

# Guia de Orientação à Rede de Ouvidorias - LGPD

Orientações sobre a Lei Geral de  
Proteção de Dados aplicáveis à  
Rede de Ouvidorias do Poder  
Executivo Estadual



# EXPEDIENTE

**Marconi Muzzio**

Secretário da Controladoria Geral do Estado

**Filipe Castro**

Secretário-executivo da Controladoria Geral do Estado

**Rodrigo Chagas**

Assessor Técnico da Controladoria Geral do Estado

## ELABORAÇÃO

**Maria Elisa Marcelino de Andrade**

Diretora da Ouvidoria-Geral do Estado

**Vanessa Lins Cavalcanti**

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

## COLABORAÇÃO

**Renato Cirne**

Coordenador de Proteção de Dados

# EXPEDIENTE

**Zélia Correia**

Coordenadora do Atendimento ao Cidadão

**Maria Luiza Trindade**

Coordenadora da Rede de Ouvidorias

**Ana Luiza Trapiá**

Chefe da Rede de Ouvidorias

[www.scge.pe.gov.br](http://www.scge.pe.gov.br)

[cge@cge.pe.gov.br](mailto:cge@cge.pe.gov.br)

SECRETARIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Rua Santo Elias, 535 - Espinheiro - Recife - PE - CEP.: 52020-095

Telefone: (081) 3183-0800

# INTRODUÇÃO

Em uma sociedade cada vez mais orientada a dados, cresce o número de uso abusivo de dados pessoais, como a comercialização ilegal e a sua exploração para outras finalidades. E, como forma de inibir tais situações, surgem ações voltadas à proteção do titular do dado, como a promulgação de legislações garantidoras dos direitos do indivíduo relacionados à privacidade e à criação de autoridades independentes fiscalizadoras.

Nesta esteira, surge a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que regulamenta o tratamento dos dados pessoais por parte de entidades públicas e privadas e se alinha às principais legislações sobre privacidade e tratamentos físicos e eletrônicos de dados pessoais em vigência em outros países.

A regulamentação do direito de proteção de dados pessoais impõe restrições ao uso indiscriminado dos dados de pessoas naturais, instituindo direitos aos seus titulares, ao mesmo tempo que alinha as necessidades econômicas do país à modernidade virtual, já experimentada em diversos países do mundo.

Com seu advento e a regulamentação estadual pelo Decreto nº 49.265, de 6 de agosto de 2020, o canal para o exercício desses direitos no âmbito do Poder Executivo Estadual, será a Ouvidoria.

Dessa forma, recairá sobre a Rede Estadual de Ouvidorias a atribuição de receber, encaminhar e acompanhar o andamento dos Pedidos Relacionados a Dados Pessoais (PRDP).

# 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:

Tabela 1. Demandas dos titulares dos dados.

Item	Demandas dos titulares dos dados no canal de atendimento	Referência legal (LGPD)
1	Solicitação da confirmação da existência de tratamento	I, Art. 18
2	Solicitação de acesso aos dados pessoais tratados pelo controlador	II, Art. 18
3	Solicitação de correções de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	III, Art. 18
4	Solicitação da anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD	IV, Art. 18
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	Art. 16 c/c VI, Art. 18
6	Solicitação de informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador; finalidade, responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento e direitos do titular	§ 3º, Art. 9º c/c VII, Art. 18
7	Solicitação de informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa	VIII, Art. 18
8	Solicitação da revogação do consentimento a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado	§ 5º, Art. 8º c/c IX, Art. 18

Item	Demandas dos titulares dos dados no canal de atendimento	Referência legal (LGPD)
9	Oposição ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD	§ 2º, Art. 18
10	Solicitação de acesso às informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial	§ 3º, Art. 19

Ressalta-se que o direito à portabilidade não se encontra elencado na Tabela 1 dada a limitação da sua eficácia, uma vez que a Lei prevê que o conteúdo será objeto de regulamentação por parte da ANPD, conforme inciso V do art. 18. Enquanto não existir tal regulamentação, salvo melhor juízo, o direito só poderá ser exercido de acordo com as previsões contratuais ou a partir da existência de uma política do controlador dispondo sobre tal.

