



# **GUIA ORIENTATIVO SOBRE A COMUNICAÇÃO COM O TITULAR DE DADOS PESSOAIS NOS ÓRGÃOS DE CONTROLE INTERNO**

**Câmara Técnica sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais  
Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci)**

Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Estado do Maranhão (STC-MA)  
Controladoria-Geral do Município de São Paulo (CGM-SP)

# SUMÁRIO

Introdução	3
1. Objeto do processo	5
2. Objetivo do processo	5
3. Sujeitos envolvidos no processo	5
4. Resumo do processo	6
5. Fluxograma do processo	8
6. Descrição do processo	9
6.1. Metodologia	9
6.2. Terminologia	10
6.3. Layout	11
6.4. Contextualização do processo	12
7. Referências bibliográficas	23

# INTRODUÇÃO

A Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), ao tratar sobre os direitos do titular de dado pessoal (“*pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento*” – art. 5º, inc. V, da LGPD), elenca, especialmente no âmbito de seus arts. 9º e 17 a 23, rol de direitos relativos ao tratamento de seus dados pessoais, os quais incluem, exemplificativamente:

- (i) direito à confirmação sobre a existência de tratamento de dados, observadas as disposições do art. 19 da Lei;
- (ii) direito de acesso aos dados, observadas as disposições do art. 19 da Lei;
- (iii) direito de correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iv) direito à anonimização, bloqueio ou eliminação de dados tratados em desconformidade à Lei;
- (v) direito à portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comercial e industrial e futura regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- (vi) direito à revogação do consentimento e eliminação de dados tratados com o seu consentimento, exceto nas hipóteses elencadas pelo art. 16, da LGPD, que autorizam a conservação dos dados pelo controlador;
- (vii) direito à informação sobre a possibilidade da recusa de consentimento e sobre as consequências dessa negativa; e
- (viii) direito à informação sobre eventual uso compartilhado de seus dados entre o Poder Público e entidades privadas.

Para o exercício desses direitos perante o controlador (“*pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais*” – art. 5º, inc. VI) e perante o operador (“*pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador*” – art. 5º, inc. VII), o titular de dados pode contar com o auxílio do encarregado, que, conforme a disposição do art. 5º, inc. VIII, é “*a pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)*”. Além disso, o art. 41, da LGPD<sup>1</sup>, caracteriza a necessidade da transparência sobre a identidade e sobre as informações de contato do encarregado, assim como, exemplificativamente, descreve as suas atribuições.

---

<sup>1</sup> “Art. 41: O controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

Nesse sentido, para um atendimento em conformidade com a lei, pelos órgãos de controle interno, das comunicações com os titulares de dados pessoais, a Câmara Técnica sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, do Conselho Nacional de Controle Interno, aprovou a elaboração, realizada pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Estado do Maranhão (STC/MA), com o auxílio da Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM/SP), de modelo de processo de comunicação com titular de dados que considera as diferentes possibilidades de realidades presentes nos distintos órgãos de controle interno do país.

---

§ 1º A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador.

§ 2º As atividades do encarregado consistem em:

- I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e
- IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

§ 3º A autoridade nacional poderá estabelecer normas complementares sobre a definição e as atribuições do encarregado, inclusive hipóteses de dispensa da necessidade de sua indicação, conforme a natureza e o porte da entidade ou o volume de operações de tratamento de dados.”

BRASIL. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2023.

## 1. OBJETO DO PROCESSO

Este processo tem como objeto as comunicações com titulares de dados pessoais, que podem ser relativas, e.g., às “*petições*”, aos “*elogios*”, às “*sugestões*”, às “*reclamações*” e às “*denúncias*” realizadas pelo titular, enquanto relacionadas à proteção de dados pessoais.

## 2. OBJETIVO DO PROCESSO

Este processo tem como objetivo o atendimento das comunicações com os titulares de dados pessoais.

## 3. SUJEITOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO

São recursos humanos utilizados neste processo:

- (i) Encarregado: atua como canal de comunicação entre o controlador, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), de modo que é sujeito elementar à estruturação de um canal adequado para o atendimento das comunicações com os titulares de dados;
- (ii) Ouvidor ou equipe de apoio: é o conjunto de sujeitos que podem auxiliar o “encarregado” em ações relacionadas ao atendimento das comunicações com os titulares de dados, como a conferência da autenticidade do titular, quando do registro de uma comunicação presencialmente, e o próprio registro dessa comunicação em sistema eletrônico eventualmente utilizado; e
- (iii) Dono do processo: é aquele sujeito que atua no âmbito de um processo ao qual a demanda objeto da comunicação do titular está relacionada, e ao qual poderá a demanda ser direcionada, isto após análise preliminar pelo “encarregado”.

São remetentes/destinatários deste processo:

- (i) Titular de dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

## 4. RESUMO DO PROCESSO

O “registro de demanda presencialmente” ocorre quando o titular de dados se apresenta fisicamente ao Poder Público a fim de realizar qualquer manifestação relacionada à proteção de dados pessoais. Para que a manifestação seja registrada e tratada corretamente, o titular deve comprovar a sua identidade com um documento de identificação pessoal, de modo a garantir que esteja a exercer os direitos em relação à sua própria identidade. As atribuições de autenticação do titular e do registro adequado da demanda recaem, nesta hipótese, sobre agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio, como a equipe de protocolo da organização, inclusive de forma a coletar cópia do documento de identificação pessoal e eventuais documentos que possam subsidiar o atendimento da demanda.

O titular de dados, porém, também pode iniciar a sua demanda pelo registro direto em sistema eletrônico utilizado pelo órgão, conforme previsto no fluxograma como “registro da demanda no sistema”. A autenticação do titular, nesta hipótese, ocorre de forma automatizada durante o cadastro prévio para o *login* no sistema<sup>2</sup>. Após o registro da demanda pelo titular, o(s) agente(s) público(s) o ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado, o ouvidor e/ou equipe de apoio, se incumbe(m) do atendimento da demanda.

Com base no recebimento da manifestação do titular de dados, cabe ao encarregado uma análise<sup>3</sup> relativa à(s) área(s) de negócio associadas à demanda, sob a etapa “Listar áreas de negócio associadas à demanda”. Isto implica listar as áreas que devem ser contatadas ao fim do fornecimento de uma resposta ao titular de dados. É importante o destaque de que as áreas entendidas como relacionadas à demanda são parte do ciclo do tratamento das manifestações do titular. Portanto, a análise das áreas de negócio envolvidas é altamente dependente do contexto e das especificidades da manifestação do titular de dados.

---

<sup>2</sup> Na hipótese de o sistema eletrônico para o registro da demanda ser um endereço eletrônico (e-mail), uma possibilidade para a autenticação do titular é a do envio, pelo titular, de um documento autenticado, como um documento com assinatura digital (realizada, por exemplo, a partir do Gov.br) ou com autenticação por reconhecimento de firma, a partir de uma serventia extrajudicial.

<sup>3</sup> Neste caso, com relação às “petições”, o Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), em âmbito federal, traz hipóteses de não atendimento do pedido que podem ser, por exemplo, analisadas nesta etapa:

“Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

Valendo-se das informações contidas na demanda do titular, conforme “*Realização de Análise Preliminar*”, cabe ao encarregado analisar se a resposta pode ser enviada imediatamente ao titular<sup>4</sup> ou se requer a manifestação da(s) área(s) de negócio. Se a resposta não exigir a intervenção da(s) área(s), o encarregado deve fornecer a resposta ao titular – encerrando-se o processo. Entretanto, nos casos em que a demanda requerer a manifestação da(s) área(s), esta deverá, então, ser à(s) área(s) encaminhada(s). É importante ressaltar que, nas hipóteses de o titular de dados solicitar informações sobre a confirmação da existência de tratamento ou o acesso aos seus dados pessoais, de acordo com o art. 19, incs. I e II, da LGPD, o Poder Público deve oferecer uma resposta imediata em formato simplificado ou uma declaração completa que inclua detalhes sobre os dados pessoais em questão. Em caso da emissão de uma declaração completa, o Poder Público tem um prazo de 15 dias para fornecer a resposta.

