

Fluxo de Atendimento aos Direitos dos Titulares (Art. 18, 19 e 20 da LGPD)

1. Recebimento da Requisição ou Reclamação

- **Canais disponíveis:** Formulário online (<https://www.tjpb.jus.br/lgpd/realizar-solicitacao>), e-mail do encarregado (eduardofaustino@tjpb.jus.br), telefone ou atendimento presencial (<https://www.tjpb.jus.br/lgpd/contato>).
- **Coleta mínima de dados do solicitante:**
 - Nome completo
 - Documento de identificação
 - Contato (e-mail/telefone)
 - Descrição clara do pedido (ex: confirmação de tratamento, acesso, correção, exclusão, portabilidade, etc.)
- **Registro da solicitação** em sistema interno (ex: helpdesk, CRM, ou sistema de gestão de privacidade).

2. Validação da Identidade do Titular

- Confirmação da identidade com base em documentos e dados já armazenados.
- Se necessário, solicitar documentos adicionais para evitar fraude.
- **Prazos:** Art. 19 determina que o controlador deve fornecer confirmação imediata (quando possível) e resposta definitiva **em até 15 dias**.

3. Classificação da Solicitação

- Identificar qual(is) direito(s) está(ão) sendo exercido(s), conforme art. 18:
 - Confirmação da existência de tratamento
 - Acesso aos dados
 - Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
 - Anonimização, bloqueio ou eliminação
 - Portabilidade dos dados
 - Eliminação dos dados pessoais tratados com consentimento
 - Informação sobre compartilhamento
 - Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento
 - Revogação do consentimento

4. Análise Interna

- Verificação com as áreas responsáveis (TI, Jurídico, RH, Comunicação, Administrativo).
- Levantamento dos dados pessoais tratados.
- Avaliação da viabilidade do pedido (alguns dados podem ser retidos por obrigação legal/regulatória).

- Se aplicável, análise do **algoritmo ou decisão automatizada** (Art. 20).

5. Elaboração da Resposta

- Resposta deve ser clara, objetiva e conter:
 - Confirmação do tratamento (ou sua inexistência)
 - Dados solicitados (acesso, origem, finalidade, tempo de retenção, compartilhamento, etc.)
 - Justificativa em caso de negativa (base legal, impossibilidade técnica, etc.)
 - Ações adotadas (correção, exclusão, anonimização, etc.)

6. Envio da Resposta ao Titular

- Preferencialmente pelo mesmo canal de solicitação ou conforme escolha do titular.
- Garantir **registro do envio** da resposta e sua ciência.

7. Arquivamento e Monitoramento

- Armazenar a solicitação, resposta e documentos por período mínimo (ex: 5 anos ou conforme política interna).
- Alimentar indicadores de atendimento (tempo de resposta, reincidência, tipo de solicitação).
- Revisar e melhorar processos, com base nas reclamações recebidas.
- Se o titular não estiver satisfeito com a resposta, ele pode apresentar **reclamação à ANPD**.
- O controlador manterá a **transparência e rastreabilidade** do processo de atendimento.