

**FAQ - Perguntas Frequentes****Canal de Atendimento ao Titular de Dados Pessoais****Versão: 03/03/2021**

O Canal de Atendimento é um mecanismo para satisfazer o art. 18 e seguintes da Lei nº 13.709 ("LGPD" ou "Lei Geral de Proteção de Dados"), que dispõe sobre Requisições dos Titulares de Dados Pessoais

As serventias estão sujeitas a um regime híbrido de tratamento de dados pessoais, pois exercem privativamente uma função pública, em regime de delegação (art. 236 da Constituição Federal). Enquanto a atividade fim da serventia está sujeita ao regime público do art. 23, §4o da LGPD, o gerenciamento administrativo e financeiro da serventia é nitidamente privado, sujeitando-se às bases legais de tratamento previstas nos arts. 7º e 11º da LGPD (e.g. contratação de funcionários, mailing marketing, etc).

Esse documento foi elaborado considerando as boas práticas existentes na Europa para atendimento de requisições dos titulares de dados pessoais, especialmente as diretrizes da Autoridade Britânica (ICO), enquanto o tema não é objeto de regulamentação pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Esse documento não substitui a consultoria ao Encarregado Interno, sempre parametrizada nas discussões mais recentes sobre proteção de dados e regulamentações vigentes.

1. O que é um Requerimento de Acesso aos Dados?	2
2. O Titular de Dados Pessoais pode utilizar o Canal de Atendimento para obter informações do Fólio Real?	2
3. Existem requisitos formais para realizar um Requerimento?	2
4. Em que consistem os direitos de obtenção da confirmação de existência de tratamento e acesso aos dados pessoais?.....	2
5. Quais informações devem ser prestadas ao titular quando solicitar confirmação do tratamento?	3
6. Os Titulares têm direito de acesso aos Dados de terceiros?	3
7. Quem é responsável por responder um Requerimento?	3
8. O Requerimento pode ser feito por outros canais de comunicação?.....	3
9. É possível fazer o pedido em nome de alguém?.....	4
10. Qual é o prazo de resposta do Requerimento?.....	4
11. É possível a extensão do prazo para resposta?.....	4
12. Quando o pedido é considerado complexo?	4
13. Quando um pedido é volumoso?	4
14. É possível esclarecer o escopo do pedido?.....	4
15. É possível cobrar uma taxa?	5
16. Como funciona o prazo de Resposta ao Requerimento?	5
17. Se o Requerimento diz respeito a múltiplos direitos do titular?	5
18. Que esforços devem ser feitos para encontrar informações?	5
19. Que informações devem ser fornecidas em caso de solicitação de dados contidos em e-mails?	6
20. É possível fornecer as informações verbalmente?	6
21. É possível não responder a um Requerimento?	6
22. Quais seriam as razões de fato que ensejaria uma não-resposta?	7
23. O que seria considerado um Requerimento manifestamente infundado?	7
24. O que seria um Requerimento manifestamente excessivo?.....	7





1. O que é um Requerimento de Acesso aos Dados?

É a instrumentalização do direito de autodeterminação informativa, que pode ser exercido pelo Titular, por seu procurador ou representante legal, nos moldes do art.18 da Lei Geral de Proteção de Dados (acesso, eliminação, retificação, etc). Recomenda-se que a serventia sugira ao Titular a utilização do Formulário elaborado, disponível no website ou em versão impressa na própria serventia.

2. O Titular de Dados Pessoais pode utilizar o Canal de Atendimento para obter informações do Fólio Real?

A consulta do titular de dados pessoais por meio do Canal de Atendimento abrange os livros de registro público, mas a disponibilização das informações somente poderá ser feita por meio de certidão, e não mediante o preenchimento do Requerimento. As informações que constam nos Livros de Registros somente podem ser acessadas por meio de procedimento específico que consta na Lei de Registros Públicos e deverá haver o pagamento de emolumentos, ressalvadas as hipóteses de gratuidades previstas em lei, conforme o item 143 do Provimento 23/2020 CGJ-SP. A Resposta ao Requerimento não produz os efeitos de certidão e portanto, não é dotado de fé pública para prevalência de direito perante terceiros, nos termos do item 142.1 do Provimento 23/2020 CGJ-SP.

