

Guia de direitos dos titulares

*Redame***AQUI** b/luz



Sumário

 [sumário clicável](#)

01. Para que serve este Guia?	3
02. Apresentação	4
03. Números no Reclame AQUI	5
04. Breve contexto das legislações de proteção de dados no Brasil e no mundo	9
05. Aplicação da LGPD	10
06. Quais são os direitos dos titulares?	11
07. Quem deve atender às requisições dos titulares?	13
08. Como atender às requisições dos titulares?	15
09. Quais são os prazos de resposta?	19
10. Quando posso negar o requerimento?	20
11. Respondendo o titular	21
12. O que mais não pode faltar?	23
13. Glossário	24



01. Para que serve este Guia?

Este Guia é fruto de uma parceria entre o b/luz e o ReclameAQUI. O objetivo deste Guia é ajudar empresas e pessoas interessadas a compreender como lidar com requisições de direitos de titulares sobre seus dados pessoais. De maneira detalhada, mostraremos como implementar procedimentos internos para atender a essas solicitações de acordo com a LGPD e as melhores práticas do mercado.



02. Apresentação

Em agosto de 2018, seguindo uma tendência internacional, foi aprovada no Brasil a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018). A LGPD, além de ser responsável por introduzir novos conceitos e obrigações com relação ao tratamento de dados pessoais, estabeleceu diversos direitos aos titulares, pessoas físicas a quem se referem os dados pessoais, para que esses possam ter controle sobre o tratamento que é feito de suas informações.

Alguns desses direitos já existiam no ordenamento jurídico brasileiro, porém, de forma esparsa em leis e regulamentos distintos. Como exemplo, citam-se: os direitos de acesso¹ e retificação², previstos tanto no Código de Defesa do Consumidor como na Constituição de 1988, por meio do habeas data; e o direito à portabilidade de dados previsto na Resolução nº 460/2007 da ANATEL, que permitiu ao titular transferir seu número de telefone celular entre operadoras de telefonia.

Contudo, outros direitos previstos na LGPD são recentes e alguns deles ainda geram muitas dúvidas práticas de aplicação, tanto para o titular dos dados quanto para os agentes de tratamento responsáveis por atender esses direitos. Pensando nisso, o Reclame AQUI, em parceria com o b/luz, criou esse Guia de Direitos dos Titulares – que chamaremos de Guia – com o propósito de contribuir com sugestões para o cumprimento das leis aplicáveis e para a adoção de boas práticas de mercado.

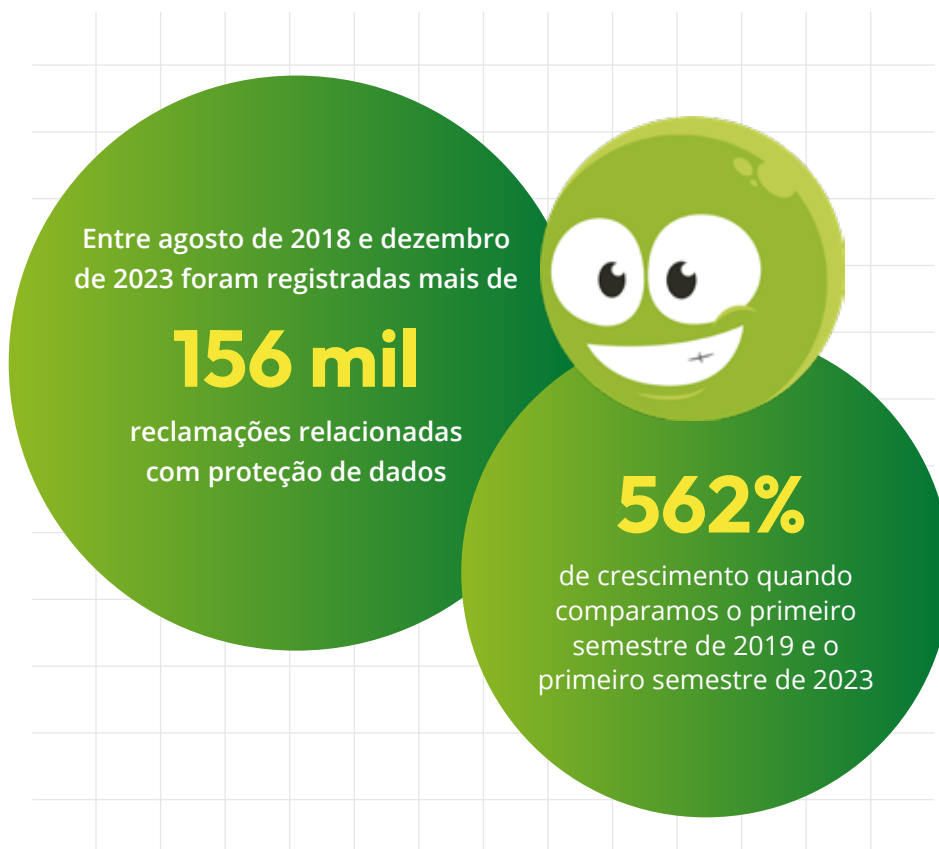
¹ Art. 43 da Lei 8.078/90.

