

SOLICITAÇÕES DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS PERANTE OS CARTÓRIOS: TRÊS PASSOS PARA SE PREPARAR E CUMPRIR OS PROVIMENTOS ESTADUAIS

Adrienne Lima¹

João Rodrigo Stinghen²

RESUMO: este artigo ensina como as serventias extrajudiciais devem se organizar internamente para receber as requisições dos titulares de dados pessoais, a fim de cumprirem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), além dos provimentos das corregedorias estaduais que regulamentam a matéria. Seguindo os três passos abaixo indicados, qualquer serventia possuirá uma estrutura básica para receber e encaminhar as requisições dos titulares fundadas nos direitos previstos nos artigos 18 e seguintes da LGPD. É evidente que a satisfação correta e ágil destes direitos não depende apenas dessa estrutura, mas de todo o restante do projeto de implementação da LGPD. Ocorre que, sem seguir esses passos não haveria sequer mecanismo para receber as demandas dos titulares; daí sua relevância.

PALAVRAS-CHAVES: Lei geral de proteção de dados pessoais; serventias extrajudiciais; organização administrativa.

ABSTRACT: This article teaches how the extrajudicial offices must organize themselves internally to receive requests from the holders of personal data, in order to comply with the General Law for the Protection of Personal Data (LGPD), in addition to the provisions of the state internal affairs offices that regulate the matter. Following the three steps indicated below,

¹ Advogada. Professora universitária. Mestre em Administração e Desenvolvimento de Negócios e Mercados pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Especialista em Direito Digital e serviços de adequação à LGPD. *Data Protection Officer* pela EXIN e *Lead Implementer* da ISO/IEC 27701. Diretora do Comitê Jurídico da Associação Nacional de Profissionais de Privacidade de Dados Pessoais (ANPPD).

² Advogado com experiência em direito digital, notarial e registral e autor de diversos artigos científicos nessas áreas. Consultor jurídico em privacidade e proteção de dados, certificado pela EXIN (PDPF). Especialização em direito digital e proteção de dados pela EBRADI (em andamento). Coordenador do comitê de conteúdo da Associação Nacional de Profissionais de Privacidade de Dados Pessoais (ANPPD). Fundador do Instituto de Compliance Notarial e Registral (ICNR), onde programas de compliance para cartórios.

any utility will have a basic structure to receive and forward requests from holders based on the rights provided for in articles 18 et seq. of the LGPD. It is evident that the correct and agile fulfillment of these rights depends not only on this structure, but on the rest of the LGPD implementation project. It so happens that, without following these steps, there would not even be a mechanism to receive the holders' demands; hence its relevance.

KEYWORDS: General personal data protection law; extrajudicial services; administrative organization.

1. INTRODUÇÃO

Perante as serventias extrajudiciais, os titulares de dados podem ser usuários de serviços, colaboradores ou prestadores de serviço externos (desde que pessoas físicas). Preparando-se para atender à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), podem surgir algumas dúvidas. Como se preparar para responder às solicitações dos titulares? Existe uma orientação específica para o exercício dos direitos da LGPD perante os cartórios?

Felizmente, a matéria já está regulada na maioria dos estados por iniciativa do Poder Judiciário, em sua função fiscalizatória. Como se verá abaixo, 15 das 27 corregedorias estaduais já possuem normativas nesse sentido. A partir dessas previsões específicas, passa-se a expor um guia prático e seguro sobre como se preparar para o atendimento às solicitações de direitos dos titulares no cartório.

Seguindo os três passos abaixo, a serventia possuirá uma estrutura básica para receber as solicitações dos titulares de dados pessoais. É evidente que a satisfação correta e ágil dessas solicitações não depende apenas disso, mas de todo o restante do projeto de implementação da LGPD. Ocorre que, sem seguir esses passos não haveria sequer mecanismo para receber as demandas dos titulares; daí sua relevância.

PRIMEIRO PASSO: ESCOLHER E NOMEAR O ENCARREGADO DE DADOS PESSOAIS

O primeiro passo para atender os titulares é escolher e nomear o encarregado de dados, pois é ele quem recebe as demandas dos titulares, verifica sua pertinência e orienta a equipe na tomada de providências.

A LGPD prevê que “o controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais” (art. 41, caput). A partir disso, percebe-se que a indicação do encarregado de dados não necessariamente é obrigatória, restando dúvidas sobre a necessidade de todos os operadores de dados indicarem, por exemplo.

Contudo, para as serventias extrajudiciais, a indicação do encarregado de dados é obrigatória, ao menos pelo teor das normativas que o Poder Judiciário tem exarado para regulamentar a matéria. Veja-se:

UF	Normativa	Indicação do encarregado e forma de nomeação
SP	Provimento nº 23/2020	133. Cada unidade dos serviços extrajudiciais de notas e de registro deverá manter um encarregado que atuará como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). (...) 133.3 A nomeação do encarregado será promovida mediante contrato escrito , a ser arquivado em classificador próprio, de que participarão o controlador na qualidade de responsável pela nomeação e o encarregado.
AM	Provimento nº 385/2020	Art. 9º – Cada unidade dos serviços extrajudiciais de notas e de registro deverá manter um encarregado que atuará como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). (...) §3º. – A nomeação do encarregado será promovida mediante contrato escrito , a ser arquivado em classificador próprio, de que participarão o controlador na qualidade de responsável pela nomeação e o encarregado.
MA	Provimento nº 64/2020	Não há previsão a respeito.
GO	Provimento nº 46/2020	Art. 1.333. Cada serventia extrajudicial manterá um encarregado de serviços técnicos, preposto ou terceirizado, que atuará como canal de comunicação entre o controlador, o titular dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD. (...) §2º. A nomeação do encarregado será promovida pelo controlador mediante contrato escrito , a ser arquivado em classificador próprio.

BA	Provimento nº 03/2021	Art. 7º Em cada unidade extrajudicial de notas e de registro será nomeado um encarregado do quadro funcional de prepostos da serventia ou prestador terceirizado jurídico ou de serviços técnicos, que intermediará a comunicação entre o controlador, os titulares dos dados, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), as Corregedorias do Tribunal de Justiça da Bahia, o Juiz Corregedor Permanente e, quando necessário, o Conselho Nacional de Justiça. (...) § 1º A nomeação do encarregado será promovida mediante contrato escrito , de que participarão o controlador, na qualidade de responsável pela nomeação, e o encarregado.
ES	Provimento nº 45/2021	Art. 23-E (...) § 5º. Cada unidade dos serviços extrajudiciais de notas e de registro deverá manter um encarregado que atuará como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). (...) ANEXO II - MODELO DE PORTARIA DE NOMEAÇÃO DO OPERADOR OU ENCARREGADO
SC	Provimento nº 24/2021	Art. 490-D. Os responsáveis pelas serventias extrajudiciais deverão designar, dentre os escreventes, aquele que exercerá a função de encarregado. § 1º. Os responsáveis pelas Serventias Extrajudiciais poderão terceirizar o exercício da função de Encarregado mediante a contratação de prestador de serviços técnicos.
MT	Provimento nº 15/2021	Art.12 Cada serventia extrajudicial deverá manter um encarregado que atuará como canal de comunicação entre o controlador, o titular dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD. Art. 13 (...) Parágrafo único - A nomeação do encarregado será formalizada mediante contrato escrito , a ser arquivado em classificador próprio, de que participarão o controlador na qualidade de responsável pela nomeação e o encarregado.
RN	Provimento nº 230/2021	Art. 60-G. O responsável pela serventia deve manter um preposto designado para atuar como representante imediato da unidade perante o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
RS	Provimento nº 28/2021	Art. 16. A nomeação do encarregado será promovida mediante contrato escrito, a ser arquivado em classificador próprio, de que participarão o controlador na qualidade de responsável pela nomeação e o encarregado.
DF	Provimento nº 49/2021	Art. 6º Compete ao controlador: I – indicar expressamente o encarregado pelos dados pessoais, que poderá ser preposto do quadro do serviço extrajudicial delegado ou mesmo pessoa física ou jurídica prestadora de serviço especializado, devendo ser informada a indicação à Corregedoria da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;

MG	Portaria n° 6.905/2021	Art. 6º Os responsáveis pelos serviços notariais e de registros poderão nomear como encarregado : I - integrante do quadro de prepostos da serventia; ou II - prestador terceirizado de serviços técnicos. (...) § 2º A contratação do prestador terceirizado de serviços técnicos será realizada por meio de contrato escrito, a ser arquivado na serventia.
TO	Provimento n° 19/2021	Art. 9º. Cada unidade dos serviços extrajudiciais de notas e de registro do Estado do Tocantins deverá manter um encarregado que atuará como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). (...) §3º. A nomeação do encarregado será promovida mediante contrato escrito , a ser arquivado em classificador próprio físico ou digital, de que participarão o controlador na qualidade de responsável pela nomeação e o encarregado.
RO	Provimento n° 23/2021	Art. 3º Compete aos(as) responsáveis pelas serventias extrajudiciais: (...) IV - manter um(a) encarregado(a) que atuará como canal de comunicação entre o(a) controlador(a), os(as) titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), podendo ser do quadro de prepostos(as) ou prestador(as) terceirizado(a) de serviços técnicos, o que não afasta o dever de atendimento pelo(a) responsável pelas serventias extrajudiciais quando for solicitado pelo(a) titular dos dados pessoais.
PR	Provimento n° 302/2021	Art. 9º (...) § 1º. A nomeação do encarregado será promovida mediante contrato escrito , a ser arquivado em classificador próprio, de que participarão o controlador na qualidade de responsável pela nomeação e o encarregado (...) Art. 10. Em cada unidade extrajudicial será nomeado um encarregado do quadro funcional de prepostos da serventia ou prestador terceirizado jurídico ou de serviços técnicos, que intermediará a comunicação entre o controlador, os titulares dos dados, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), as Corregedorias do Tribunal de Justiça, o Juiz Corregedor Permanente e, quando necessário, o Conselho Nacional de Justiça.

2.1 Quem escolher para ser encarregado?

A primeira coisa que se percebe é que o encarregado de dados não é um cargo de pouca importância; assim fosse, os provimentos sobre o tema não teriam “gastado” tantos dispositivos para regulamentar essa função. Além disso, trata-se de uma questão prática. Em grande medida a conformidade do cartório e o respeito aos direitos dos titulares depende da indicação de um bom encarregado. Por isso, o primeiro critério para escolher é que seja alguém comprometido com a função e capaz de exercê-la.

Faculta-se ao agente delegado a escolha de um encarregado em três modalidades: (i) colaborador da organização; (ii) pessoa natural externa (consultor); (iii) pessoa jurídica.

Questão “espinhosa” é a da independência do encarregado de dados em relação ao agente delegado. A função do encarregado é indicar as melhores soluções, com independência. Logo, caso seja um colaborador celetista, pode haver certo “conflito de interesses” no exercício dessa função. Mesmo quando subordinado, o encarregado deve estar **realmente livre para alertar** quanto às atitudes do controlador, pois isso o ajudará a evitar danos a terceiros e a si mesmo. O desafio é o encarregado possuir, na prática, essa autonomia, mesmo sendo um colaborador celetista. Afinal, é realmente difícil ser consultor e subordinado ao mesmo tempo.

O risco é de que essa tensão subordinação-independência resulte na omissão do encarregado em situações nas quais precise orientar o controlador a mudar de atitude. Essa omissão prejudicará o delegatário (que poderá sofrer sanções e condenações), mas também o próprio encarregado. Afinal, em havendo irregularidades, a omissão por culpa e dolo, o encarregado implicará sua responsabilização (art. 42, § 4º da LGPD).

No caso dos cartórios, a alternativa mais utilizada atualmente é a indicação de substitutos para a função de encarregado. A princípio, não há nada de errado com isso, mas é preciso cautela. Além do que se disse sobre o conflito de interesses, deve-se compatibilizar as atribuições antigas com as novas. Não adianta, por exemplo, indicar um substituto que já esteja sobrecarregado com as funções notariais e registrais, pois ele pode não possuir tempo hábil para trabalhar como encarregado, mesmo que possua competência técnica para tal.

A indicação de encarregados de dados externos traz a comodidade de delegar a um terceiro a função de encarregado. Os cuidados que se deve ter nesse caso são os mesmos que o delegatário precisa ter com qualquer fornecedor. Trata-se de escolher um consultor ou uma empresa com capacidade operacional e técnica de atender a serventia nas demandas relacionadas à LGPD.

2.2 A nomeação do encarregado

Quanto à forma de nomeação do encarregado, ela pode variar conforme as normas de cada corregedoria. Embora prepondere a indicação do contrato escrito, algumas normativas

destoam, como a do Espírito Santo, que prevê modelo de nomeação por portaria. Recomenda-se, porém, que a indicação sempre seja materializada em forma escrita, por questão probatória.

Com exceção do provimento do Maranhão, que nada diz a respeito, as corregedorias são uníssonas: cada serventia extrajudicial deve possuir seu próprio encarregado de dados. Portanto, a escolha é esta: ou o cartório indica um encarregado (interno ou externo a seu quadro de prepostos) ou descumpra a normativa da corregedoria, incorrendo seu titular/interino/interventor na infração contemplada no art. 31, I da Lei nº 8.935/1994.

Por outro lado, é fato que nem todos os cartórios possuem recursos para contratar um expert apenas para ser encarregado de dados.

Nesse sentido, em alguns provimentos, existe uma ressalva para serventias de menor porte, nas quais o próprio delegatário pode ser indicado como encarregado de dados (ex: Art. 23-D, § 6º, Provimento nº 45/2020 do TJES; Art. 12, § 2º, Provimento nº 15/2021 do TJMT; Art. 7º, §4º, Provimento nº 03/2021 do TJBA; etc.). Embora essa ressalva não esteja prevista em todas as normativas, entendemos perfeitamente aplicável a todos os cartórios, por analogia.

Noutro viés, vários regulamentos das corregedorias trouxeram uma boa alternativa, prevendo **a indicação de encarregados externos com remuneração integralmente paga, ou subsidiada, pelas entidades** representativas de classe.

Essa talvez seja a alternativa mais interessante para os cartórios, na medida em que contorna os principais riscos de uma indicação interna para encarregado, sem ser excessivamente onerosa para o cartório. Cabe aos representantes de cada função notarial e registral, junto aos seus associados, fornecer uma solução benéfica para todos.

Mas é preciso deixar claro que não existe “indicação coletiva” de encarregado. O que pode ocorrer é apenas que uma pessoa (física ou jurídica) externa exerça a função para vários cartórios ao mesmo tempo.

Nesse ponto, convém destacar o papel das entidades representativas de notários e registradores. Tendo em vista suas funções institucionais, elas podem auxiliar seus associados com recursos e orientações para o cumprimento dos deveres da LGPD, inclusive a indicação do encarregado. Isso é previsto de maneira expressa em algumas legislações estaduais.

Todavia, como agentes de tratamento autônomos e diretamente envolvidos em muitas atividades de tratamento referentes aos dados pessoais, tais entidades representativas não

podem ser indicadas, elas mesmas, como encarregado de dados, por evidente conflito de interesses.

SEGUNDO PASSO: CRIAR UM CANAL DE ATENDIMENTO

Após nomear o encarregado, o segundo passo é instituir um canal de atendimento para receber as solicitações dos titulares. A respeito, veja o que dizem os provimentos das corregedorias estaduais:

UF	Normativa	Canal de Atendimento
SP	Provimento nº 23/2020	133.6 Os responsáveis pelas delegações dos serviços extrajudiciais de notas e de registro manterão em suas unidades: (...) III – canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
AM	Provimento nº 385/2020	Art. 11 – Os responsáveis pelas delegações dos serviços extrajudiciais de notas e de registro manterão em suas unidades: (...) III – canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
MA	Provimento nº 64/2020	Art. 4.º Toda serventia extrajudicial, em atendimento a Política de Proteção de Dados, deve instituir os seguintes mecanismos: (...) III – Canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
GO	Provimento nº 46/2020	Art. 1.335. O responsável pelo serviço extrajudicial manterá em sua unidade: (...) III – canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
BA	Provimento nº 03/2021	Não há previsão a respeito.
ES	Provimento nº 45/2021	Art. 23-F - Os responsáveis pelas delegações dos serviços extrajudiciais de notas e de registro manterão em suas unidades: (...) III - canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.