Os procedimentos e prazos 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 2 apresenta os tipos de demandas que poderão ser apresentadas pelos titulares de dados pessoais, conforme já demonstrado na Tabela 1, acrescido da especificação se deverá ser registrado um PAI ou um PRDP.

Tabela 2. Tipos de demandas dos titulares

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

Item	Demandas dos titulares dos dados no canal de atendimento	Tipo
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 realizarão o tratamento e direitos do titular	PAI e Recursos
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

## Direitos cujo exercício está sujeito a prazos e procedimentos já 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.

O exercício dos direitos de titulares de dados pessoais previstos no art. 18, incisos I, II, VII e VIII ou art. 20, § 1º, da LGPD, não são mais do que manifestações do direito fundamental de acesso à informação perante o Estado já previstos na LAI. Portanto, estarão submetidos aos prazos e procedimentos já estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação, conforme Tabela 2.

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.

Uma vez que está sujeito ao regramento da Lei de Acesso à Informação, caberá à autoridade administrativa, designada na forma da Lei, a resposta ao Pedido e à hierarquicamente superior, também formalmente designada, a decisão de recursos.

Uma novidade nos procedimentos anteriormente adotados para acesso à informação, com base na Lei de Acesso à Informação é que, uma vez que estes Pedidos estão relacionados a dados pessoais, precisarão ingressar no sistema informatizado de ouvidoria por meio de formulário específico, que permita a verificação da identificação do titular do dado pessoal.

Sendo assim, qualquer Pedido de Acesso à Informação, por meio do qual sejam solicitados dados pessoais requeridos pelo próprio titular dos dados, deverá ser feito por meio de formulário eletrônico específico, que garanta a identificação do titular do dado, sobre o qual será tratado a seguir. Os demais pedidos de informações públicas, permanecerão sendo registrados no formulário eletrônico de Pedido de Acesso à Informação.

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

O exercício dos direitos de titulares de dados pessoais previstos no art. 18, incisos III, IV, VI e IX e § 2º 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, o que significa dizer que não estarão sujeitos às regras específicas da Lei de Acesso à Informação.

Para permitir um acompanhamento mais específico, optou-se pela criação, na Rede Estadual de Ouvidorias, de um novo tipo de demanda, denominada Pedido Relacionado a Dados Pessoais (PRDP).



Importante ressaltar que 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, que foi regulamentado pela Portaria SCGE nº 33, de 11 de junho de 2021 e será abordado a seguir.

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.

Isso ocorre porque, em ambos os casos, PAI e PRDP, existem formulários eletrônicos específicos, que já estão configurados para encaminhar as demandas exclusivamente para a Ouvidoria-Geral do Estado, diferentemente das demais naturezas de manifestações, que podem ser registradas diretamente no órgão ou entidade competente.

Assim como ocorre no formulário de Pedidos de Acesso à Informação, para acessar o formulário do PRDP, o titular do dado pessoal precisará cadastrar-se previamente no sistema informatizado de ouvidoria. Uma distinção importante é que, com a finalidade de garantir a identificação eletrônica do titular do dado pessoal, o formulário específico do PRDP está integrado ao Login Único gov.br. Assim, para acessar o formulário do PRDP, o titular do dado pessoal além do cadastro, precisará dispor de uma conta no gov.br, que será associada a sua conta no sistema informatizado de ouvidorias.

Uma vez registrado no sistema informatizado de Ouvidoria, o PRDP será analisado pela Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (CAC) e encaminhado para a Ouvidoria do órgão ou entidade onde os dados se encontram, no prazo de até 02 (dois) dias. À Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão (CIC), competirá o monitoramento dos trâmites, prazos e respostas dos PRDPs.