² Art. 43, §3º da Lei 8.078/90.



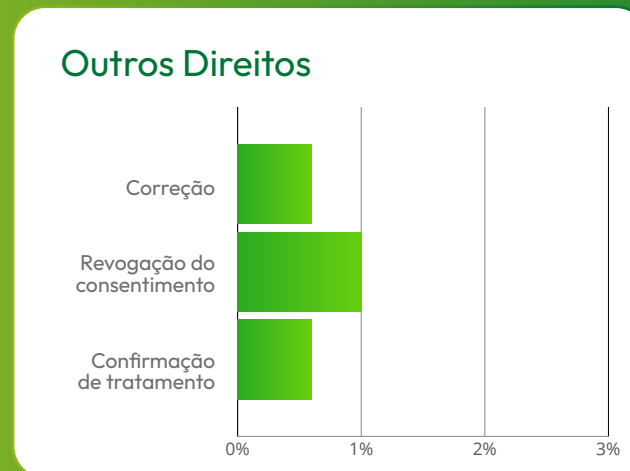
03. Números no Reclame AQUI

Com o objetivo de fornecer um panorama das reclamações relacionadas à proteção de dados que o Reclame AQUI recebeu entre 2018 e 2023, apresentamos alguns números interessantes.



Quais foram os direitos mais requisitados?

Ao analisar todas as reclamações relacionadas a proteção de dados que recebemos, notamos que o direito de **exclusão** se destacou, representando 22% do total de requisições recebidas. Em seguida, vieram o direito de acesso e o direito de oposição como os mais requisitados.



*Conclusões obtidas com base em uma análise amostral de 300 reclamações.

Outros pontos interessantes

Também notamos que muitas das reclamações envolviam incidentes de segurança e/ou mencionavam o uso indevido de dados pessoais.

33%

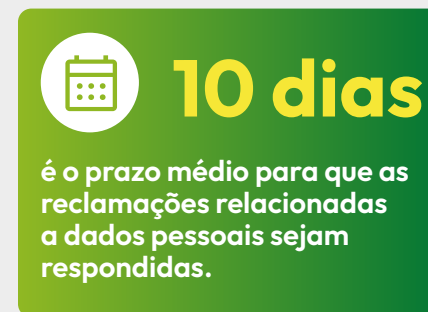
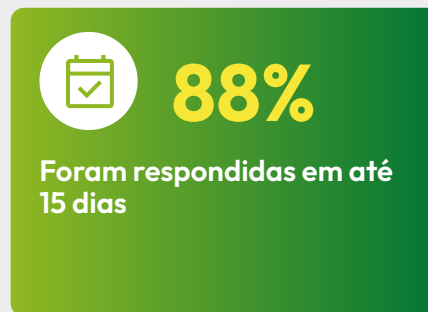
das reclamações mencionavam incidentes de segurança

18%

das reclamações mencionavam o uso indevido de dados pessoais

Prazo médio para responder às reclamações:

Em relação ao tempo gasto pelas empresas para responder às reclamações, constatamos que a grande maioria delas são respondidas dentro do prazo de 15 dias recomendado. Esse resultado é muito positivo, pois indica que as empresas estão demonstrando agilidade e compromisso em responder às requisições dos titulares de dados dentro de um prazo razoável.



Top 10 palavras mais utilizadas



Setores que receberam mais reclamações

Entre os setores que mais receberam reclamações estão:



Bancos e Financeiras

Total de reclamações: 78.356



Agências de Atendimento e Recrutamento

Total de reclamações: 2.574



Sindicatos, Associações e ONGs

Total de reclamações: 2.283



Setor imobiliário

Total de reclamações: 1.055



Softwares

Total de reclamações: 864

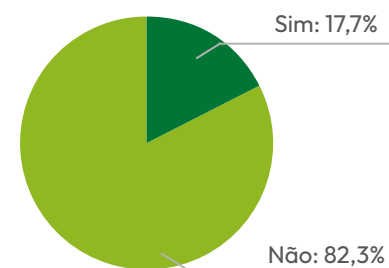
Reclamações respondidas

Grande parte das reclamações relacionadas a proteção de dados foram respondidas pelas empresas.



Os consumidores voltariam a fazer negócio?

Do percentual de reclamações avaliadas, 82,3% dos consumidores indicaram que não voltariam a fazer negócios com as empresas. Isso demonstra o impacto que reclamações sobre proteção de dados podem ocasionar na reputação da empresa.



Reclamações resolvidas

Entretanto, notamos que cerca de 70% das reclamações não conseguiram ser resolvidas pelas empresas.



04. Breve contexto das legislações de proteção de dados no Brasil e no mundo

A LGPD está inserida num contexto internacional de legislações que tratam da proteção de dados pessoais. Nacionalmente, a lei integra um conjunto de outras leis e regulamentos setoriais que dispõem direta ou indiretamente de privacidade e proteção de dados pessoais no Brasil.

No cenário internacional, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) possui, desde a década de 80, as Diretrizes para a Proteção da Privacidade e dos Fluxos Transfronteiriços de Dados Pessoais. Tais diretrizes são responsáveis por influenciar diversas regulações sobre o tema no mundo. Entre as principais, podemos destacar: a General Data Protection Rule (GDPR), lei responsável por regulamentar o tema nos países membros da União Europeia e do Espaço Econômico Europeu; e a California Consumer Privacy Act (CCPA), uma das principais normas estaduais de proteção de dados dos Estados Unidos.

Na América Latina, países como: o México¹, Colômbia², Argentina³ e Chile⁴ também dispõem de regras específicas sobre privacidade e proteção de dados.

¹ Ley Federal de Protección de Datos Personales em Posesión de los Particulares de 2010.

² Ley 1.581/2012.

³ Ley 25.326/2000.

⁴ Ley 16.628/1999.






No Brasil, o direito à vida privada, honra e imagem está previsto desde 1988, quando foi inserido como direito fundamental na Constituição Federal. Com o passar dos anos, outras normas foram responsáveis por introduzir mais obrigações em relação ao tratamento de dados pessoais, com destaque para o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet, a Lei do Cadastro Positivo e a Lei do Sigilo Bancário. Porém, só em 2018 o Brasil passou a ter uma lei específica sobre o tema, a LGPD que, após um amplo debate social, veio com o objetivo de centralizar obrigações e unificar conceitos importantes sobre o tema.

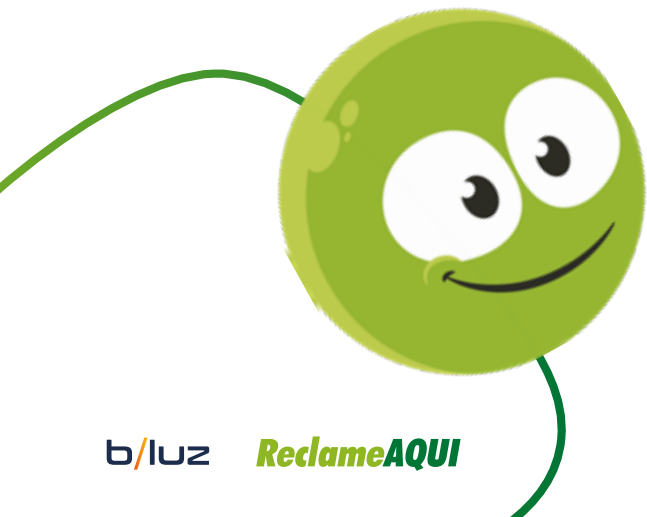
Por fim, com a promulgação da EC 115/2022⁷, em 10 de fevereiro de 2022, a proteção de dados passou a ser um direito fundamental positivado formalmente. De acordo com o texto da EC 115, “é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais”.

05. Aplicação da LGPD


A LGPD é aplicável a todas as atividades de tratamento de dados pessoais:

-  realizadas no Brasil;
-  com dados coletados no Brasil; ou
-  que oferecem ou fornecem bens ou serviços para pessoas localizadas no Brasil.

O tratamento de dados pessoais envolve qualquer operação realizada com dado pessoal, como o armazenamento, o acesso, o compartilhamento e até a exclusão.



Dado pessoal é qualquer informação que possa levar à identificação de uma pessoa. Nesta definição podem ser incluídos, por exemplo, nome, foto, endereço de e-mail corporativo, número de telefone, hábitos de navegação, números identificadores de clientes ou de colaboradores e qualquer outro dado que sirva para individualizar uma pessoa física.



Idade: 27 anos

Gênero: Feminino

RG: 0000000-00

Endereço: Rua Pedro Aleixo, 56

CEP: 00000-00

Rede social preferida: Instagram

Classe econômica: B

Religião: Cristã

Última compra: Curso Online

Última localização: Praça da Sé

Profissão: Empresária

Maria Guimarães

06. Quais são os direitos dos titulares?

Os direitos dos titulares são garantias trazidas pela legislação para assegurar o respeito à privacidade, autodeterminação informativa, liberdade e transparência em relação ao tratamento dos dados pessoais conduzidos por qualquer instituição pública ou privada. Esses direitos podem ser exercidos pelo próprio titular dos dados por meio de um canal de contato ou endereço, de forma escrita ou verbal e sempre gratuita.

A seguir, buscamos explicar o que deve ser levado em conta na análise de cada requisição de direito:



Direito de acesso ou de confirmação (simplificado)

O titular deve receber informações sobre como seus dados são utilizados, em formato simplificado, informando, por exemplo, quais tipos de dados são tratados e para quais finalidades.



Direito de acesso ou de confirmação (completo)

O titular deve receber informações detalhadas sobre como seus dados são utilizados, incluindo: **(i)** as finalidades de tratamento; **(ii)** a forma e duração do tratamento; **(iii)** a identificação do controlador; **(iv)** informações sobre o compartilhamento dos dados; e **(v)** a origem dos dados. Adicionalmente, o titular pode requisitar uma cópia de seus dados.



Direito de correção

O titular pode solicitar que sejam corrigidas informações inexatas, incompletas ou desatualizadas que o agente de tratamento tem a seu respeito.



Direito de anonimização, bloqueio ou eliminação

Quando houver situações em que os dados pessoais são tratados de forma desnecessária, excessiva ou em desconformidade com a lei, o titular poderá solicitar que esses dados sejam **(i)** anonimizados, quando possível; **(ii)** bloqueados para determinada finalidade; ou **(iii)** eliminados.



Direito à portabilidade dos dados

O direito à portabilidade consiste em enviar cópia dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto mediante solicitação do titular. Nesses casos, as informações devem ser enviadas em formato interoperável (ex.: DOCX e XML) com o objetivo de facilitar o compartilhamento e permitir a leitura do documento pelo outro fornecedor de serviço ou produto.



Direito de informação sobre o compartilhamento

O titular pode solicitar que o agente de tratamento informe com quem ele compartilhou os seus dados pessoais, independentemente de serem entidades públicas ou privadas.



Direito de revogação do consentimento

O titular pode, a qualquer momento, revogar o consentimento anteriormente fornecido para o tratamento do dado. O exercício desse direito não afeta a legalidade dos tratamentos anteriores.



Direito de revisão de decisões automatizadas

Caso o titular note que alguma decisão tomada de forma automatizada afetou algum de seus direitos, o titular pode solicitar que essa decisão seja revista, bem como, que sejam informados quais os critérios e procedimentos utilizados como fundamento para legitimar aquela decisão automatizada.



07. Quem deve atender às requisições dos titulares?

A LGPD estabelece que o principal responsável pelo cumprimento dos direitos do titular é o controlador. Porém, em alguns casos, é possível que o titular acione diretamente o operador ou apenas um dos controladores nos casos em que existir mais de um controlador.

Considerando isso, preparamos alguns fluxogramas com os diversos cenários, para ilustrar como poderá ocorrer a comunicação entre o titular, o controlador e o operador no processo de atendimento às requisições de direitos dos titulares.



OPÇÃO 1: Titular - Controlador - Operador



OPÇÃO 2A: Titular - Operador - Controlador



OPÇÃO 3: Titular - Controlador Conjunto 1 - Controlador Conjunto 2



OPÇÃO 2B: Titular - Operador - Controlador



08. Como atender às requisições dos titulares?

8.1. Definindo o canal de atendimento

Antes de ser estabelecido como deverá ocorrer o fluxo interno para que sejam atendidos os direitos do titular, é importante definir de que forma e quais canais de atendimento serão responsáveis por receber e direcionar as requisições para a equipe responsável.



Centralizada: todas as dúvidas e solicitações de direitos devem ser direcionadas ou redirecionadas para um canal de atendimento único.

Vantagem: atendimento centralizado

Desvantagem: pode ser menos conveniente para o titular

Recomendação: mais indicado para empresas que não tratam uma grande quantidade de dados pessoais ou não possuem atendimento em múltiplos canais.

Descentralizada: o atendimento poderá ocorrer em múltiplos canais, podendo ser feito via redes sociais, e-mail, WhatsApp, SMS, Reclame AQUI , entre outras.

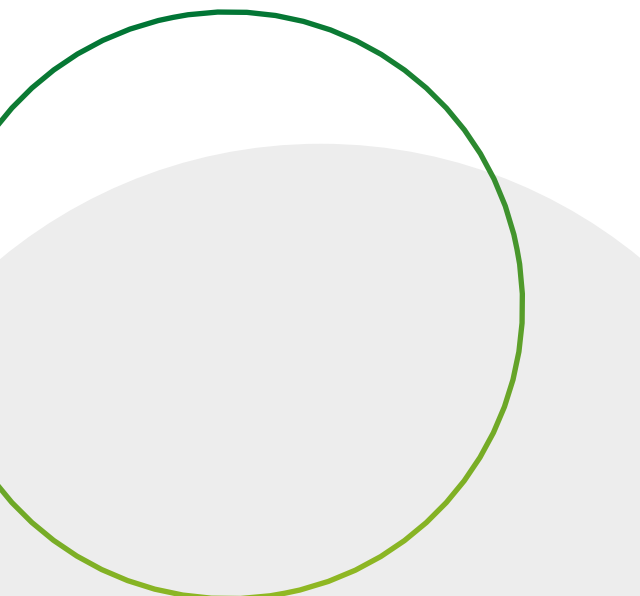
Vantagem: versatilidade no atendimento.

Desvantagem: a resposta pode ser menos assertiva, pois não necessariamente será realizada por um profissional da área.

Recomendação: mais indicado para empresas que tratam uma grande quantidade de dados pessoais ou possuem um forte atendimento em múltiplos canais.

8.2. Definindo o fluxo de atendimento

Após serem definidos os canais de atendimento, o fluxo interno deve ser organizado levando em consideração as principais etapas elencadas abaixo. Destacamos que algumas etapas podem sofrer alteração ou não ser aplicáveis considerando a estrutura do controlador.



A equipe responsável pelo atendimento recebe a solicitação. Em alguns casos, a solicitação poderá ser recebida diretamente ou redirecionada por outro canal de contato (ex.: SAC e Ouvidoria).

É necessário solicitar documentos e/ou informações adicionais?

SIM. A equipe responsável deverá solicitar informações adicionais necessárias para confirmar a identidade do titular.

NÃO. Nesse caso, a identidade pode ser verificada sem a necessidade de requisição de informações adicionais do titular (ex.: quando a requisição é realizada por uma plataforma que necessita de login de acesso)

Conforme o perfil do titular, áreas específicas podem ser acionadas para fornecerem mais informações, por exemplo:

- Dados de Colaborador e Candidatos a Vagas - Área Responsável:** Recursos Humanos.
- Dados de Clientes - Área Responsável:** Vendas, Pós-Vendas e Marketing.
- Dados de Fornecedores - Área Responsável:** Suprimentos e a área que contratou o fornecedor.
- Jornalista e Influenciadores - Área Responsável:** Comunicação e Marketing.



Após validação e organização dos dados, a equipe responsável (geralmente o Encarregado/DPO, Dep. Jurídico e/ou Dep. de Compliance), com o suporte da área de TI e das demais áreas, deverá adotar as medidas necessárias para atender a requisição.



Em situações específicas, uma consultoria externa pode ser acionada para analisar a requisição (ex.: quando há alguma objeção ou ressalva importante a ser feita).



Envio da resposta às requisições feitas pelo titular. Sugestões de respostas poderão ser encontradas no tópico “RESPONDENDO O TITULAR”.





Observação 1: Confirmação da identidade do titular

Para impedir fraudes e violações de direitos, é necessário comprovar que a pessoa que enviou o requerimento trata-se realmente do titular dos dados ou de alguém com poderes de representação. Isso não é necessário quando já se conhece a identidade da pessoa (ex.: o requerente está logado em sua conta, fazendo a requisição por uma plataforma). Contudo, nos demais casos, pode ser preciso solicitar informações adicionais – limitadas ao mínimo necessário – como RG, CPF, número de telefone ou endereço residencial, a fim de comprovar a identidade do titular.

Em todos os casos, é importante avaliar qual o direito exercido e o grau de sensibilidade das informações para definir quais medidas adicionais de confirmação de identidade são necessárias.



Observação 2: Contato com os fornecedores ou parceiros relevantes

É possível que, em determinado contexto, os dados pessoais do titular sejam compartilhados com fornecedores ou parceiros (operadores dos dados pessoais ou controladores conjuntos). Nesse caso, é importante, especialmente nos pedidos de eliminação e correção, que os operadores ou controladores conjuntos dos dados sejam comunicados para que repliquem as mesmas as medidas.

09. Quais são os prazos de resposta?

A LGPD, com exceção do direito de acesso, não prevê de maneira objetiva o prazo para atendimento dos direitos dos titulares. Como esse assunto ainda será regulamentado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), seguem abaixo algumas sugestões de prazos, considerando outras previsões legais e a complexidade de cada requisição.

1 Acesso Simplificado

Prazo: Imediatamente

Esse direito pode ser atendido, em caso de aplicativos e sites, por meio do acesso aos dados cadastrados no perfil de usuário.

2 Acesso Completo

Prazo: 15 dias corridos

A LGPD, no art. 19, II, prevê que o direito de acesso em formato completo deve ser atendido em até 15 dias contados da data do requerimento do titular.

3 Oposição e Revogação do Consentimento

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica. É recomendável que o direito seja atendido imediatamente sempre que houver a possibilidade de o titular exercer esse direito por meio de uma função de opt-out.

4 Correção

Titulares qualificados como “consumidores”: 5 dias úteis

Demais titulares: 15 dias corridos

O Código de Defesa do Consumidor, no art. 43, § 3º, prevê o prazo de 5 dias para que os dados sejam corrigidos. Para as demais categorias de titular, considerando a falta de previsão legal, recomenda-se que seja atendido em até 15 dias.

5 Anonimização, bloqueio ou eliminação

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica.

6 Portabilidade

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica.

7 Revisão de decisões automatizadas

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica. Além da revisão da decisão em si, este direito pode envolver requisição de informações sobre os critérios e procedimentos utilizados para a decisão (art. 20, § 1º da LGPD).

8 Informações sobre o compartilhamento

Prazo: 15 dias corridos

Prazo sugerido, não havendo qualquer obrigação legal específica.

Observação: a ANPD estabeleceu, na Resolução nº 2/2022, que os “agentes de tratamento de pequeno porte” têm prazos em dobro.

10. Quando posso negar o requerimento?

Os direitos dos titulares não são absolutos. Em algumas hipóteses, pode ser negado total ou parcialmente o provimento de um direito. São razões que podem levar à negativa:



Preservação de segredo de negócio e propriedade intelectual.

O direito de acesso e o de portabilidade dos dados pessoais não se sobrepõem a segredo comercial ou industrial da empresa. Essas informações podem ser omitidas ou ocultadas do titular dos dados.



Violação de direitos e liberdades de terceiros.

O requerimento do titular dos dados pode ser negado caso envolva o compartilhamento ou o acesso a dados pessoais de terceiros. Nesse caso, o requerimento pode ser negado ou, se possível, recomenda-se que seja solicitada a autorização desses terceiros.



Obstrução da lei e justiça.

Caso o titular deseje utilizar algum dos direitos previstos como, por exemplo, o direito de eliminação, a fim de dar ensejo à prática de atos ilícitos ou destruição de provas, o seu requerimento poderá ser negado.



O titular fez requisições excessivas ou repetitivas.

Requerimentos manifestamente excessivos, abusivos, ilícitos ou repetitivos podem ser negados por claro abuso de direito (art. 187 do Código Civil). No entanto, é importante esclarecer ao titular os motivos que levaram à negativa (ex.: o direito requerido não está previsto em lei, o mesmo requerimento foi feito em um curto espaço de tempo, o requerimento sobrepõe-se a outros).



Os interesses legítimos do controlador sobrepõem-se aos do titular dos dados.

Poderá ser negado o provimento de um direito ao titular a fim de resguardar os interesses do controlador ou operador. Por exemplo, a LGPD não obriga que sejam eliminados os dados pessoais que sejam necessários para o cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória, ou para defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Embora nessas hipóteses seja possível negar total ou parcialmente o provimento de direitos ao titular dos dados, **o dever de prestar informações ao titular em tempo hábil, esclarecendo os motivos que levaram à negativa do requerimento, deve ser respeitado.**

Outro ponto fundamental é **manter o registro do histórico de requisições de direitos** para, se necessário, apresentá-lo às autoridades competentes como prova de que o requerimento foi respondido em tempo hábil e de maneira adequada, conforme a legislação estabelece.

11. Respondendo o titular



O modo de responder o titular pode variar de acordo com a forma e o tipo de requerimento que é feito. Considerando isso, preparamos alguns modelos de respostas que consideram as especificidades de cada direito do titular previsto na LGPD. O objetivo desses modelos é trazer subsídios mínimos para responder as requisições dos titulares de dados.

Requisições de direito de acesso

“[inserir o nome da instituição] trata as seguintes categorias de dados [identificar o tipo das informações – ex: dados cadastrais]. Esses dados são usados para as finalidades de [ex.: realizar o cadastro do usuário, registrar a reclamação etc.]. [Caso o titular tenha requisitado cópia dos dados]. Enviamos em anexo uma cópia dos dados pessoais requeridos por você.”

Requisições de direito de eliminação/bloqueio/anonimização

“Identificamos os dados referentes [ex.: a reclamação citada] e os [eliminamos/bloqueamos/anonimizamos] da nossa base de dados.”

Requisições de direito de portabilidade dos dados

“Enviamos para o contato indicado por você um arquivo em formato interoperável com os seus dados pessoais.”

Requisições de direito de correção

Resposta 1: “Você poderá a qualquer momento corrigir os seus dados por meio da área do consumidor/cliente disponibilizada no [nome do aplicativo/plataforma]. A alteração pode feita da seguinte forma: [explicar como o dado pode ser alterado no respectivo aplicativo/plataforma etc.]”

Resposta 2: “Identificamos os dados referentes a [ex.: ao registro cadastral], verificamos que estavam, de fato, incompletos, imprecisos ou desatualizados e os corrigimos de acordo com as informações que você nos enviou.”

Requisições de direito de informação sobre o compartilhamento

“Enviamos em anexo uma cópia da lista contendo os terceiros com os quais compartilhamos os seus dados.”

Requisições de direito de revogação do consentimento

“Identificamos a finalidade indicada e informamos que a revogação do seu consentimento resultará nas seguintes consequências: [ex.: não poderá mais acessar o - inserir o nome da plataforma ou app afetado]. Caso decida prosseguir, favor [responder esse e-mail ou responda “sim”, se for via telefone].”

Caso a resposta do titular seja “sim” para a revogação do consentimento

“Informamos que não trataremos mais seus dados pessoais com base no consentimento revogado. Caso deseje que os dados anteriormente tratados sejam eliminados, favor entrar em contato conosco para exercer seu direito de eliminação.”

Caso a resposta do titular seja “não” para a revogação do consentimento

“Reforçamos nosso compromisso com a sua privacidade e a proteção dos seus dados. Agradecemos a confiança!”

Requisições de direito de oposição

“Após análise da validade da sua requisição, informamos que não trataremos mais seus dados pessoais para a finalidade a que você se opôs.”

Requisições de direito de revisão de decisões automatizadas

Resposta 1: “Identificamos o processo automatizado. Segue anexo o resultado de sua revisão, acompanhado da metodologia aplicada.”

Resposta 2: “Não encontramos a utilização de decisões automatizadas para os seus dados. Por favor, nos envie mais informações para ajudar no exercício dos seus direitos como titular dos dados.”

Requerimento seja total ou parcialmente negado

“Não pudemos [enviar/eliminar/corrigir etc.] todos os dados que você requereu, uma vez que [explicar o motivo - ex.: envolvem informações de terceiros que não podem ser divulgadas sem autorização; são necessários para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória; nossa equipe verificou que os dados mencionados permanecem atualizados, exatos e completos; não somos o controlador dos dados pessoais mencionados etc.]”

Caso o titular se recuse a fornecer um documento ou informação

“Sobre a sua solicitação de [requisição de direito] enviada em [data], lamentamos informar sobre a impossibilidade de processá-la, devido à falha na apresentação das informações para verificar a sua identidade.

[inserir o nome da instituição], em conformidade com as legislações aplicáveis, deve identificar o solicitante e verificar a existência dos requisitos de legitimidade para atender às solicitações, buscando garantir a segurança e a privacidade de todos e evitar a divulgação indevida de seus dados pessoais a terceiros não autorizados.”

Resposta interlocutória

“Em relação à sua solicitação de [acesso], enviada em [data] ao [canal de contato], informamos que estamos realizando as verificações apropriadas em nossos sistemas e arquivos para gerenciar sua solicitação e fornecer um retorno adequado. Considerando a complexidade de tais verificações, forneceremos um feedback o mais breve possível, dentro do prazo estabelecido pela legislação aplicável.”

Requisições pouco claras

“Não está claro qual é a sua requisição, a partir das informações que você nos forneceu. Solicitamos que você, por favor, nos envie mais informações sobre [ex.: o conteúdo do requerimento; a quais categorias de dados você se refere etc.], para que possamos atendê-lo adequadamente.”



12. O que mais não pode faltar?



Treinamento regular das equipes. Por se tratar de um assunto novo para muitas empresas e entidades públicas, é recomendável que se invista em treinamentos e qualificações das equipes que lidam diretamente com o público. Esse tipo de investimento ajuda a qualificar o atendimento, diminuindo erros e eventuais confusões em razão das complexidades da LGPD.

Também é importante fazer treinamentos periódicos com os colaboradores com o propósito de conscientização sobre a importância do tema.



Manter-se atento às atualizações. Por se tratar de uma lei que depende de regulamentação da ANPD em diversos assuntos, é recomendável estar sempre atento às novidades e mudanças que estão ocorrendo.

Informações e novidades sobre o tema podem ser encontradas nos seguintes links:

- Portal de Notícias da ANPD:
<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias>
- Portal de Notícias do Reclame AQUI:
<https://noticias.reclameaqui.com.br/>
- Portal de Notícias do b/luz:
<https://baptistaluz.com.br/publicacoes>



13. Glossário

Dado pessoal: qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável (aquela que pode vir a ser identificada). Estão inseridas no conceito de dado pessoal não apenas aquelas informações que diretamente identificam pessoas – como nome, RG, CPF, endereço e telefone –, mas também aquelas que, agregadas com outras, podem levar à identificação de um indivíduo, como histórico de transações, identificadores eletrônicos (IP, cookies etc.) e perfis comportamentais em geral.

Dado pessoal sensível: categoria de dado pessoal que, por revelar características da esfera íntima do indivíduo e potencializar situações discriminatórias, requer proteção especial. Essa categoria inclui dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

Dado anonimizado: tipo de dado que não pode ser vinculado ao titular. A anonimização, processo que deve contar com a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, impossibilita a reidentificação dos dados pessoais ou a individualização do titular. Em razão disso, os dados anonimizados não são considerados dados pessoais e estão fora do escopo da LGPD.

Dado pseudonimizado: tipo de dado que, em razão da utilização de boas técnicas organizacionais e de segurança, só pode ser vinculado ao titular pelo próprio agente de tratamento, necessariamente com a utilização de outros dados em sua posse, mantidos em ambiente apartado.

Tratamento: toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como coleta, recepção, classificação, acesso, reprodução, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, modificação, transferência etc.

Titular: pessoa física a quem se referem os dados pessoais.

Agente de tratamento: o controlador e o operador.

Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem cabem as decisões relacionadas ao tratamento de dados pessoais.

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador e conforme comandos deste.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): autarquia de natureza especial, dotado de autonomia técnica e decisória, responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.



RedameAQUI b/luz

