

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

SUMÁRIO

Introdução	2
Procedimento de solicitação de acesso aos dados pessoais	2
Considerações Gerais	2
3 Atendimento ao Titular de Dados Pessoais	3
3.1 Dos procedimentos para atendimento ao titular dos dados	3
3.3 Do atendimento eletrônico e presencial	5
1- Ouvidoria-Geral do Estado	6
2- Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual	6
3- Encarregados	7
4 Direitos dos titulares dos dados pessoais	7
4.1 O direito de retirar o consentimento	7
4.2 O direito de ser informado	8
4.3 O direito de acesso	8
4.4 O direito de retificação	8
4.5 O direito de eliminação	9
4.6 O direito de restringir o tratamento	9
4.7 O direito à portabilidade de dados	10
4.8 Direitos em relação à tomada de decisões e perfis automatizados	10
4.9 Resumo dos direitos do titular de dados por fundamento legal de tratamento	11
5 Dos prazos para atendimento ao titular dos dados	11
5.1 Direitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI)	11
5.2 Direitos que serão exercidos de acordo com a Lei de Defesa do Usuário	12

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

1 Introdução

Este procedimento é utilizado quando um titular de dados exerce um ou mais dos direitos que lhe são concedidos na LGPD.

Os direitos do titular possuem seus próprios aspectos e desafios para serem cumpridos e, dentro do prazo necessário, há um processo de atuação e decisão a ser seguido por SUAPE em relação a uma solicitação permitida ou não. Nesses casos, as etapas envolvidas serão explanadas neste documento.

2 Procedimento de solicitação de acesso aos dados pessoais

2.1 Considerações Gerais

Os seguintes pontos aplicam-se a todas as solicitações descritas neste documento:

1. A informação deve ser fornecida ao titular de forma concisa, transparente, inteligível e acessível, utilizando uma linguagem clara, principalmente quando tratar-se de informações de crianças ou adolescentes;
2. Devemos fornecer informações rápidas, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a partir do recebimento da solicitação;
3. O prazo de resposta pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, dependendo da demanda e complexidade dos pedidos e o titular dos dados deve ser informado sobre a prorrogação,
4. Se for decidido que não será atendida a solicitação, como, por exemplo, no caso de ser infundada ou excessiva, devemos informar ao titular, no máximo, dentro de vinte dias, prorrogável na hipótese prevista no item 3 acima, indicando o(s) motivo(s) e informando sobre o direito de reclamar à autoridade fiscalizadora.
5. Geralmente, as respostas aos pedidos serão feitas gratuitamente, a menos que sejam necessários serviços adicionais, sendo cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo.
6. Se houver dúvidas sobre a identidade do titular de dados, poderemos solicitar mais informações para confirmar.
7. Para maiores informações consulte o Guia de Orientação à Rede de Ouvidorias - LGPD da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco, através do link: <https://www.scge.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Guia-LGPDv2.pdf>

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

3 Atendimento ao Titular de Dados Pessoais

3.1 Dos procedimentos para atendimento ao titular dos dados

Os procedimentos e prazos para atendimento aos titulares de dados pessoais seguirão a Lei de Acesso à Informação, através dos Pedidos de Acesso à Informação (PAI) e Recursos ou a Lei de Defesa do Usuário, por meio do Pedidos Relacionados a Dados Pessoais (PRDP).

A Tabela a seguir apresenta os tipos de demandas que poderão ser apresentadas pelos titulares de dados pessoais, e a especificação que deverá ser registrado um PAI ou um PRDP.

Item	Demandas dos titulares dos dados no canal de atendimento	Tipo
1	Solicitação da confirmação da existência de tratamento	PAI e Recursos
2	Solicitação de acesso aos dados pessoais tratados pelo controlador	PAI e Recursos
3	Solicitação de correções de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	PRDP
4	Solicitação da anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD	PRDP
5	Solicitação da eliminação ou do apagamento dos dados, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo autorizada a conservação somente nas exceções legais	PRDP
6	Solicitação de informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador; finalidade, responsabilidades dos agentes que	PAI e Recursos

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

	realizarão o tratamento e direitos do titular	
7	Solicitação de informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa	PAI e Recursos
8	Solicitação da revogação do consentimento a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado	PRDP
9	Oposição ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD	PRDP
10	Solicitação de acesso às informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial	PAI e Recursos

Só poderão ser registrados PRDPs realizados pelo próprio titular do dado, objeto do pedido, ou seu procurador. Pedidos de dados pessoais relacionados a terceiros seguirão procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação e terão acesso concedido, apenas, se tratarem de informação pública, nos termos da Lei.

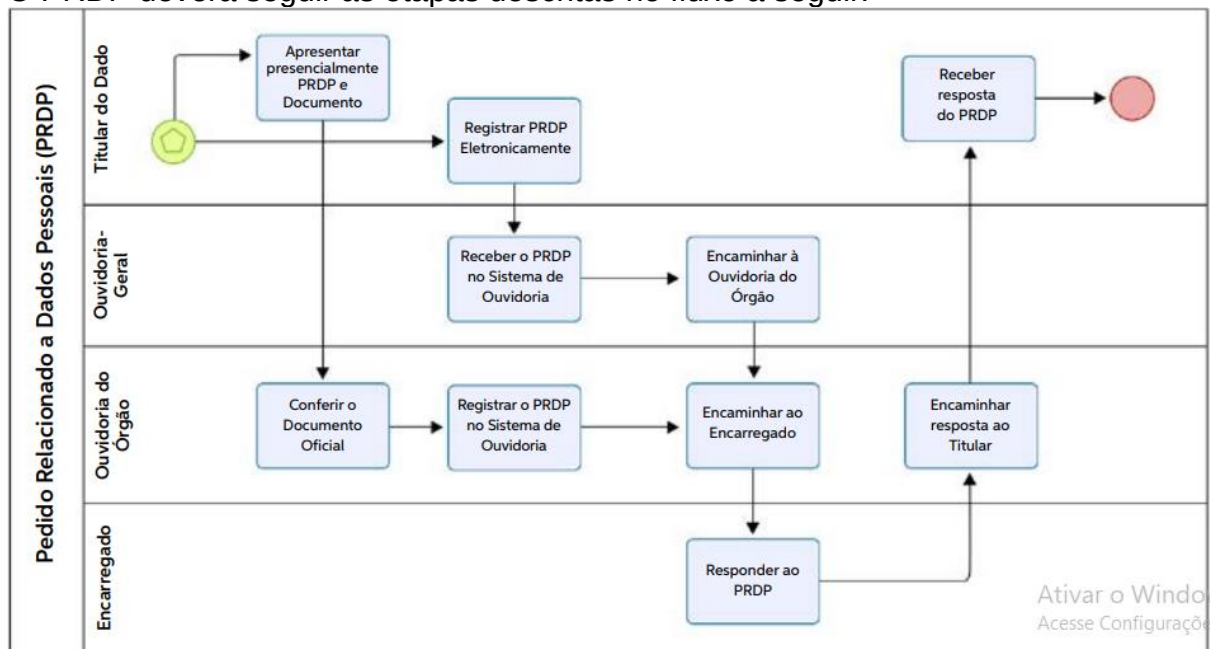
Para o registro de um Pedido Relacionado a Dados Pessoais (PRDP), o titular do dado pessoal deverá buscar, exclusivamente, a Ouvidoria e esse registro poderá ser realizado por meio de formulário eletrônico ou de atendimento presencial, como regulamentado pela Portaria SCGE nº 33, de 11 de junho de 2021.

Assim como já ocorre com os Pedidos de Acesso à Informação (PAI), os Pedidos Relacionados a Dados Pessoais também ingressarão no sistema informatizado de Ouvidoria pela Ouvidoria-Geral do Estado que fará o encaminhamento à Ouvidoria do órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual onde os dados se encontram.

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

3.2 Fluxo do pedido relacionado à Dados Pessoais

O PRDP deverá seguir as etapas descritas no fluxo a seguir:



3.3 Do atendimento eletrônico e presencial

O Decreto Estadual nº 49.265/2020, que regulamentou a LGPD no âmbito do Poder Executivo Estadual, estabelece que o atendimento ao titular deverá se dar por meio eletrônico pelos canais de atendimento da Ouvidoria-Geral Estado ou presencialmente junto aos órgãos onde os dados se encontram, desde que haja estrutura adequada para a conferência de documento oficial.

Para atendimentos presenciais, o titular de dados pessoais poderá realizar o agendamento de seu atendimento através dos canais de atendimento:

Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros - Suape Ouvidora: Giselle Conde Y Martin Quirino

Endereço: PE-60, Km 10, Engenho Massangana, Ipojuca. CEP: 55590-972

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-feira, das 9h às 16h

Telefone: (81) 3527.5070 / 5060

E-mail: ouvidoria@suape.pe.gov.br

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

Para atendimentos eletrônicos, o titular dos dados deverá acessar o seguinte site:
<https://www2.lgpd.pe.gov.br/login>

Os atendimentos eletrônicos e presenciais ao titular de dados pessoais pela Rede Estadual de Ouvidorias estão regulamentados pela Portaria SCGE nº 33, de 11 de junho de 2021 que estabelece as atribuições da Ouvidoria-Geral do Estado, das Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e dos encarregados. São elas:

1- Ouvidoria-Geral do Estado

1.1 Recepcionar os PRDPs na forma eletrônica e encaminhar às Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual onde os dados se encontram, monitorando a sua tramitação;

1.2 Realizar todas as funções atribuídas às Ouvidorias, nos casos dos órgãos que não possuam Ouvidoria instituída;

1.3 Realizar o atendimento presencial, nos casos das Ouvidorias que não disponham da infraestrutura adequada para fazê-lo;

1.4 Apurar, semestralmente, os indicadores de atendimento de que trata o art. 5º, inciso I, da Portaria SCGE nº 01, de 05 de janeiro de 2021, dando conhecimento do resultado às Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e ao Comitê Técnico de Governança Digital – CTGD;

1.5 Apoiar as Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual na execução dos procedimentos de Ouvidoria padronizados;

2- Ouvidoria de SUAPE

2.1 Realizar, através do ouvidor ou servidor que exerce a função de assistente de ouvidoria, o atendimento presencial ao titular do dado pessoal, mediante conferência do documento de identificação oficial do titular do dado pessoal requerente, bem como do representante legal e respectivo instrumento de outorga, quando for o caso;

2.2 Registrar o PRDP no sistema eletrônico de ouvidoria;

2.3 Encaminhar o PRDP ao encarregado nomeado na forma do inciso II, do artigo 12, do Decreto nº 49.265, de 6 de agosto de 2020, no prazo de até 2 (dois) dias corridos,

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

conforme previsto no Manual de procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco, homologado pela Portaria SCGE nº 51, de 07 de outubro de 2013, acompanhar sua resolutividade e dar conhecimento da resposta ao titular do dado.

3- Encarregado

3.1 Providenciar a resposta do PRDP e enviar à Ouvidoria do órgão ou entidade ao qual está vinculado.

4 Direitos dos titulares dos dados pessoais

A LGPD estabelece um conjunto de demandas que deverão ser atendidas pelos controladores a partir da positivação dos direitos dos titulares de dados pessoais pelo canal de atendimento, dentre os quais podem ser destacados os seguintes:

4.1 O direito de retirar o consentimento

O titular dos dados tem o direito de retirar o consentimento quando o fundamento para o tratamento de seus dados pessoais é de consentimento (ou seja, o tratamento não se baseia em uma justificativa diferente permitida pela LGPD, como obrigação legal ou contratual).

Antes de excluir os dados pessoais do titular, deve-se confirmar que o consentimento é de fato o fundamento para o tratamento. Se não, então o pedido pode ser rejeitado com a justificativa de que o tratamento não requer o consentimento do titular de dados. Caso contrário, a solicitação deve ser permitida.

Em muitos casos, a permissão e a retirada do consentimento estarão disponíveis eletronicamente, ou seja, on-line, e este procedimento não será necessário.

Quando o consentimento envolver uma criança ou adolescente, a concessão ou a retirada deve ser autorizada pelos pais ou responsáveis legais.

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

4.2 O direito de ser informado

Quando os dados pessoais são coletados diretamente do titular ou obtidos de outra fonte, deve ser informado ao titular dos dados sobre a finalidade da utilização, bem como seus direitos.

4.3 O direito de acesso

O titular tem o direito de questionar SUAPE se é realizado algum tipo de tratamento de seus dados e além disso, ter acessos as seguintes informações:

1. Os propósitos do tratamento;
2. As categorias dos dados pessoais coletados;
3. Os destinatários ou categorias de destinatários dos dados;
4. O período de tempo que os dados pessoais são armazenados (ou os critérios usados para determinar esse período);
5. Os direitos de bloqueio, retificação ou eliminação dos seus dados pessoais;
6. O direito de apresentar uma reclamação junto a autoridade fiscalizadora;
7. A origem dos dados, quando não é obtida de forma direta do titular;
8. Se os dados pessoais estarão sujeitos ao tratamento automatizado, e em caso afirmativo, as consequências lógicas e potenciais envolvidas;
9. Quando os dados são transferidos para um país terceiro ou organização internacional e informações sobre a proteção dos dados aplicáveis.

Na maioria dos casos, as providências para tais solicitações serão simples, a menos que se considere que a solicitação é manifestamente infundada ou excessiva. A compilação da informação provavelmente requer a participação do responsável pelos dados.

4.4 O direito de retificação

Quando os dados pessoais são imprecisos, o titular tem o direito de solicitar que sejam corrigidos, ou quando incompletos, que sejam concluídos com base nas informações que o titular pode fornecer.

Caso necessário, a SUAPE tomará medidas para validar as informações fornecidas pelo titular dos dados para garantir que sejam precisas antes de alterá-las.

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

4.5 O direito de eliminação

Também conhecido como “o direito de ser esquecido”, o titular dos dados tem o direito de exigir que a SUAPE apague seus dados pessoais, nas seguintes hipóteses:

- Os dados pessoais não são mais necessários para a finalidade pela qual foram coletados;
- O titular dos dados retira o consentimento e não existe outro motivo legal para o tratamento;
- O titular dos dados bloqueia ao tratamento dos dados pessoais;
- Os dados pessoais foram tratados ilegalmente;
- Por motivos de conformidade, ou seja, para cumprir as obrigações legais da SUAPE.

SUAPE verificará cada caso de solicitação de eliminação de dados pessoais, podendo se recusar pelos seguintes motivos:

- Direito de liberdade de expressão e informação
- Cumprimento de uma obrigação legal
- Interesse público na área da saúde pública
- Para proteger os objetivos de arquivamento no interesse público
- Os dados pessoais são relevantes para uma reivindicação legal

Tais decisões requerem o envolvimento do Encarregado de Proteção de Dados da SUAPE e sua equipe de trabalho.

4.6 O direito de restringir o tratamento

O titular pode exercer o direito de restringir o tratamento de seus dados pessoais em uma das seguintes circunstâncias:

- Até que tenha se verificado a precisão dos dados pessoais, quando o titular contesta;
- Como alternativa de eliminação nas circunstâncias em que o tratamento é ilegal
- O titular precisa dos dados para reclamações legais, porém eles não são mais necessários para nós

SUAPE verificará cada caso de solicitação de restrição ao tratamento de dados pessoais, para averiguar se é permitida. Tais decisões requerem o envolvimento do responsável pela Proteção de Dados da SUAPE e, em alguns casos, da Diretoria.

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

Quando há uma restrição ao tratamento, os dados podem ser armazenados, mas não tratados, sem o consentimento do titular, salvo por motivos legais (caso em que o titular dos dados deve ser informado). Outras organizações que podem tratar os dados em nosso nome também devem ser informadas da restrição.

4.7 O direito à portabilidade de dados

O titular dos dados tem o direito de solicitar que seus dados pessoais sejam fornecidos a ele, em um formato estruturado e legível, e transferir esses dados para outro, por exemplo, provedor de serviços. Isso se aplica a dados pessoais cujo tratamento é baseado no consentimento do titular de dados e no tratamento realizado por meios automatizados.

Quando possível, o titular também pode solicitar que os dados pessoais sejam transferidos diretamente de nossos sistemas para os de outro provedor.

Para os serviços que se enquadram nessa categoria, é necessária pouca tomada de decisão. É recomendado que esse processo seja automatizado.

4.8 Direitos em relação à tomada de decisões e perfis automatizados

O titular dos dados tem o direito de não se sujeitar a decisões com perfis automáticos, quando a decisão tenha um efeito significativo, podendo insistir na intervenção humana, quando adequado. O titular dos dados também tem o direito de expressar seu ponto de vista e contestar as decisões.

Existem exceções a este direito, quando a decisão:

- É necessário para um contrato
- Está autorizado por lei
- Baseia-se no consentimento explícito do titular dos dados

Ao avaliar esses tipos de solicitações, é necessário verificar se as exceções acima se aplicam no caso específico.

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

4.9 Resumo dos direitos do titular de dados por fundamento legal de tratamento

A tabela a seguir mostra quais direitos do titular de dados são relevantes para cada fundamento legal de tratamento. Ele deve ser usado apenas como um guia geral, pois as circunstâncias específicas podem afetar a validade da solicitação.

Direito do titular dos dados	Hipótese legal do tratamento					
	Consentimento	Contratual	Obrigação legal	Interesses vitais	Interesse público	Interesse legítimo
Consentimento Retirado	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Ser informado	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Acesso	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Retificação	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Eliminação	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim
Tratamento Restrito	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Portabilidade dos dados	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Automação de decisões	N/A	Não	Não	Sim	Sim	Sim

Todos os itens acima demonstram que:

1. os dados pessoais estão sendo legalmente tratados;
2. os dados pessoais são respeitados em relação à finalidade para os quais foram coletados e tratados

Se este não for o caso, então uma investigação adicional deve ser feita em relação à validade da solicitação.

5 Dos prazos para atendimento ao titular dos dados

5.1 Direitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei Federal de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, já estabeleceu, em seu art. 31, procedimentos e diretrizes básicas para o tratamento de dados pessoais no âmbito público. E, reconhecendo esse legado, a Lei Geral de Proteção de Dados, no §3º do art. 23, determina que os prazos e procedimentos para o exercício dos direitos do titular perante o Poder Público observarão a legislação específica, entre elas, a Lei de Acesso à Informação.

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

São consideradas manifestações do direito fundamental de acesso à informação perante o Estado previstas na LAI e na LGPD:

- 1- O exercício dos direitos de titulares de dados pessoais relacionados à confirmação da existência de tratamento;
- 2- Acesso aos dados,
- 3- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- 4- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- 5- Quando o controlador deverá fornecer, sempre que solicitadas, informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.

Isso significa que o exercício dos direitos acima listados, não obstante estarem previstos na LGPD, observarão os prazos e procedimentos previstos na Lei nº 12.527/2011 e, especificamente, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 14.804 de 29 de outubro de 2012, ou seja, o prazo de resposta será de até 20 dias, cabendo prorrogação de prazo e apresentação de recursos.

5.2 Direitos que serão exercidos de acordo com a Lei de Defesa do Usuário

Serão exercidos de acordo com a Lei Estadual nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos os seguintes direitos dos titulares dos dados, previstos na LGPD:

- 1- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados,
- 2- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- 3- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD;
- 4- Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD;
- 5- Quando o titular pode opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

O exercício dos direitos de titulares de dados pessoais relacionados aos itens anteriores, não estarão sujeitos às regras específicas da Lei de Acesso à Informação, mas terão o mesmo prazo de resposta, de até 20 dias, cabendo prorrogação por mais 10 dias.

	PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS	Emissão:	Classificação:
Código:		Versão:	Aprovado por:

Caberá à Ouvidoria do órgão ou entidade acompanhar a solução da demanda, conforme prazo mencionado, com apoio da Ouvidoria-Geral do Estado, a quem caberá a emissão de notificação, quando do descumprimento do prazo, nos termos da Portaria SCGE Nº 55 de 15 de outubro de 2019. Diante da necessidade de prorrogação informada pelo encarregado, a Ouvidoria do órgão ou entidade deverá comunicá-la ao titular do dado por meio de resposta parcial registrada e encaminhada pelo sistema informatizado de ouvidoria e a modificação do prazo no sistema deverá ser solicitada à Ouvidoria-Geral do Estado (e-mail lgpd. ouvidoria@cge.pe.gov.br) até 01 (hum) dia útil antes do vencimento do PRDP, ou seja, no décimo nono dia de tramitação.