Por tratar-se de uma nova demanda na Rede Estadual de Ouvidorias, o PRDP encaminhado pela Ouvidoria-Geral do Estado seguirá com o seguinte alerta gerado automaticamente pelo sistema: *“Pedido recebido na Ouvidoria-Geral do Estado por formulário eletrônico e verificado pelo Acesso Único do Governo Federal.”* Esse alerta constará no campo “descrição” (aba solicitante) e no campo “O quê” (aba atendimento) do sistema informatizado de Ouvidoria.

Assim que for recepcionado, via sistema, pela Ouvidoria do órgão ou entidade onde os dados se encontram, a equipe da Ouvidoria deverá classificar o PRDP na forma descrita da Tabela 3 e encaminhá-lo ao encarregado.

Tabela 3. Classificação do PRDP no sistema informatizado

Campos do sistema	Informação para preenchimento
Natureza	Solicitação
Área	PRDP
Assunto	Correção de Dados Eliminação de Dados Anonimização de Dados Revogação de Consentimento Oposição ao Tratamento
Priorização	Alta

O encarregado disporá de 20 (vinte) dias para resposta, prorrogável por mais 10 (dez), mediante apresentação de justificativa expressa.

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 N° 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](mailto:lgpd.ouvidoria@cge.pe.gov.br)) até 01 (hum) dia útil antes do vencimento do PRDP, ou seja, no décimo nono dia de tramitação

## Atendimento ao Titular de Dado Pessoal

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.

Considera-se adequada para o atendimento presencial ao titular do dado a Ouvidoria do órgão ou entidade cuja estrutura básica esteja em conformidade com o exigido no Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco.

Diante disso, uma ampla pesquisa foi realizada pela Ouvidoria-Geral do Estado junto às unidades que integram a Rede Estadual de Ouvidorias, e os contatos daquelas que possuem a estrutura adequada para realização deste atendimento está disponível no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral do Estado, para atendimento mediante agendamento (<http://www.ouvidoria.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/Lista-ouvidorias-Atendimento-Presencial-LGPD.pdf>).

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:

- **Ouvidoria-Geral do Estado:**

- receber 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;
- realizar todas as funções atribuídas às Ouvidorias, nos casos dos órgãos que não possuam Ouvidoria instituída;
- realizar o atendimento presencial, nos casos das Ouvidorias que não disponham da infraestrutura adequada para fazê-lo;
- 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 e

- apoiar as Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual na execução dos procedimentos de Ouvidoria padronizados.

• **Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:**

- 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;

- registrar o PRDP no sistema eletrônico de ouvidoria; e

- 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, 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.

• **Encarregados:**

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

Assim como se deu na implementação da Lei de Acesso à Informação, a Rede de Ouvidorias do Estado exercerá importante papel para garantir o exercício do direito de proteção aos dados pessoais, que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados.

Dessa forma, para que o registro e a resposta aos Pedidos Relacionados a Dados Pessoais (PRDP) ocorram de maneira célere e eficiente, é importante que os órgãos procedam à indicação dos seus respectivos encarregados. Todavia, enquanto essa indicação não for realizada, essa atribuição recairá sobre a autoridade máxima do órgão ou entidade.

Importante alertar que, caso a ouvidoria receba uma manifestação eletrônica e constate se tratar de PRDP, o protocolo deverá ser encerrado com o texto padrão conforme Anexo I. Ressalta-se, porém, que esse novo modelo não deverá ser cadastrado no Sistema G-CON, a fim de evitar danos permanentes em suas bases.

Assim como ocorre com as manifestações, pedidos de acesso à informação e recursos, o registro do PRDP, também em atendimentos presenciais, deverá ser realizado, exclusivamente, no sistema eletrônico de ouvidoria de que trata o art. 12, da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018.