Após a análise detalhada da demanda do titular de dados, a(s) área(s) de negócio deve(m) enviar manifestação ao encarregado, abordando todos os aspectos relacionados à demanda do titular a que lhe(s) diga(m) respeito. Nessa etapa, denominada “*Disponibilização da informação ou execução de providências*”, é elementar o detalhamento e a contextualização, isto a fim de que seja possível a compreensão, pelo encarregado, das informações necessárias. É importante, também, o destaque de que o encarregado tem a faculdade de solicitar ajustes e complementações na resposta fornecida por cada área de negócio, na etapa de “*Análise da resposta da área de negócio*”. Caso não sejam necessárias alterações ou complementações, a resposta é encaminhada ao titular de dados e o fluxo, que teve início com a demanda, é finalizado<sup>5</sup>.

---

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

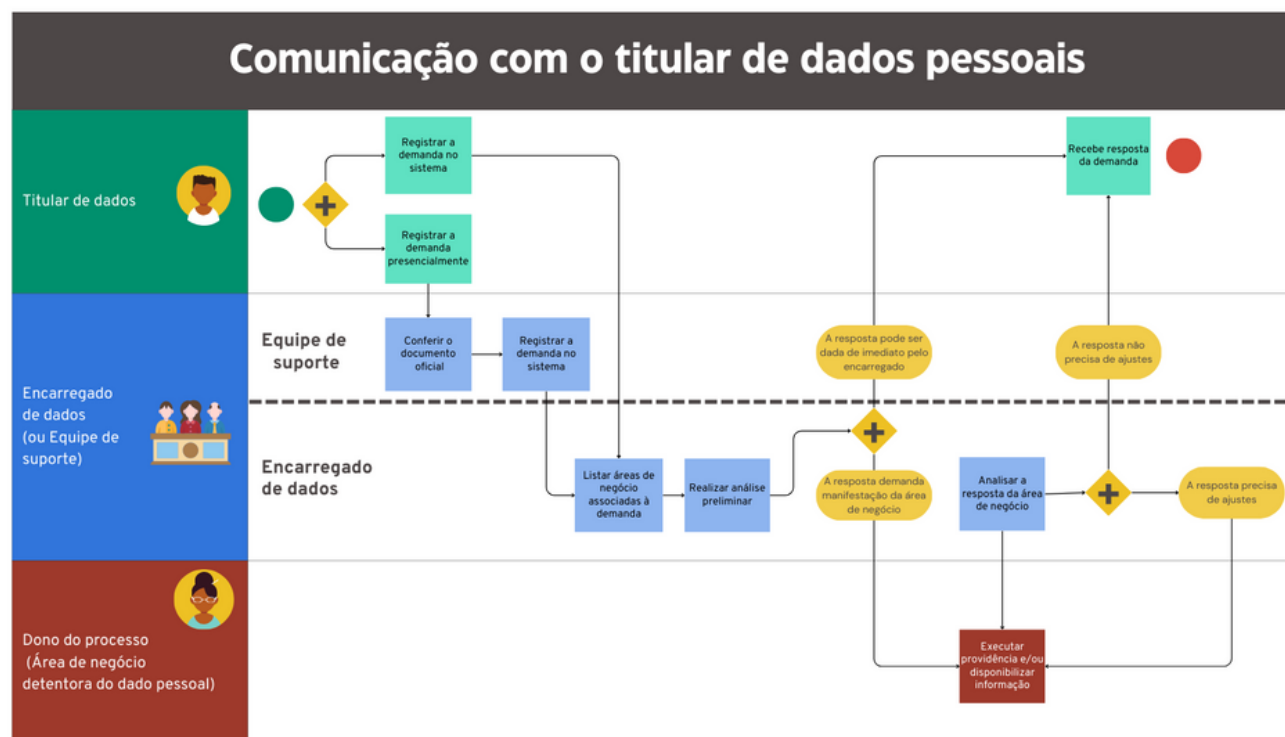
Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.”

BRASIL. Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, Diário Oficial da União, 18 de maio de 2012. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2023.

<sup>4</sup> Uma boa prática à organização é a manutenção de um banco de respostas padrão, indexadas aos assuntos relativos às respostas aos titulares de dados pessoais, o que é capaz de aumentar a uniformidade de entendimento e a precisão quanto à resposta ao objeto da comunicação.

<sup>5</sup> Uma boa prática à organização é a definição de prazos no âmbito das etapas do processo de comunicação com os titulares de dados pessoais. Nesse sentido, destaca-se que a Lei Federal nº 9.507, de 12 de novembro de 1997 (Lei do Habeas Data), traz ao titular a possibilidade de impetrar esse remédio constitucional, contra órgão ou entidade do Poder Público, a partir: (i) da recusa ou da omissão, por mais de 10 (dez) dias sem decisão, do Poder Público, em disponibilizar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público; (ii) da recusa ou da omissão, por mais de 15 dias sem decisão, do Poder Público, em retificar dados relativos à pessoa do impetrante, também constantes de registro

## 5. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público; e (iii) da recusa ou da omissão, por mais de 15 (quinze) dias sem decisão, do Poder Público, em promover a contextualização de dados relativos à pessoa do impetrante, também constantes de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público. Além disso, destaca-se que, conforme o art. 19, da LGPD, a confirmação de existência ou o acesso a dados pessoais deverão ser providenciados, mediante requisição do titular: (i) em formato simplificado, imediatamente; ou (ii) por meio de declaração clara e completa, que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial, fornecida no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da data do requerimento do titular.

BRASIL. Lei Federal nº 9.507, de 12 de novembro de 1997. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data. Brasília, Diário Oficial da União, 13 de novembro de 1997. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9507.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9507.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2023.

BRASIL. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2023.



## 6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO<sup>6</sup>

### 6.1. Metodologia

Descrição sobre o processo e suas etapas, com detalhes sobre:

- (i) Identificação dos objetivos e das etapas do processo: etapas existentes em cada processo, com a indicação dos objetivos do processo e de cada etapa;
- (ii) Recursos humanos das etapas do processo: divisões do órgão e/ou indicação de agentes públicos ou pessoas físicas que, por intermediação, estejam envolvidas em cada etapa do processo;
- (iii) Recursos físicos e tecnológicos das etapas dos processos: infraestrutura física e tecnológica utilizada em cada etapa de um processo (e.g., “hardware” e “software” utilizados para documentação de informações em formatos digitais);
- (iv) Comunicação e compartilhamento de informações entre as etapas dos processos: modo de comunicação entre os recursos humanos utilizados e o modo de compartilhamento das informações entre as etapas;
- (v) Recursos informacionais das etapas dos processos: rol de documentos gerados ou compartilhados em cada etapa de um processo somado ao rol de informações geradas ou compartilhadas em cada etapa de um processo.

É possível que uma etapa, a partir de uma tomada de decisão, possa ser segmentada em distintas possíveis etapas e/ou ser remissiva. Nestes casos, é possível sequenciar as etapas:

- (i) com subitens (e.g., etapa 2.1 e etapa 2.2, seguintes à etapa 1); e
- (ii) com remissão à(s) etapa(s) precedente(s) ou sucessora(s).

---

<sup>6</sup> Metodologia de mapeamento de processos adaptada dos Guias Orientativos sobre a Privacidade e a Proteção de Dados Pessoais para a Administração Pública do Município de São Paulo, da Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM/SP).

SÃO PAULO (Município). Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM/SP). Guia Orientativo sobre a Privacidade e a Proteção de Dados Pessoais para a Administração Pública do Município de São Paulo. São Paulo, Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM/SP), 26 jan. 2023. Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/a\\_cgm/index.php?p=332358](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/a_cgm/index.php?p=332358)>. Acesso em: 14 set. 2023.

SÃO PAULO (Município). Controladoria Geral do Município de São Paulo. Guia Orientativo sobre a Instrução Normativa CGM/SP nº 01/2022 para a Administração Pública do Município de São Paulo. São Paulo, Controladoria Geral do Município, jan. 2023. Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/a\\_cgm/index.php?p=332358](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/a_cgm/index.php?p=332358)>. Acesso em: 14 set. 2023.

## 6.2. Terminologia

- (i) Recursos humanos: entende-se o quantitativo de agentes públicos ou pessoas físicas que, por intermediação, estejam envolvidas em cada etapa do processo;
- (ii) Recursos físicos e tecnológicos: entende-se a infraestrutura física e tecnológica utilizada em cada etapa de um processo;
- (iii) Recursos informacionais: entende-se o rol de “documentos” gerados ou compartilhados em cada etapa de um processo somado ao rol de “informações” geradas ou compartilhadas em cada etapa de um processo;
- (iv) Documentos: entende-se o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo; e
- (v) Informações: entende-se como informações o conhecimento que é documentado. Neste caso, diz respeito ao “objeto” das informações que são geradas ou compartilhadas.

### 6.3. Layout

<i>&lt;“Nome do órgão/entidade”&gt; / &lt;Versão nº [...]: DD/MM/AAAA&gt;</i>
<i>&lt;“Nome do Processo”&gt;</i>
<i>&lt;“Objetivo do Processo”&gt;</i>
<p><b>Etapa [...]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>i. Objetivo:</b> <i>&lt;“indicação do objetivo específico desta etapa do processo”&gt;</i></li><li><b>ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:</b> <i>&lt;“divisões do órgão e/ou indicação de agentes públicos ou pessoas físicas que, por intermediação, estejam envolvidas em cada etapa do processo”&gt;;</i></li><li><b>iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:</b> <i>&lt;“infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo”&gt;;</i></li><li><b>iv. Comunicação e compartilhamento das informações:</b> <i>&lt;“modo de comunicação entre os recursos humanos utilizados e o modo de compartilhamento das informações entre esta etapa com a(s) anterior(es) e a(s) seguinte(s) etapa(s)”&gt;</i></li><li><b>v. Recursos informacionais desta etapa:</b><ul style="list-style-type: none"><li><b>a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:</b> <i>&lt;“documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo”&gt;</i></li><li><b>b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:</b> <i>&lt;“Informação é o conhecimento documentado. Neste caso, diz respeito ao objeto/assunto das informações que são geradas ou compartilhadas”&gt;.</i></li></ul></li></ul>

## 6.4. Contextualização do processo

<i>&lt;“Nome do órgão/entidade”&gt; / &lt;Versão nº [...]: DD/MM/AAAA&gt;</i>
<b>Processo de comunicação com titulares de dados pessoais</b>
<i>Este processo tem como objetivo o atendimento às comunicações com os titulares de dados pessoais.</i>
<p><b>Etapa 1.1:</b> Registro da demanda, pelo titular de dados, em sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>i. Objetivo:</b> Registro da demanda, pelo titular de dados, em sistema utilizado, visando à posterior tratativa da demanda.</li><li><b>ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:</b> Tratando-se de registro eletrônico, não existem recursos humanos utilizados nesta etapa.</li><li><b>iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:</b> <i>&lt;“infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo”&gt;</i>.</li><li><b>iv. Comunicação e compartilhamento das informações:</b> As informações coletadas nesta etapa, notadamente a identificação do titular e as relativas à sua demanda, são encaminhadas eletronicamente ao encarregado, que listará áreas de negócio associadas à demanda (Etapa 2).</li><li><b>v. Recursos informacionais desta etapa:</b><ul style="list-style-type: none"><li><b>a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:</b> <i>&lt;“documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo”&gt;</i></li><li><b>b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:</b> Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “nome”, “CPF”, “RG”, “CNH”, “NRE” e “Passaporte”) e dado relativo à sua autenticidade, em tese já anteriormente coletados para o cadastro e para a autenticação do titular no sistema em si considerado; e informações relativas à demanda do titular.</li></ul></li></ul>

