

POLÍTICA DE ATENDIMENTO DOS TITULARES DE DADOS

CARTÓRIO 8º REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS E TABELIONATO DE NOTAS DO RIO DE JANEIRO

1. Objetivo

Descrever o processo de atendimento às solicitações dos titulares no âmbito do Cartório do 8º Registro Civil de Pessoas Naturais do Rio de Janeiro, por meio do canal de atendimento do encarregado de proteção de dados pessoais.

2. Justificativa

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), CNN/CNJ e Provimento 213/2026 - CNJ, todo titular de dados pessoais tem o direito de:

1. Questionar se a serventia possui algum dado pessoal do titular (confirmação de existência);
2. 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
3. Ser informado sobre o andamento de suas solicitações;
4. Ser informado sobre os esforços que a serventia empenha para se manter em conformidade com seus deveres como agente de tratamento de dados;
5. Solicitar a alteração, atualização ou exclusão de seus dados pessoais, quando a lei permitir, respeitando procedimentos contemplados em leis específicas;
6. Solicitar atividades de tratamento

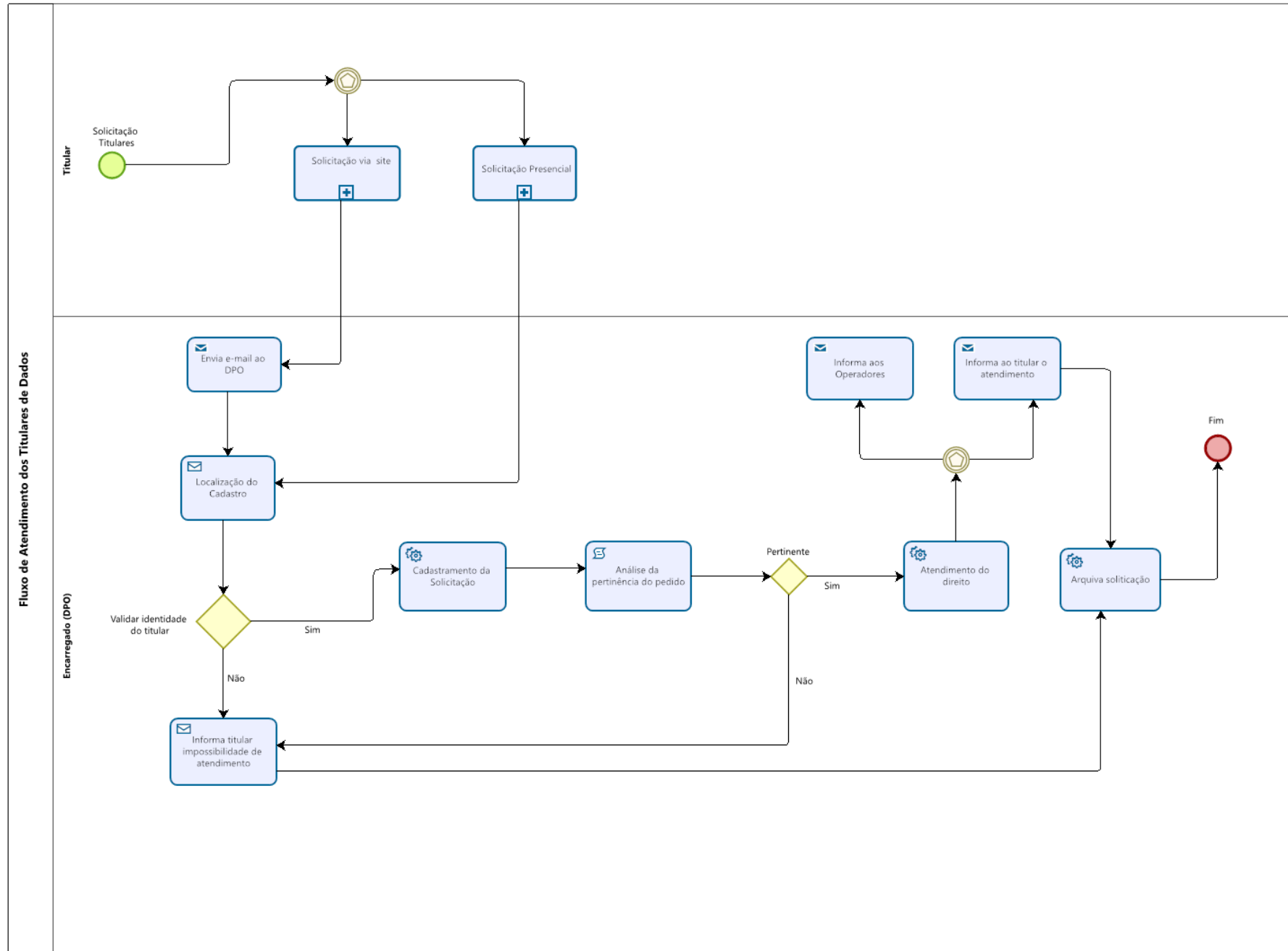
Diante disso, é dever da serventia, através do encarregado, responder às solicitações e manter **registros do atendimento**.

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

As atividades do processo de atendimento ao titular de dados estão representadas no fluxograma a seguir:



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:

1. 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;
2. 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.
3. 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.