O servidor que realizar o atendimento presencial, que deverá ser, obrigatoriamente, o ouvidor ou servidor que exerce a função de assistente de ouvidoria, será responsável pela conferência da documentação necessária à formalização do PRDP.

No ato da conferência deverá ser preenchido formulário específico, cujo modelo padrão está disponibilizado no site [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br), ficando dispensada a retenção do original ou cópia digitalizada da documentação apresentada. E esse mesmo formulário deverá ser anexado ao sistema eletrônico de ouvidoria, para encaminhamento ao encarregado juntamente com o PRDP.

Segue passo a passo que deverá ser seguido pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades no atendimento presencial ao titular do dado pessoal:

- 1.** Preencher o formulário específico que atesta a conferência dos documentos de identificação realizada pelo ouvidor ou assistente;
- 2.** Registrar a demanda do titular diretamente no sistema;
- 3.** Informar ao titular número do protocolo;
- 4.** Seguir os procedimentos da classificação;
- 5.** Anexar formulário específico de conferência documental no sistema;
- 6.** Encaminhar o PRDP ao encarregado com o formulário específico de conferência documental anexado.
- 7.** Enviar e-mail à OGE ([lgpd.ouvidoria@cge.pe.gov.br](mailto:lgpd.ouvidoria@cge.pe.gov.br)) informando no assunto: “Nome do órgão ou entidade + número do protocolo”.

## Indicadores de Atendimento

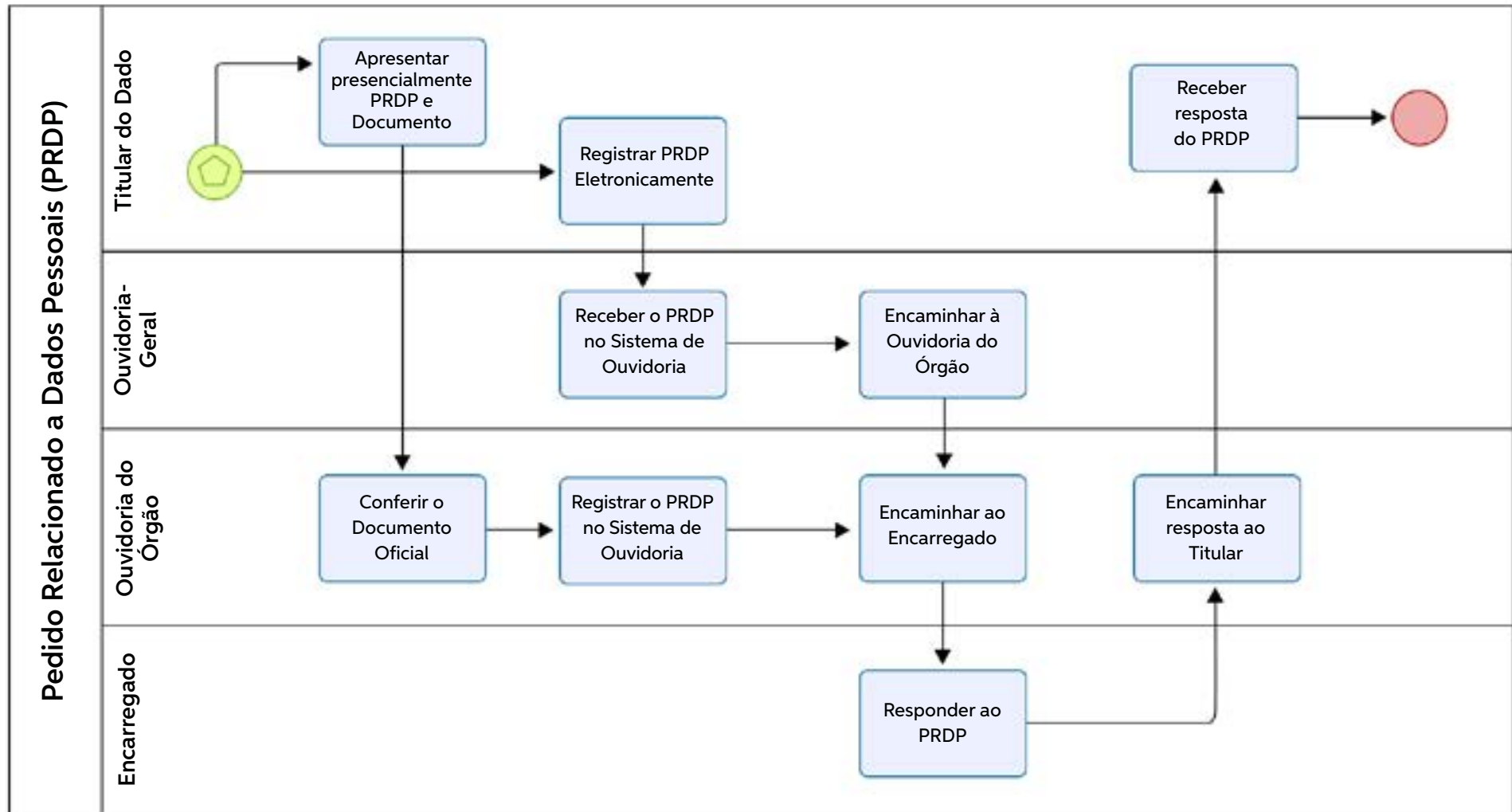
Portaria SCGE N° 1, de 05 de janeiro de 2021, que estabelece indicadores, ciclos e critérios de monitoramento da Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais, prevê em seu artigo 5º, inciso I, os indicadores que deverão ser apurados em relação ao atendimento ao titular do dado.