**Etapa 1.2:** Registro da demanda, pelo titular de dados, de modo presencial.

**i. Objetivo:** Registro da demanda recebida presencialmente, por agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, a partir de titular de dados.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) o ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** As informações coletadas nesta etapa, notadamente a identificação do titular e as relativas à sua demanda, após conferência da autenticidade do titular (Etapa 1.2.1), são encaminhadas à etapa do registro da demanda, pelo encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio, em sistema (Etapa 1.2.2).

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “*nome*”, “*CPF*”, “*RG*”, “*CNH*”, “*NRE*” e “*Passaporte*”); e informações relativas à demanda do titular.

**Etapa 1.2.1:** Registro da demanda, pelo titular de dados, em sistema.

**i. Objetivo:** Assegurar que a identidade do titular seja autêntica.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou o(s) colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Recebido o documento de identificação pessoal do titular à verificação, o(s) agente(s) público(s) ou o(s) colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio, conferem a autenticidade do titular, de modo que: se autêntico, procede-se à próxima Etapa (Etapa 2); se inautêntico, não se procede à próxima Etapa (Etapa 2).

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Autenticidade ou inautenticidade do titular.

**Etapa 1.2.2:** Registro da demanda, por agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio, no sistema.

**i. Objetivo:** Registro da demanda, por agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio, em sistema utilizado, visando à posterior tratativa da demanda.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou o(s) colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** As informações coletadas nesta etapa, notadamente a identificação do titular e as relativas à sua demanda, são encaminhadas eletronicamente ao encarregado, que listará áreas de negócio associadas à demanda (Etapa 2).

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “nome”, “CPF”, “RG”, “CNH”, “NRE” e “Passaporte”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular.

**Etapa 2:** Listagem de áreas de negócio associadas à demanda.

**i. Objetivo:** Relacionar áreas de negócios que, com fundamento em suas atribuições relacionadas à demanda do titular, devem ser listadas.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou o(s) colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Nesta etapa, os agente(s) público(s) ou o(s) colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio, com base nas informações relativas à demanda do titular, realizam a listagem de áreas de negócio associadas à demanda.

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “nome”, “CPF”, “RG”, “CNH”, “NRE” e “Passaporte”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular; e listagem de áreas de negócio associadas à demanda.



### **Etapa 3: Realização da análise da demanda.**

**i. Objetivo:** Analisar, mediante elementos iniciais da demanda do titular, a admissibilidade da demanda (autenticidade do titular e demanda relacionada à proteção de dados pessoais) e se a resposta poderá ocorrer apenas a partir da ação do encarregado ou se necessita da ação de área(s) de negócio detentora(s) do dado pessoal.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is)deverá(ão) ser encarregado.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Nesta etapa, a partir das informações compartilhadas pela Etapa 2, o encarregado analisa a admissibilidade da demanda (autenticidade do titular e demanda relacionada à proteção de dados pessoais) e se a resposta poderá ocorrer apenas a partir da ação do encarregado ou se necessita da ação de área(s) de negócio detentora(s) do dado pessoal. Em caso de a resposta poder ser dada de imediato pelo encarregado, procede-se à resposta e à Etapa 4.1. Em caso de a resposta necessitar de manifestação de área(s) de negócio, procede-se o encaminhamento da demanda à(s) área(s) de negócio, para manifestação. Destaca-se que, nas hipóteses de o titular de dados solicitar informações sobre a confirmação da existência de tratamento ou o acesso aos seus dados pessoais, de acordo com o art. 19, incs. I e II, da LGPD, o Poder Público deve oferecer uma resposta imediata em formato simplificado ou uma declaração completa que inclua detalhes sobre os dados pessoais em questão.

#### **v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “*nome*”, “*CPF*”, “*RG*”, “*CNH*”, “*NRE*” e “*Passaporte*”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular; análise da demanda pelo encarregado; e listagem de áreas de negócio associadas à demanda.

**Etapa 4.1:** Resposta de imediato da demanda pelo encarregado.

**i. Objetivo:** Considerando uma demanda que pode ser respondida imediatamente, o encarregado a elabora e a encaminha para o titular de dados, por sistema ou presencialmente.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is)deverá(ão) ser encarregado.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Nesta etapa, a partir das informações compartilhadas pela Etapa 3, procede-se à resposta da demanda pelo encarregado e o seu encaminhamento para o titular de dados, por sistema ou presencialmente (Etapa 5).

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “*nome*”, “*CPF*”, “*RG*”, “*CNH*”, “*NRE*” e “*Passaporte*”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular; análise da demanda pelo encarregado; listagem de áreas de negócio associadas à demanda; e manifestação do encarregado.

**Etapa 4.2:** Encaminhamento da demanda, pelo encarregado, à(s) área(s) de negócio

**i. Objetivo:** Considerando uma demanda que necessite da manifestação de área(s) de negócio, o encarregado a encaminha, para manifestação e providências.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is)deverá(ão) ser encarregado; agente(s) público(s) relacionadas à(s) área(s) de negócio.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <*“infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo”*>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Nesta etapa, a partir das informações compartilhadas pela Etapa 3, procede-se ao encaminhamento da demanda à(s) área(s) de negócio, por sistema.

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <*“documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo”*>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “nome”, “CPF”, “RG”, “CNH”, “NRE” e “Passaporte”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular; análise da demanda pelo encarregado; listagem de áreas de negócio associadas à demanda; e manifestação do encarregado.

**Etapa 4.2.1:** Manifestação da(s) área(s) de negócio e execução de providência(s).

**i. Objetivo:** Manifestação da(s) área(s) de negócio.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) relacionadas à(s) área(s) de negócio.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Nesta etapa, a partir das informações compartilhadas pela Etapa 4.2, procede-se à manifestação da(s) área(s) de negócio e execução de providência(s), assim como seu encaminhamento ao encarregado.

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/ suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “*nome*”, “*CPF*”, “*RG*”, “*CNH*”, “*NRE*” e “*Passaporte*”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular; análise da demanda pelo encarregado; listagem de áreas de negócio associadas à demanda; manifestação do encarregado; e manifestação da(s) área(s) de negócio e execução de providência(s).

**Etapa 4.2.2:** Análise da resposta da(s) área(s) de negócio.

**i. Objetivo:** Análise, pelo encarregado, das manifestações e tomada de providências por parte da(s) área(s) de negócio.

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is)deverá(ão) ser encarregado.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Nesta etapa, a partir das informações compartilhadas pela Etapa 4.2.1, procede-se à análise, pelo encarregado, das manifestações e tomada de providências por parte da(s) área(s) de negócio. Em caso de as manifestações e tomada de providências forem adequadas, procede-se ao encaminhamento da resposta para o titular de dados (Etapa 5), por sistema ou presencialmente. Em caso de as manifestações e tomada de providências não forem adequadas, procede-se ao reencaminhamento da demanda à(s) área(s) de negócio, para novas manifestações e tomada de providências (Etapa 4.2.1).

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “*nome*”, “*CPF*”, “*RG*”, “*CNH*”, “*NRE*” e “*Passaporte*”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular; análise da demanda pelo encarregado; listagem de áreas de negócio associadas à demanda; manifestação do encarregado; manifestação da(s) área(s) de negócio e execução de providência(s); e análise da resposta da(s) área(s) de negócio.

**Etapa 5:** Encaminhamento de resposta da demanda ao titular de dados.

**i. Objetivo:** Envio da resposta ao titular como sequência da resposta de imediato da demanda pelo encarregado (Etapa 4.1) ou como sequência da análise da resposta, pelo encarregado, da(s) área(s) de negócio (Etapa 4.2.2).

**ii. Recursos humanos utilizados nesta etapa:** agente(s) público(s) ou o(s) colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio.

**iii. Recursos físicos e tecnológicos utilizados nesta etapa:** <“*infraestrutura física e tecnológica nesta etapa do processo*”>.

**iv. Comunicação e compartilhamento das informações:** Nesta etapa, a partir das informações compartilhadas pela Etapa 4.1 ou pela Etapa 4.2.2, procede-se ao encaminhamento de resposta da demanda ao titular de dados, por sistema, pelo encarregado, ou presencialmente, neste último caso por agente(s) público(s) ou o(s) colaborador(es) por intermediação, o(s) qual(is) poderá(ão) ser o próprio encarregado e/ou ouvidor e/ou equipe de apoio.

**v. Recursos informacionais desta etapa:**

**a. Rol de documentos gerados ou compartilhados:** <“*documento é o substrato/suporte em que uma informação gerada ou compartilhada é representada a partir de diferentes expressões da percepção humana, como a escrita, a imagem, o áudio e o vídeo*”>

**b. Rol de informações geradas ou compartilhadas:** Tratamento de dados pessoais do titular, notadamente os dados pessoais presentes em documentos de identificação pessoal emitidos por instituições governamentais (como “*nome*”, “*CPF*”, “*RG*”, “*CNH*”, “*NRE*” e “*Passaporte*”) e dado relativo à sua autenticidade; e informações relativas à demanda do titular; análise da demanda pelo encarregado; listagem de áreas de negócio associadas à demanda; manifestação do encarregado; manifestação da(s) área(s) de negócio e execução de providência(s); análise da resposta da(s) área(s) de negócio; e encaminhamento de resposta da demanda ao titular de dados.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Guia Orientativo. Tratamento de dados pessoais pelo Poder Público. Brasília, Autoridade Nacional de Proteção de Dados, 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/guia-poder-publico-anpd-versao-final.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2023.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, Diário Oficial da União, Brasília, 05 out. 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 14 set. 2023.

BRASIL. Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, Diário Oficial da União, 18 de maio de 2012. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2023.

BRASIL. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2023.

BRASIL. Lei Federal nº 9.507, de 12 de novembro de 1997. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data. Brasília, Diário Oficial da União, 13 de novembro de 1997. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9507.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9507.htm)>. Acesso em: 16 nov. 2023.

SÃO PAULO (Município). Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM/SP). Guia Orientativo sobre a Privacidade e a Proteção de Dados Pessoais para a Administração Pública do Município de São Paulo. São Paulo, Controladoria Geral do Município de São Paulo (CGM/SP), 26 jan. 2023. Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/a\\_cgm/index.php?p=332358](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/a_cgm/index.php?p=332358)>. Acesso em: 14 set. 2023.

SÃO PAULO (Município). Controladoria Geral do Município de São Paulo. Guia Orientativo sobre a Instrução Normativa CGM/SP nº 01/2022 para a Administração Pública do Município de São Paulo. São Paulo, Controladoria Geral do Município, jan. 2023. Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria\\_geral/a\\_cgm/index.php?p=332358](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/a_cgm/index.php?p=332358)>. Acesso em: 14 set. 2023.



**Câmara Técnica sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais  
Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci)**

Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Estado do Maranhão (STC-MA)  
Controladoria-Geral do Município de São Paulo (CGM-SP)