

Procedimento de Atendimento a Direitos dos Titulares de Dados

Recepção, verificação de identidade, triagem, atendimento e registro das solicitações de titulares de dados pessoais (DSAR) na PX.Center.

Código:	POP-SIP-008
Área responsável:	Privacidade
Data de emissão:	24/06/2026
Responsável pela aprovação:	DPO / CSIP

1. OBJETIVO

Estabelecer o fluxo operacional para recepção, verificação de identidade, triagem, atendimento e registro das solicitações de titulares de dados pessoais (Data Subject Access Requests — DSAR) dirigidas à PX.Center, em cumprimento ao art. 18 e ao art. 20 da Lei 13.709/2018 (LGPD) e em conformidade com os controles 7.3 (obrigações do controlador para com os titulares) e 8.3 (apoio do operador às obrigações do controlador para com os titulares) da ISO/IEC 27701:2019.

O objetivo é assegurar que toda solicitação seja registrada, verificada quanto à identidade do solicitante, triada, atendida dentro do prazo legal de 15 dias úteis e documentada de forma auditável, garantindo o exercício pleno dos direitos previstos na LGPD e a prestação de contas da PX.Center.

Este procedimento aplica-se a todas as solicitações de titulares de dados pessoais recebidas pela PX.Center, tanto nas situações em que a organização atua como controladora quanto naquelas em que atua como operadora de dados pessoais. Abrange todas as unidades de negócio, sistemas, ambientes tecnológicos e relações com terceiros que tratam dados pessoais, e complementa as diretrizes da POL-SIP-029 (norma-base de tratamento de dados pessoais) e da POL-SIP-027 (governança em privacidade).

Em alinhamento à Política de Segurança da Informação (POL-SIP-001), da qual derivam as diretrizes de privacidade aplicáveis.

2. SETORES ENVOLVIDOS

Encarregado de Dados (DPO): conduz o atendimento, verifica a identidade do solicitante, realiza a triagem, responde ao titular dentro do prazo, formaliza negativas com o Jurídico, mantém o registro auditável de todas as solicitações e apura as violações a este procedimento pelo canal dpo@px.center.

Tecnologia da Informação: executa os levantamentos de dados pessoais nos sistemas sob sua gestão, aplica as medidas técnicas de anonimização, bloqueio ou eliminação e assegura que os canais de atendimento adotem medidas de segurança adequadas.

Segurança da Informação: recebe, pelo canal security@px.center, as comunicações de violação que configurem incidente de segurança e conduz seu tratamento conforme a POL-SIP-002.

Jurídico: apoia a análise das hipóteses legais, a fundamentação de negativas, a avaliação de oposições e a verificação de obrigações de retenção.

Gestores de área: fornecem os dados pessoais tratados nos processos sob sua responsabilidade, respondem às requisições de levantamento no prazo definido pelo DPO e mantêm o ROPA de seus processos atualizado.

Público-alvo: todos os colaboradores e terceiros que, no exercício de suas funções, recebam, encaminhem ou apoiem o atendimento a solicitações de titulares de dados pessoais em nome da PX.Center.

3. ANEXOS/REFERENCIAS

Não há anexos.

4. DEFINIÇÕES

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento.

Controlador: pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Operador: pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

Encarregado de Dados (DPO): pessoa indicada pela organização para atuar como canal de comunicação entre a PX.Center, os titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Verificação de identidade: conjunto de evidências que comprova que o solicitante é o titular dos dados ou seu representante legalmente constituído.

Canal oficial: caixa dpo@px.center, único meio válido para o processamento de solicitações de titulares.

DSAR: Data Subject Access Request — solicitação formal de exercício de direito pelo titular.

Decisão automatizada: decisão tomada unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais, incluindo definição de perfis pessoal, profissional, de consumo e de crédito.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1 Recepção. Toda solicitação de titular de dados, independentemente do canal pelo qual chegue à organização, deve ser direcionada ao canal oficial dpo@px.center e registrada com a data de recebimento. Constitui dever de todo colaborador encaminhar imediatamente ao canal oficial qualquer solicitação recebida por outro meio. É vedado tratar solicitação fora do canal oficial ou sem o correspondente registro.

5.2 Verificação de identidade. É vedado responder a solicitação sem confirmação prévia da identidade do solicitante. O DPO requisita os elementos necessários à comprovação de que o solicitante é o titular ou seu representante legal, observando o princípio da minimização — não se exigem dados mais sensíveis ou em maior volume do que os originalmente coletados, nem se impõem entraves desproporcionais ao exercício do direito.

a) Documentos aceitos para comprovação: Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Registro Geral (RG), passaporte, ou CPF acompanhado de um segundo documento que permita confrontar os dados cadastrais. Para requisições de baixo risco, como opt-out de comunicações de marketing, a solicitação a partir de e-mail ou telefone já cadastrado é considerada suficiente.

b) Representante legal: quando a solicitação for formulada por terceiro, exige-se a comprovação dos poderes de representação (procuração, tutela, curatela ou documento equivalente), além da identificação do próprio representante.

c) Falha de comprovação: caso o titular não responda à solicitação de informações adicionais ou não seja possível comprovar a legitimidade, a requisição é rejeitada, com justificativa formal ao solicitante.

d) Retenção do registro de verificação: as evidências da verificação de identidade são armazenadas por 3 (três) anos, correspondente ao prazo prescricional, para resguardo dos direitos da organização em eventual questionamento do titular ou em ação judicial, administrativa ou arbitral. Esses dados são utilizados exclusivamente para a finalidade de verificação.

5.3 Triagem. O DPO determina se a PX.Center atua como controladora ou como operadora em relação aos dados objeto da solicitação. Quando a PX.Center atua como operadora, a solicitação é encaminhada ao cliente controlador, com registro formal do encaminhamento, em atendimento ao controle 8.3 da ISO/IEC 27701:2019, no prazo definido em contrato e, na ausência de prazo contratual específico, em até 5 dias úteis, de modo a preservar a janela de resposta do controlador ao titular. Quando não for possível identificar o controlador responsável, o titular é orientado a dirigir o pedido diretamente ao controlador, e a solicitação é encerrada e arquivada. Nos termos do art. 18, § 4º, I, da LGPD, se for identificado que a PX.Center não é agente de tratamento dos dados em questão, o titular é informado dessa circunstância, com a indicação do agente sempre que possível.

5.4 Atendimento. Quando a PX.Center atua como controladora, o DPO consulta o ROPA para identificar as categorias de dados do titular e os processos que os tratam, e conduz o levantamento nos sistemas da organização com apoio da Tecnologia da Informação e dos gestores das áreas envolvidas. A resposta ao titular deve ser clara, redigida em linguagem acessível, sem custo e emitida em até 15 dias úteis contados do recebimento (LGPD, art. 19), conforme a POL-SIP-029. São atendidos os direitos abaixo, previstos no art. 18 e no art. 20 da LGPD.

5.4.1 Confirmação da existência de tratamento. O DPO confirma, afirmativa ou negativamente, a existência de tratamento de dados pessoais do titular, indicando origem dos dados, eventual inexistência de registro e os critérios e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

5.4.2 Acesso aos dados. O DPO fornece ao titular a relação de seus dados pessoais tratados pela organização, por meio eletrônico seguro ou, a critério do titular, em forma impressa, omitindo informações protegidas por segredo da atividade.

5.4.3 Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados. O DPO encaminha às áreas responsáveis a atualização ou retificação dos dados e, quando os dados houverem sido compartilhados com terceiros, providencia a notificação destes para replicação da correção.

5.4.4 Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD. O DPO avalia, com a Tecnologia da Informação, as condições técnicas e a existência de base legal para preservação dos dados, e determina a anonimização, o bloqueio temporário ou a eliminação cabível, inclusive em backups quando aplicável.

5.4.5 Portabilidade dos dados. O DPO fornece os dados em formato estruturado, em linguagem comum e formato aberto (por exemplo, XML), de modo que possam ser transmitidos a outro controlador, observados os segredos comercial e industrial.

5.4.6 Informação sobre o compartilhamento de dados com entidades públicas e privadas. O DPO nomeia expressamente as entidades públicas e privadas com as quais a organização realizou uso compartilhado dos dados do titular.

5.4.7 Eliminação de dados tratados com consentimento. Cessado o consentimento, o DPO determina a eliminação dos dados tratados sob essa base, ressalvadas as hipóteses do art. 16 da LGPD, casos em que a impossibilidade é comunicada e justificada ao titular.

5.4.8 Revogação do consentimento. O DPO processa a revogação de forma gratuita e a qualquer tempo, ratificados os tratamentos realizados sob amparo do consentimento anterior. A organização pode manter a guarda dos dados quando houver outra base legal que ampare o tratamento.

5.4.9 Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa (art. 18, VII, da LGPD). O DPO informa ao titular, de forma clara, expressa e inequívoca, que ele pode não fornecer consentimento para determinado tratamento e quais as consequências dessa negativa. Como regra, essa informação consta do Aviso de Privacidade e, quando o caso concreto exigir, é prestada pontualmente em resposta à solicitação.

5.4.10 Oposição ao tratamento (art. 18, IX, da LGPD). Quando o tratamento se fundar em base legal diversa do consentimento e o titular se opuser a tratamento realizado em desconformidade com a LGPD, o DPO, com apoio do Jurídico, analisa a oposição, verifica a legitimidade da base legal invocada pela organização e, conforme o resultado, cessa o tratamento questionado ou fundamenta sua manutenção, comunicando a decisão ao titular.

5.4.11 Revisão de decisões automatizadas (art. 20 da LGPD). O titular pode solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluindo decisões de definição de perfis pessoal, profissional, de consumo e de crédito. O DPO, com apoio da área responsável pela decisão, fornece informações claras e adequadas sobre os critérios e procedimentos adotados na decisão automatizada, observados os segredos da atividade, e encaminha o pedido de revisão para reanálise, comunicando o resultado ao titular.

5.5 Negativa fundamentada. Quando hipótese legal impedir o atendimento total ou parcial da solicitação — por exemplo, cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II) ou exercício regular de direitos (art. 7º, VI) —, o DPO, com apoio do Jurídico, formaliza negativa fundamentada ao titular, indicando expressamente a base legal aplicável. É vedada negativa sem fundamentação documentada.

5.6 Registro por direito (log de atendimento). Toda solicitação gera um registro auditável individual, mantido pelo DPO na ferramenta de gestão de privacidade, contendo no mínimo: a) tipo de direito solicitado (entre os direitos dos itens 5.4.1 a 5.4.11); b) data de abertura da solicitação; c) data de resposta ao titular; d) resultado do atendimento (atendido, atendido parcialmente, negado ou encaminhado ao controlador); e) responsável pelo atendimento; f) evidência da verificação de identidade, conteúdo da solicitação, triagem realizada, resposta ou

encaminhamento emitido e comprovação do cumprimento do prazo. O registro preserva o histórico completo da solicitação — correspondências trocadas, decisões tomadas e suas razões, e cópias das informações enviadas ao titular — para fins de prestação de contas e proteção legal.

5.7 Articulação com a gestão de incidentes. Quando a solicitação de titular revelar, ou decorrer de, incidente de segurança envolvendo dados pessoais, o DPO aciona o tratamento de incidentes conforme a POL-SIP-002, observados o prazo de comunicação de 72 (setenta e duas) horas à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares afetados quando aplicável, sem prejuízo da continuidade do atendimento à solicitação no prazo de 15 dias úteis.

5.9 Conformidade e consequências de violações ao procedimento. Toda e qualquer violação deste procedimento deve ser reportada de imediato ao Encarregado de Dados (DPO), responsável pela apuração de violações ao procedimento, pelo canal dpo@px.center. Quando a violação envolver incidente de segurança da informação, deve ser igualmente comunicada à área de Segurança da Informação pelo canal security@px.center, para tratamento conforme a POL-SIP-002. Toda suspeita de violação é investigada de forma diligente e confidencial e, uma vez confirmada, enseja a adoção das medidas cabíveis, inclusive disciplinares, nos termos das normas internas da PX.Center e das disposições legais e contratuais aplicáveis.

6. FLUXO DO PROCESSO

Fluxo A — titular direto (PX.Center controladora): titular envia solicitação a dpo@px.center, ou a solicitação é redirecionada ao canal oficial; o DPO registra a solicitação com data de abertura e tipo de direito; o DPO verifica a identidade do solicitante (item 5.2); a Tecnologia da Informação e os gestores executam o levantamento nos sistemas, com base no ROPA; o DPO emite resposta clara e acessível dentro do prazo da POL-SIP-029; o DPO conclui o registro do atendimento (item 5.6).

Fluxo B — solicitação envolvendo cliente (PX.Center operadora): a solicitação recebida do titular ou do cliente é registrada pelo DPO; o DPO identifica o cliente controlador dos dados em questão; o DPO encaminha a solicitação ao controlador, com registro formal, no prazo do item 5.3; a PX.Center presta apoio ao controlador no levantamento e na execução da resposta, quando contratualmente previsto, conforme o controle 8.3 da ISO/IEC 27701:2019.

Fluxo C — negativa fundamentada: o DPO identifica hipótese legal que impede o atendimento total ou parcial; o Jurídico valida a fundamentação e a base legal aplicável; o DPO comunica a negativa ao titular dentro do prazo, com indicação expressa da base legal; o DPO registra a negativa e seus fundamentos.

Fluxo D — revisão de decisão automatizada: o DPO registra o pedido e verifica a identidade do solicitante; o DPO, com a área responsável pela decisão, identifica os critérios e procedimentos da decisão automatizada; a decisão é reanalisada e o titular recebe informações claras sobre os critérios adotados, observados os segredos da atividade; o DPO comunica o resultado da revisão e registra o atendimento.

7. QUALIDADE

Indicadores: 100% das solicitações respondidas em até 15 dias úteis; 100% das respostas precedidas de verificação de identidade do solicitante; registro íntegro de 100% das solicitações recebidas, incluindo logs por direito, encaminhamentos e negativas.

O DPO monitora os indicadores e reporta desvios ao CSIP em reunião mensal. Não conformidades identificadas no processo são registradas no ferramenta corporativa de gestão de não conformidades e tratadas conforme o POP-SGI-006.

Gestão de registros: registros de atendimento ao titular, logs por direito e evidências de verificação de identidade residem na ferramenta de gestão de privacidade, sob custódia do DPO, com as evidências de identidade retidas por 3 anos (item 5.2.d); o ROPA permanece sob custódia do DPO; as não conformidades do processo são registradas no ferramenta corporativa de gestão de não conformidades. É obrigatório preservar a integridade dos registros, com acesso restrito por necessidade de conhecimento, e mantê-los disponíveis para auditorias internas e externas do SGI.

Validade: este procedimento entra em vigor na data de sua publicação, com validade por prazo indeterminado, e é revisto anualmente a contar da data de aprovação ou a qualquer tempo, diante de mudança relevante na legislação, em orientações da ANPD, na estrutura organizacional ou nos processos de tratamento.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Criador	Descrição de Alterações
00	01/04/2026	SGI	Criação do documento
01	24/06/2026	SGI	Recodificação para sigla