Orientações específicas sobre formas e prazos de apuração serão encaminhadas pela Ouvidoria-Geral ao Estado aos Ouvidores que integram a Rede Estadual de Ouvidorias.

**A equipe da Ouvidoria-Geral do Estado permanece à disposição para esclarecer dúvidas, se necessário, pelo e-mail [lgpd.ouvidoria@cge.pe.gov.br](mailto:lgpd.ouvidoria@cge.pe.gov.br) e telefone 3183-0959.**

# Fluxo do Pedido Relacionado a Dados Pessoais (PRDP)

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



## Anexo I

### Modelo de resposta conclusiva para utilização quando o titular de dados pessoal não utilizar o formulário correto para registro do Pedido

Prezado(a).

A Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei N° 14.804 de 29 de outubro de 2012, garante a toda sociedade o exercício do direito fundamental de acesso às informações no âmbito do Poder Executivo Estadual, bem como a Lei Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, Lei N° 16.420, de 17 de setembro de 2018, atribui ao usuário o direito de registrar manifestações ao Estado.

Contudo, uma vez que os dados ora solicitados são dados pessoais, em atendimento a Lei Geral de Proteção aos Dados Pessoais – Lei N° 13.709/18, será necessária a validação do titular do dado por meio do Cadastro Único do Governo Federal.

Ao acessar o link <https://www2.lgpd.pe.gov.br/login>, o titular do dado, deverá fazer seu cadastro com CPF e senha, bem como possuir uma conta gov.br (acesso.gov.br) para a constatação de veracidade da titularidade.

De acordo com o Decreto Estadual N° 49.265/20, o titular do dado, ou procurador, também poderá comparecer presencialmente à ouvidoria do órgão que detém a informação ou à Ouvidoria-Geral do Estado, para fazer seu Pedido de Acesso à Informação mediante apresentação de documento de identificação com foto.

O atendimento presencial deverá ser agendado antecipadamente por e-mail ou telefone com a ouvidoria do órgão desejado ou Ouvidoria-Geral do Estado, de acordo com a Portaria SCGE N° 33/21. A lista de e-mail(s) e telefones, está disponibilizada no site [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br).

A Ouvidoria do(a) *informar nome do órgão ou entidade* agradece o seu contato e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos.