Procedimento de Atendimento aos Direitos dos Titulares – LGPD

Versão: 1.0
Data de emissão: 10/04/2025
Responsável: Matías Brula
Área Responsável: Privacidade e Proteção de Dados | Segurança da Informação

---

1. Objetivo

Estabelecer as diretrizes para o recebimento, análise, resposta e registro de solicitações realizadas por titulares de dados pessoais, conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), especialmente os artigos 9º e 18 a 20, bem como os requisitos da norma ISO/IEC 27701:2019, item 7.3.9.

---

2. Escopo

Este procedimento se aplica a todas as solicitações feitas por titulares de dados pessoais tratados pela Humand, incluindo, mas não se limitando a, clientes, usuários, colaboradores, candidatos e fornecedores.

---

3. Canais de Solicitação

As solicitações podem ser realizadas por meio de:

- **Formulário eletrônico**:
- **Contato direto do DPO**: matias.brula@humand.co
- **E-mail:** help@humand.co

---

4. Etapas do Processo

Etapa	Descrição	Responsável	Prazo
1. Recebimento	Solicitação é recebida pelo canal oficial e registrada em sistema interno.	DPO	Imediato
2. Validação de Identidade	Verifica-se a autenticidade do solicitante (documento pessoal, informações cruzadas).	DPO	Até 5 dias úteis
3. Análise da Solicitação	Tipo de direito solicitado é avaliado conforme base legal e natureza do tratamento.	DPO / Jurídico	Até 10 dias úteis
4. Resposta ao Titular	Envio de resposta formal por e-mail ou outro canal indicado pelo titular.	DPO	Até 15 dias úteis

Etapa	Descrição	Responsável	Prazo
5. Ações Internas (se necessário)	Caso a solicitação exija intervenção (ex: anonimização, correção), áreas responsáveis são acionadas.	TI / RH / Área de Negócio	Conforme solicitação
6. Registro e Encerramento	Toda a tratativa é documentada, com evidências arquivadas para fins de auditoria.	DPO	Contínuo

---

5. Direitos Atendidos

A Humand garante o atendimento aos seguintes direitos dos titulares, conforme art. 18 da LGPD:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados pessoais;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- Portabilidade dos dados;
- Eliminação dos dados tratados com consentimento;
- Informação sobre compartilhamento com terceiros;
- Revogação do consentimento;
- Oposição ao tratamento, com base em situações de legítimo interesse.

---

6. Registro e Armazenamento

Todas as solicitações são documentadas e mantidas em repositório seguro, contendo:

- Data e hora da solicitação;
- Nome do titular;
- Tipo de direito solicitado;
- Canais utilizados;
- Decisão e resposta;
- Prazo e responsáveis;
- Anexos e evidências (se aplicável).

Os registros são armazenados por 2 anos para fins de auditoria e comprovação de conformidade.

---

7. Segurança e Confidencialidade

Todos os registros e dados pessoais tratados no processo de atendimento são protegidos por controles de acesso, criptografia e políticas internas de segurança da informação. Apenas colaboradores autorizados têm acesso aos dados coletados no atendimento aos titulares.

---

8. Divulgação do Procedimento

Este procedimento é divulgado:

- Internamente, por meio da intranet, treinamentos e comunicados oficiais;
- Publicamente, por meio do site institucional e política de privacidade.

---

9. Contato

Encarregado de Proteção de Dados (DPO):
Matías Brula
matias.brula@humand.co