Neste caso, a serventia poderia se limitar a informar que a prestação de tais informações ocorrerá mediante procedimento específico e, a partir daí, instruir o Titular, caso este tenha interesse.

3. Existem requisitos formais para realizar um Requerimento?

Não, os Requerimentos são de livre formatação. A Serventia, a fim de otimizar o pedido, dispõe de um Formulário que pode ser preenchido pelo Titular. Recomenda-se que a serventia didaticamente leve o titular a utilizar o Formulário. Frise-se, contudo, que o titular não precisa motivar ou fundamentar o Requerimento, apesar de precisar comprovar sua identidade.

4. Em que consistem os direitos de obtenção da confirmação de existência de tratamento e acesso aos dados pessoais?

O primeiro consiste na possibilidade do titular dos dados receber a confirmação ou negativa da existência de tratamento de dados relacionados ou relacionáveis à sua pessoa, conforme o Art. 18, I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

O segundo funciona como um complemento do primeiro, uma vez que, em havendo confirmação da existência de tratamento, surge a possibilidade de acesso e invocar outros direitos (revogação de consentimento, oposição a tratamentos baseados no legítimo interesse, etc)

A resposta sobre a existência ou não do tratamento deve ser dada em até 15 dias após o recebimento, por meio de um termo simples, a depender da complexidade e do volume do pedido.

Ainda não há regulamentação do prazo para dar acesso aos dados, mas recomenda-se que se providencie os mais célere quanto possível.

Na portaria, sugerimos o prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, seguindo a prática de diversos ordenamentos sujeitos ao Regulamento Geral Europeu (GDPR)



5. Quais informações devem ser prestadas ao titular quando solicitar confirmação do tratamento?

Os Titulares têm o direito de receber, em complemento à confirmação do tratamento, as seguintes informações:

- As Finalidades do Tratamento;
- Categorias de Dados objeto de Tratamento destinatários ou categorias de destinatários com quem há o Compartilhamento de dados pessoais;
- Período de armazenamento dos Dados ou, quando isso não for possível, o critério utilizado para determinar o tempo de retenção; ;
- Informações acerca do modo de obtenção dos Dados, caso não os tenha obtido diretamente do Titular;
- Informação acerca da utilização ou não de decisão automatizada. Em caso positivo, deve-se prestar informações sobre a lógica envolvida, bem como sobre o significado e as consequências no Tratamento para o Titular;
- Direitos dos Titulares de solicitar a retificação, apagamento, restrição ou de se opor ao Tratamento, nos estritos limites legais (já no formulário)
- Direito do Titular em apresentar uma reclamação junto à ANPD, em caso de descontentamento com a Resposta recebida (já no formulário)

6. Os Titulares têm direito de acesso aos Dados de terceiros?

Via de regra, não. Em princípio, o Titular só tem direito de acesso aos seus próprios Dados Pessoais. O acesso aos Dados de terceiros somente ocorrerá nas seguintes hipóteses:

- A) Se os seus Dados estiverem intrinsecamente ligados aos de outro Titular, de modo que não seria possível prestar uma resposta sem compartilhá-los; ou
- B) Se o exercício do direito estiver sendo feito mediante uma procuração legal que confira tais poderes ou se tratar de um responsável legal em favor do seu tutelado

7. Quem é responsável por responder um Requerimento?

A depender da natureza do Requerimento, este poderá ser encaminhado a um membro do Comitê Gestor de Dados, que possua familiaridade com o fluxo de dados ao qual se refere o pedido.

Existindo necessidade complementação da Resposta, dada a complexidade do Requerimento, caberá ao Encarregado Interno comunicar ao Encarregado Externo sobre a necessidade deste se manifestar.

No entanto, estas possibilidades não eliminam a responsabilidade do Delegatário, eventualmente, prestar esclarecimentos ao titular, por escrito, devendo-se documentar tal prestação de esclarecimentos.

8. O Requerimento pode ser feito por outros canais de comunicação?

Neste primeiro momento, enquanto se espera regulamentação da matéria pela Agência Nacional de Proteção de Dados, entende-se que sim.

Ressalta-se que, conforme leitura da Lei Geral de Proteção de Dados, entende-se que os Requerimentos, para serem considerados válidos, devem ser feitos por escrito, diferenciando-se da prática europeia, conforme o GDPR. No entanto, o provimento 23/2020 CGJ-SP, em seu item 142, prevê a possibilidade do direito de livre acesso do titular ser solicitado de forma verbal.



Recomendamos que mesmo em solicitações verbais, a serventia faça registro próprio por escrito da data da solicitação, da natureza do pedido e da resposta dada.

O titular de dados poderá fazer o Requerimento por qualquer plataforma na qual a Serventia se faça presente. Naturalmente, recomenda-se, didaticamente, instruir o Titular a utilizar os meios mais adequados. Quais sejam: a utilização do formulário, disponível em versão digital no website ou versão impressa, na serventia.

9. É possível fazer o pedido em nome de alguém?

Sim, é possível. A LGPD permite que um terceiro atue em favor do titular, caso este tenha concedido uma procuração para tais fins ou seja ou esteja incapacitado de exercer os seus direitos. Neste caso, a serventia deverá prestar atenção redobrada, a fim de evitar que fraudadores obtenham os dados dos titulares.

4

10. Qual é o prazo de resposta do Requerimento?

A resposta de confirmação da existência do tratamento deve ser dada em até 15 dias. No entanto, uma resposta mais detalhada pode ter um prazo maior, a depender da regulamentação da ANPD. Recomenda-se, neste momento, sempre que possível responder completamente o Requerimento dentro dos 15 dias.

A serventia dispõe de um e-mail padrão a ser enviado ao Titular informando da necessidade de extensão do prazo para uma melhor resposta ao Requerimento.

11. É possível a extensão do prazo para resposta?

Sim, é possível enviar um e-mail ao Titular, informando da necessidade de uma extensão do prazo para a resposta, dada a complexidade ou volume de dados requisitados.

Neste e-mail, deverá ser explicado, da forma mais concreta e simples possível, os motivos que tornam o Requerimento Complexo ou de Grande Volume. A serventia deve prezar sempre pela transparência na comunicação com os Titulares.

12. Quando o pedido é considerado complexo?

Um pedido pode ser considerado complexo, sem prejuízo de outras hipóteses, quando envolver informações que compõem banco de dados diversos, de diferentes controladores ou que o rastreamento dependa da utilização de ferramentas ou sistemas que não são de posse do Controlador.

13. Quando um pedido é volumoso?

Quando, sem prejuízo de outras hipóteses, requeira a análise e compilação de um grande volume de arquivos, a fim de condensar os dados do Titular para dar-lhe uma resposta.

14. É possível esclarecer o escopo do pedido?

Sim, os agentes de tratamento devem fazer o possível para otimizar o exercício do direito do titular. Se há o tratamento de uma grande variedade de dados, é possível pedir ao titular que especifique, caso ele queira, os dados que seu requerimento se refere. No entanto, é preciso se lembrar que o titular tem o direito de 'requerer todas as informações sobre ele'.



Há, embora sem base legal, o entendimento de que o prazo limite para responder ao requerimento é pausado até que o esclarecimento seja prestado pelo titular. No entanto, não recomenda-se uma utilização genérica do pedido de esclarecimento para este fim, qual seja, a prorrogação do prazo de resposta..

O esclarecimento deve ser utilizado genuinamente nos casos em que o titular possa desejar um recorte na resposta, dado o grande volume de dados seus tratados.

15. É possível cobrar uma taxa?

Via de regra, não. O requerimento do titular é a expressão do direito de livre acesso e este deve ser feito de maneira facilitada e gratuita.

Na prática do GDPR (e.g ICO), entretanto, seria possível a cobrança nos casos em que o pedido seja manifestamente infundado ou excessivo, ou nos casos em que o indivíduo solicite mais cópias de seus dados após um outro requerimento.

Nestes casos, os agentes de tratamento devem fundamentar a decisão (custos de impressão, por exemplo).

Recomenda-se que a Serventia se abstenha, a princípio, de considerar os pedidos infundados ou excessivos, uma vez que ainda não há parâmetros legais ou regulatórios que balizam tais conceitos.

A reprodução de informações do acervo registral, contudo, deve ser paga por meio de emolumentos, nos termos do art. 14 da Lei de Registros Públicos (Lei 6.015) e item 143 do Provimento 23 da CGJ-SP. Assim, é possível que uma consulta do titular, inicialmente gratuita, sobre os dados pessoais constantes na serventia, seja convertida em procedimento remunerado por emolumentos, caso ele busque certidões e informações sobre o conteúdo dos atos notariais e de registro, para efeito de publicidade e de vigência.

16. Como funciona o prazo de Resposta ao Requerimento?

O prazo começa a contar a partir do momento em que é recebido o requerimento.

Argumenta-se que, nos casos em que informações complementares para identificação do Titular sejam necessárias, o prazo somente iniciaria a contar a partir da resposta de confirmação do Titular.

De qualquer sorte, recomenda-se agir com diligência, evitando a todo custo o atraso na prestação das informações.

17. Se o Requerimento diz respeito a múltiplos direitos do titular?

No caso em que o Titular deseje exercer vários dos seus direitos por meio de Requerimentos simultâneos, cada Requerimento deve ser analisado e respondido separadamente.

Neste caso, é possível informar ao titular da necessidade de extensão do prazo para diligenciar todas as solicitações formuladas no Requerimento. Novamente, isto deverá ser feito separadamente.

18. Que esforços devem ser feitos para encontrar informações?

Práticas do GDPR (e.g. ICO) isentam os agentes de tratamentos dos pedidos que impliquem em esforço desproporcional, embora não encontrem respaldo legal na LGPD.





Haja vista que ainda não há balizas do que seria um esforço desproporcional, recomenda-se que a Serventia empregue todos os meios disponíveis para prover uma resposta.

Nos casos em que a Serventia acreditar que está ou estará empregando um esforço desproporcional, o Encarregado Interno deverá pedir auxílio ao Encarregado Externo. Este avaliará a situação por meio de parecer.

19. Que informações devem ser fornecidas em caso de solicitação de dados contidos em e-mails?

Funcionários (Orientação do ICO):

Um funcionário faz um requerimento de acesso de todas as informações que você possui sobre ele. Durante sua busca por seus dados pessoais, você encontra milhares de e-mails nos quais o funcionário é copiado como destinatário. A despeito de seu nome e endereço de e-mail, o conteúdo dos e-mails não está relacionado ao funcionário ou contém os dados pessoais do funcionário. Nesse caso, não existe obrigação de fornecer ao funcionário uma cópia de cada e-mail (com as informações pessoais de terceiros redigidas). Como os únicos dados pessoais que se relacionam a eles são seu nome e endereço de e-mail, é suficiente avisá-los que você identificou seu nome e endereço de e-mail em "x" e-mails e divulgar a eles o nome contido nesses e-mails, por exemplo, Fulano da Silva, e o endereço de e-mail contido nesses e-mails, por exemplo, fulano@serventia.com.br

Entretanto, se qualquer conteúdo do e-mail se relaciona com o indivíduo, você deve fornecer uma cópia do próprio e-mail, redigida se necessário.

Outros titulares (ex: prestadores de serviços):

A serventia deve fornecer uma cópia do próprio e-mail, redigida se necessário, nos casos em que o conteúdo do e-mail se relacionar com o titular.

20. É possível fornecer as informações verbalmente?

Sim, é direito do Titular requerer, também, informações de forma verbal. Ressalta-se que, conforme leitura da Lei Geral de Proteção de Dados, entende-se que os Requerimentos, para serem considerados válidos, devem ser feitos por escrito, diferenciando-se da prática europeia, conforme o GDPR. No entanto, o provimento 23/2020 CGJ-SP, em seu item 142, prevê a possibilidade do direito de livre acesso do titular ser solicitado de forma verbal.

Recomenda-se que a serventia mantenha um registro deste requerimento, em que deve constar: a data e a identificação do titular que fez o requerimento; a data em que foi fornecida a resposta; identificação de quem forneceu a resposta; os dados que foram fornecidos.

A serventia não pode se negar a fornecer as informações, mas pode recomendar que o titular exerça seu direito de maneira escrita, por meio do Canal de Atendimento.

O pedido verbal não isenta o titular de comprovar sua identidade.

21. É possível não responder a um Requerimento?

Sim, desde que se aplique uma das hipóteses da LGPD.

Importante dizer que, na verdade, haverá uma resposta, mas esta não será nos moldes esperados pelo titular.



A primeira hipótese é a de que o Controlador não é agente de tratamento dos dados do Titular;

A segunda é que, por razões de fato ou de direito, não é possível adotar as medidas requisitadas pelo titular.

No entanto, recomenda-se muita cautela ao proceder com esta abordagem. Antes de decidir por não responder de forma definitiva, deve ser feita uma tentativa de remodelação do pedido junto ao titular, a fim de tornar viável a resposta.

22. Quais seriam as razões de fato que ensejaria uma não-resposta?

De acordo com a prática europeia, levando em conta a GDPR, requerimentos manifestamente infundados ou excessivos poderiam constituir as razões de fato que iriam excluir o dever de resposta do Controlador.

7

23. O que seria considerado um Requerimento manifestamente infundado?

Um pedido pode ser manifestamente infundado se o Titular claramente não tem a intenção de exercer seu direito de acesso.

Exemplo 1: Titular faz um requerimento, mas depois se oferece para retirá-lo em troca de algum tipo de benefício da Serventia; ou o Requerimento é malicioso na intenção e está sendo usado para assediar a Serventia sem nenhum outro propósito real que não seja o de causar perturbações.

Exemplo 2: Titular declara explicitamente, no próprio pedido ou em outras comunicações, que pretende causar a perturbação; faz acusações não fundamentadas contra o Delegatário ou contra funcionários específicos que são claramente induzidas por malícia; visa um determinado funcionário contra o qual ele tem algum ressentimento pessoal;

Exemplo 3: Titular realiza diferentes Requerimentos como parte de uma campanha, por exemplo, uma vez por semana, com a intenção de causar perturbações.

Embora uma linguagem agressiva ou abusiva não seja aceitável, o uso de tal linguagem não necessariamente torna um pedido manifestamente infundado. Recomenda-se prudência ao considerar um pedido como infundado, colocando-o como uma razão de fato para não prestar uma resposta. Por fim, deve haver o registro de tais pedidos a fim de garantir meios de prova face a um eventual processo judicial ou administrativo-correcional.

24. O que seria um Requerimento manifestamente excessivo?

Para determinar se um Requerimento é manifestamente excessivo, é preciso considerar se ele é claro ou obviamente irracional. Deve-se basear isto em se o Requerimento é proporcional quando equilibrado com o ônus ou custos envolvidos na Resposta do Requerimento. Isto significará levar em conta todas as circunstâncias do Requerimento, inclusive:

- a natureza das informações solicitadas;
- o contexto do Requerimento, e a relação entre a serventia e o indivíduo;
- se uma recusa em fornecer as informações ou mesmo reconhecer se as possui pode causar danos substanciais ao indivíduo;
- os recursos disponíveis;
- se o pedido repete em grande parte os pedidos anteriores e não decorreu um intervalo razoável; ou
- se ela se sobrepõe a outras solicitações (embora se relacione a um conjunto de informações completamente separado, é pouco provável que seja excessiva).



Novamente, recomenda-se cautela ao se utilizar destas possibilidades. Optando, sempre que possível, ainda que com algum esforço, responder ao Requerimento.