


CONTROLE DE VERSÃO		POLÍTICA DE ATENDIMENTO DOS TITULARES DE DADOS	 Vila São Pedro Dourados - MS
01			
DATA CRIAÇÃO 10/10/2025	CLASSIFICAÇÃO Interno		
DATA REVISÃO 12/10/2025	AUTORIA Equipe ICNR	APROVADO POR Rafael Michereff	PÁGINAS Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Descrever o processo de atendimento às solicitações dos titulares no âmbito do **Serviço Notarial e de Registro Civil das Pessoas Naturais do Distrito de Vila São Pedro**, por meio do canal de atendimento do encarregado de proteção de dados pessoais.

2. JUSTIFICATIVA

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Código Nacional de Normas da Corregedoria Nacional de Justiça do Conselho Nacional de Justiça - Foro Extrajudicial (CNN/CN/CNJ-Extra), todo titular de dados pessoais tem o direito de:


- Questionar se a serventia possui algum dado pessoal do titular (confirmação de existência);
- Requisitar acesso aos dados tratados pela serventia, por meio simplificado ou através de declaração completa quais informações a serventia possui sobre ele, bem como as finalidades e formas de tratamento;
- Ser informado sobre o andamento de suas solicitações;
- Ser informado sobre os esforços que a serventia empenha para se manter em conformidade com seus deveres como agente de tratamento de dados;
- Solicitar a alteração, atualização ou exclusão de seus dados pessoais, quando a lei permitir, respeitando procedimentos contemplados em leis específicas;
- Solicitar atividades de tratamento.

Diante disso, é dever da serventia, através do encarregado, responder às solicitações e manter **registros do atendimento**.

O encarregado deverá empregar esforços para responder às solicitações no mínimo tempo possível. O único prazo peremptório é o da declaração completa prevista no art. 19, II da LGPD, de **15 dias corridos**, contados da data do requerimento do titular. Recomenda-se, porém, que este prazo seja considerado como parâmetro para atendimento de todas as solicitações.

Todo direito fundamentado exclusivamente na LGPD ou nos regulamentos de proteção de dados devem ser concedidos **gratuitamente**. Nas hipóteses em que a solicitação envolver atos típicos da atividade notarial e registral, os pedidos devem ser processados conforme requisições normais de serviço, com cobrança de emolumentos, sob pena de ofensa ao art. 30, VIII da Lei 8.935/1994.

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

CONTROLE DE VERSÃO		POLÍTICA DE ATENDIMENTO DOS TITULARES DE DADOS	 Vila São Pedro Dourados - MS
01			
DATA CRIAÇÃO 10/10/2025	CLASSIFICAÇÃO Interno		
DATA REVISÃO 12/10/2025	AUTORIA Equipe ICNR	APROVADO POR Rafael Michereff	PÁGINAS Página 2 de 3

As atividades do processo de atendimento ao titular de dados estão representadas no **fluxograma em anexo**.

Sempre que uma solicitação for realizada, o encarregado deve desde logo **localizar o cadastro** do titular no banco de dados do cartório (por exemplo, o sistema interno).

Em seguida, o encarregado deverá **validar a identidade** do requerente antes de atender qualquer tipo de solicitação, a fim de garantir a segurança dos titulares e evitar o compartilhamento indevido de dados pessoais. Para tal verificação, os seguintes métodos poderão ser utilizados:

- Através de uma ligação (ou por atendimento presencial), e o encarregado pode confirmar, aleatoriamente, de 3 a 5 informações, conforme o cadastro do titular no sistema do cartório;
- Solicitar o envio de algum tipo de documento via e-mail (ou atendimento no balcão), tal como Carteira de Identidade (“RG”), Carteira de Motorista (“CNH”), Certidão de Nascimento, Passaporte, dentre outros;
- Solicitar a confirmação de uma mensagem por SMS (mensagem por celular), desde que no cadastro da serventia conste o telefone pessoal do titular (não pode ser passado no momento do pedido).

Caso não seja possível a identificação do titular, deve-se registrar a não validação da identidade e a consequente **negativa de atendimento**. Nesse caso, é importante manter registro das tentativas de contato, bem como as razões de ter sido frustrada a validação.

Quando validada a identidade, o encarregado avaliará a **possibilidade jurídica de atender à solicitação**, baseando-se nos requisitos legais e regulamentares. Constatada a justeza do pedido, encaminhará a demanda levando em consideração também as políticas internas aplicáveis. Se pertinente, a assessoria jurídica da serventia poderá ser consultada (ou mesmo outros fornecedores).

Quando a solicitação não guardar fundamento válido, o encarregado deve informar a **negativa ao titular**, fundamentando os motivos de tal impossibilidade. Quando houver tal fundamento, a solicitação deve ser atendida.

Por fim, quando for o caso, o encarregado deverá **comunicar aos destinatários** com os quais tenha compartilhado os dados do titular. Isso porque a efetividade do atendimento ao direito deve abranger todos os agentes de tratamento que tenham posse dos dados.

Por exemplo, a eliminação de dados deverá ser implementada em todos os bancos de dados pertinentes, tanto da serventia, quanto de fornecedores (como contadores, bancas advocatícias e serviços de backup, por exemplo). Tal dever de comunicação apenas inexistirá se a medida for comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional, o que deve ser verificado caso a caso.

