



Código: POP-CENTRAL-024

NP - 2

# Procedimento Padrão de Recebimento de Solicitações e Resposta aos Titulares de Dados

**Órgão gestor:** ETD/CENTRAL**Nº Processo:** SEI-100006/000775/2024**Tipo:** POP - Padrão de Procedimento**Processo:** Tratamento de Dados Pessoais**Órgão aprovador:** DIREXE**Data de aprovação:** 06/08/2024**Versão:** 1.0**Status:** Ativo

## 1. OBJETIVOS

Definir as rotinas e procedimentos para o recebimento, tratamento e resposta às solicitações dos titulares de dados, conforme os direitos garantidos pela Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), na Companhia Estadual de Engenharia e Logística de Transportes - CENTRAL.

## 2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

Este procedimento aplica-se a todo o corpo de colaboradores da Companhia envolvidos no tratamento de dados pessoais e a todos os titulares de dados pessoais tratados no âmbito da Companhia.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA E COMPLEMENTARES

- Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Lei Federal nº 13.460/2017 - Dispõe sobre Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública;
- Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução nº 4, de 14 de abril de 2020 - Disponibiliza o Guia de Boas Práticas para Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados na Administração Pública Federal;
- Decreto Estadual nº 46.475/2018 – Dispõe sobre o Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo estadual;
- Decreto Estadual nº 48.891/2024 – Institui a Política de Governança em privacidade de Proteção de Dados Pessoais do Estado do Rio de Janeiro;
- Código de Conduta Ética e de Integridade da CENTRAL;
- Regimento Interno da CENTRAL.

## 4. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

4.1 – Encarregado por Tratamento de Dados Pessoais (DPO) - ETD;

4.2 - Ouvidoria – OUVI;

4.3 – Superintendência de Tecnologia e Informação – SUPTIN.

## 5. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES:

**Encarregado (DPO):** Responsável por coordenar o tratamento das solicitações, assegurar que as respostas sejam fornecidas dentro do prazo legal e garantir que as ações tomadas estejam em conformidade com a LGPD.

**Ouvidoria (OUVI):** Responsável por receber as solicitações dos titulares de dados através dos canais de comunicação disponíveis. A Ouvidoria realiza o primeiro atendimento, registra a solicitação no sistema e encaminha para o Encarregado.

**SUPTIN:** Responsável por fornecer suporte técnico para o acesso, correção, eliminação, anonimização e portabilidade dos dados pessoais conforme solicitado e também garantir a segurança e integridade dos dados durante o processo de tratamento das solicitações.

## 6. DEFINIÇÕES

- **Anonimização:** Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional.
- **Controlador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **Dados Pessoais:** Informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dados Pessoais Sensíveis:** 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, quando vinculado a uma pessoa natural.
- **Encarregado (DPO):** Pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- **Eliminação:** Exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado.
- **Portabilidade:** Direito do titular de receber os dados pessoais que lhe dizem respeito, tratados com base no seu consentimento ou em cumprimento de contrato, em formato estruturado, de uso comum e leitura automática, e de transmiti-los a outro controlador.
- **Titular de Dados:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- **Tratamento:** Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

## 7. DIRETRIZES:

### a) Canais de Recebimento:

Os titulares de dados poderão realizar a solicitação através de seguintes canais:

- a) Diretamente ao Encarregado por e-mail: encarregado@central.rj.gov.br
- b) Pela Ouvidoria, por meio dos canais de atendimento próprios

**Observações:** equivocadamente, pode acontecer de um pedido de titular chegar em qualquer outro setor da Companhia. Nesse caso, a solicitação deve ser encaminhada ao Encarregado por e-mail imediatamente.

### b) Prazo para Resposta

As respostas às solicitações dos titulares de dados devem ser fornecidas o mais breve possível, observados os segredos comercial e industrial, fornecida no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar do recebimento pelos canais oficiais indicados nesse documento para os pedidos referentes à confirmação de existência ou o acesso aos dados pessoais.

As solicitações referentes ao exercício dos outros direitos do titular dispostos na LGPD seguirão os prazos já estabelecidos pela Lei nº 12.527/2011, salvo disposição legal contrária.

### c) Envio da Resposta

A resposta deve ser enviada ao titular dos dados pelo mesmo canal utilizado para a solicitação, salvo acordo diferente com o titular.

### d) Treinamento de Colaboradores

O Encarregado (DPO) deverá oferecer treinamentos regularmente sobre a LGPD e sobre este procedimento aos colaboradores envolvidos no tratamento de dados pessoais.

## 8. DESCRIÇÃO

### Fluxo para recebimento, tratamento e resposta às solicitações dos titulares de dados:

PASSO	SETOR	AÇÃO A SER TOMADA
1	Titular de Dados	Os titulares de dados, para exercício dos seus direitos, deverão realizar a solicitação utilizando os seguintes canais: a) E-mail: encarregado@central.rj.gov.br; b) Canais de Ouvidoria disponíveis no site da CENTRAL
2	Ouvidoria	a) Sendo a demanda recebida pela Ouvidoria, abrir um processo administrativo SEI

		<p>b) Todas as solicitações recebidas devem ser encaminhado via SEI ao Encarregado, devendo conter no mínimo as seguintes dados/informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data e hora do recebimento;</li> <li>• Identificação do titular;</li> <li>• Tipo de solicitação;</li> <li>• Status da solicitação;</li> </ul> <p>c) Encaminhar o processo para a unidade SEI do Encarregado – CENTRAL/ETD</p> <p><b>Observação:</b> Quando a demanda for recebida através de e-mail, enviar uma confirmação de recebimento ao titular dos dados, informando que a solicitação está sendo processada.</p>
3	Encarregado - DPO	<p><b>Recebimento da Solicitação:</b></p> <p>Tendo recebido a solicitação via e-mail: <a href="mailto:encarregado@central.rj.gov.br">encarregado@central.rj.gov.br</a>, deve ser aberto processo via SEI, devendo registrar no processo, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data e hora do recebimento;</li> <li>• Identificação do titular;</li> <li>• Tipo de solicitação;</li> <li>• Status da solicitação.</li> </ul> <p><b>Análise da Solicitação:</b></p> <p>A solicitação deve ser analisada pelo Encarregado para verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A autenticidade do titular dos dados;</li> <li>• A clareza e especificidade da solicitação;</li> </ul> <p>O encarregado enviará a solicitação para as áreas pertinentes a fim de adotar as providências necessárias para assegurar o atendimento do titular.</p> <p><b>Observação:</b> Quando a demanda for recebida através de e-mail, enviar uma confirmação de recebimento ao titular dos dados, informando que a solicitação está sendo processada.</p> <p><b>Tratamento e Resposta às Solicitações</b></p> <p>Após o tratamento, se a demanda tiver sido recebida pela Ouvidoria, o Encarregado deve encaminhar a resposta à Ouvidoria por meio de processo SEI.</p> <p><b>Observações:</b> como regra geral, a resposta deve ser enviada ao titular dos dados pelo mesmo canal utilizado na solicitação, salvo acordo diferente com o titular.</p>
4	Ouvidoria	Recebendo processo SEI do Encarregado, envia a resposta ao titular dos dados pelo mesmo canal utilizado na solicitação.

## 9. REVISÕES E ALTERAÇÕES

Este procedimento padrão deve ser revisado e atualizado periodicamente pelos colaboradores designados para a função de **Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais – DPO**, no mínimo anualmente, caso não ocorram eventos ou fatos relevantes que exijam uma revisão imediata.

As alterações devem ser aprovadas pela Diretoria Executiva.

## 10. ANEXOS

Não aplicável

Sumário de Revisões		
Revisões	Data	Descrição e/ou Itens Atingidos
0	06/08/2024	Emissão Original. Procedimento proposto pelo Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais - ETD (DPO/CENTRAL – Portaria Central Nº 565/2023), processo SEI-100006/000775/2024. Aprovação DIREXE em 06/08/24 ATA nº 345.
-	-	-

Documento assinado eletronicamente

**DIRETORIA EXECUTIVA**

**Distribuição:** Geral

**Chancelas:**

**Análise Técnica:** Assessoria de Governança, Riscos e Compliance - ASSGER

Rio de Janeiro, 06 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Daiti Augusto Hamanaka, Assessor Chefe da ASSGER**, em 06/08/2024, às 15:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabício Abílio Duarte de Moura, Diretor-Presidente**, em 07/08/2024, às 13:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **80364168** e o código CRC **2DDB478A**.

Referência: Processo nº SEI-100006/000775/2024

SEI nº 80364168

Av. Nossa Senhora de Copacabana , 493, 5º andar - Bairro Copacabana, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.031-000  
Telefone: