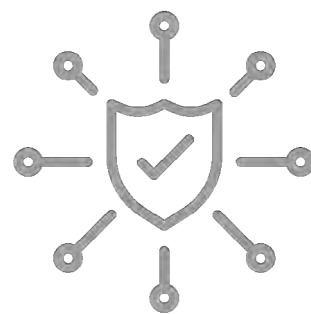


# Atendimento às requisições do titular

**LGPD**  
NA FCAV



A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) garante ao **titular** de dados pessoais uma série de direitos que devem ser exercidos mediante requerimento expresso àqueles que tratam seus dados. Portanto, o titular ou seu representante legal **pode, a qualquer momento, fazer à FCAV requisições relacionadas ao tratamento de dados pessoais** por ela realizado.



Para que as **solicitações** sejam **processadas de forma rápida, segura e em conformidade com a LGPD**, o Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados da FCAV possui um procedimento que detalha as etapas e as responsabilidades internas do atendimento a requisições de acesso, retificação e eliminação de dados pessoais, entre outras, feitas por titulares.

## Por que é importante

Assegurar o exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais é essencial para dar **transparência à atuação da FCAV** e manter a **confiança dos contratantes e das demais instituições e pessoas** com as quais ela mantém relações. Isso inclui atender a todas as requisições feitas pelos titulares acerca do tratamento de dados pessoais realizado pela Fundação.

## Como acontece

Para entender como são feitas e atendidas as solicitações dos titulares de dados pessoais, é importante saber o que eles têm direito de requisitar, bem como conhecer três conceitos:

- 1. Controlador:** É quem decide como e por que os dados pessoais são tratados. Muitas vezes, a FCAV exerce esse papel ao desempenhar suas atividades.
- 2. Dado pessoal:** É qualquer informação que permita identificar uma pessoa física, por exemplo, nome, número de CPF e endereço de *e-mail*.
- 3. Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:** É a pessoa indicada pela FCAV para fazer a interface entre ela e os titulares dos dados ou a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

O artigo 18 da LGPD garante ao titular de dados pessoais o direito de ser atendido em **requisições** de:

- ☑ **confirmação** quanto à existência **de tratamento** dos seus dados pessoais;
- ☑ **acesso aos dados** pessoais eventualmente tratados;
- ☑ **correção de dados** pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- ☑ **anonimização, bloqueio ou eliminação de dados** pessoais considerados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- ☑ **portabilidade dos dados** a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
- ☑ **eliminação dos dados** pessoais tratados com o seu consentimento, exceto nas hipóteses previstas no artigo 16 da LGPD;
- ☑ **revogação do consentimento** anteriormente concedido, nos termos do parágrafo 5º do artigo 8º da LGPD;
- ☑ **informação das entidades** públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de seus dados pessoais;
- ☑ informação sobre a **possibilidade de negar o consentimento** e sobre as consequências da referida negativa;
- ☑ **informação acerca dos critérios e procedimentos** adotados pelo controlador para a aplicação de **decisões automatizadas** durante o tratamento dos seus dados pessoais, resguardados os segredos comercial e industrial;
- ☑ **oposição ao tratamento** de dados pessoais realizado pelo controlador.



Na FCAV, tais requisições podem ser feitas pelo **site** ([www.vanzolini.org.br/lgpd](http://www.vanzolini.org.br/lgpd)) ou por **e-mail** ([atendimento@vanzolini.org.br](mailto:atendimento@vanzolini.org.br)) e são registradas em uma ferramenta de controle específica.

O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais realiza uma análise formal de cada requisição, verificando se todos os dados e documentos fornecidos são válidos e se há necessidade de complementos.



Quando a requisição é pertinente e todas as informações necessárias são obtidas, o Encarregado coordena as **etapas** para atendê-la:

- ☑ **estabelecimento de prazos** para resposta ao titular e atendimento à sua requisição;
- ☑ **levantamento de informações** internas com os gestores das áreas envolvidas;
- ☑ **análise das informações** recebidas dos gestores com base na legalidade e na razoabilidade da requisição do titular;
- ☑ solicitação, aos gestores das áreas envolvidas, de **execução das ações** necessárias;
- ☑ **resposta ao titular**, com envio de evidências do resultado da requisição, sempre que pertinente;
- ☑ **arquivamento** de todo o atendimento realizado pelo prazo de cinco anos.

Todo o processo de atendimento às requisições dos titulares é registrado em uma ferramenta específica.



## O que isso tem a ver comigo

Cada colaborador da FCAV é peça-chave na proteção dos dados pessoais tratados, contribuindo para ela ao **desempenhar suas atividades de maneira responsável e em conformidade** com a lei.

Os colaboradores das áreas envolvidas em processos de tratamento de dados pessoais devem **manter-se atentos e seguir as diretrizes** do Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados. Se a área for acionada para responder a uma requisição, devem **atuar de forma ágil e precisa, inclusive indicando os canais de atendimento apropriados**. Dessa forma, o exercício dos direitos dos titulares é assegurado, e a FCAV cumpre suas obrigações legais.

## O que acontece se não for respeitado

**Não atender de maneira adequada qualquer requisição de titular de dados pessoais representa falha grave** e pode gerar sanções legais para a FCAV.

Por isso é imprescindível que todos os colaboradores desempenhem suas atividades em consonância com as diretrizes, as orientações e as normas estabelecidas pela Fundação, a fim de evitar inadequações no tratamento de dados pessoais e nas respostas a seus titulares. Se o colaborador transgredir as regras da FCAV no contexto do Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados, podem ser aplicadas medidas disciplinares previstas em políticas internas e contratos.

*Este documento foi elaborado para fins informativos e não substitui a íntegra do documento normativo “Procedimento para atendimento às requisições do titular”, que estabelece diretrizes específicas para gestores e colaboradores diretamente envolvidos.*