SC	Provimento nº 24/2021	Art. 3º. Na implementação dos procedimentos de tratamento de dados, o responsável pela serventia extrajudicial deverá adotar as seguintes providências: (...) III - elaborar, por meio do canal do próprio encarregado , se terceirizado, e/ou em parceria com as respectivas entidades de classe: a) formulário eletrônico específico para atendimento das requisições e/ou reclamações apresentadas pelos titulares dos dados pessoais; b) fluxo para atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais, requisições e/ou reclamações apresentadas, desde o seu ingresso até o fornecimento da resposta.
MT	Provimento nº 15/2021	Art. 16 Os responsáveis pelos serviços notariais e de registro manterão em suas serventias: (...) IV – Canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade, bem como estabelecimento de fluxo para o atendimento aos direitos dos titulares.
RN	Provimento nº 230/2021	Art. 60-B. Os titulares e seus substitutos, interventores e interinos são responsáveis por fazer cumprir as disposições legais a respeito do tratamento de dados pessoais, devendo manter em suas serventias: (...) IV - canal de atendimento e denúncias, adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
RS	Provimento nº 28/2021	Art. 18. Os responsáveis pelos serviços notariais e de registro manterão em suas serventias: (...) III – canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
DF	Provimento nº 49/2021	Art. 14. Os serviços extrajudiciais devem instituir: (...) III – canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
MG	Portaria nº 6.905/2021	Art. 12. Os responsáveis pelos serviços notariais e de registros, por meio de canal próprio, do canal do encarregado, se terceirizado, e/ou em parceria com as respectivas entidades de classe, deverão manter em suas unidades: (...) III - canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com formulários específicos e fluxo de atendimento das requisições e/ou reclamações apresentadas, desde o seu ingresso até o fornecimento da resposta.
TO	Provimento nº 19/2021	Art. 11. Os responsáveis pelas delegações dos serviços extrajudiciais de notas e de registro do Estado do Tocantins manterão em suas unidades: (...) III. canal de atendimento adequado para informações, reclamações

		e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
RO	Provimento nº 23/2021	Art. 4º Os (As) responsáveis manterão em suas unidades: (...) III - canal de atendimento adequado para informações, reclamações e sugestões ligadas ao tratamento de dados pessoais, com fornecimento de formulários para essa finalidade.
PR	Provimento nº 302/2021	Art. 11 (...) § 5º. A política de privacidade e o canal de atendimento aos usuários dos serviços extrajudiciais deverão ser divulgados por meio de cartazes afixados nas unidades e avisos nos sítios eletrônicos mantidos pelas serventias de notas e de registro, de forma clara e que permita a fácil visualização e o acesso intuitivo.

Assim como ocorre com a indicação do encarregado de dados, a criação de um canal de atendimento é algo praticamente pacificado nos provimentos das corregedorias. Mas o que afinal de contas seria esse canal?

O canal de atendimento nada mais é que um mecanismo visível para que os titulares de dados possam enviar solicitações sobre a LGPD. Em termos práticos, é um formulário para envio de e-mails com algumas opções pré-definidas disposto no site da serventia (ou em suas dependências físicas). No exemplo abaixo, veja-se os campos mínimos recomendados:

Canal de atendimento do encarregado de dados	
Nome completo:	
E-mail:	
Assunto:	
Mensagem:	

Caso a serventia deseje aprimorar ainda mais a comunicação, pode colocar opções no campo “Assunto”, indicando por exemplo a qual direito do art. 18 da LGPD a solicitação do titular está se referindo.

A forma de disponibilização do canal de atendimento, física ou digital, é de livre escolha de cada serventia. A única exigência é que ele esteja disponível de maneira visível para todos os interessados.

A LGPD nada diz sobre a **publicidade** desse veículo de comunicação, dispondo apenas que “A identidade e as informações de contato do encarregado deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador” (art. 41, § 1º, LGPD).

Porém, vários dos provimentos acima mencionados se referem a essa publicacização. A partir delas, citam-se há três locais possíveis para divulgação: (i) site do cartório; (ii) cartazes afixados nas unidades; (iii) recibos dos atos notariais e registrais. Recomenda-se fazer das três formas ou ao menos de duas, pois quanto mais publicidade o cartório fizer de sua adequação à LGPD, mais credibilidade angariará junto a usuários e corretores.

TERCEIRO PASSO: RECEBENDO AS SOLICITAÇÕES DOS TITULARES

O terceiro passo é possuir um procedimento claro sobre como encaminhar internamente as demandas recebidas dos titulares.

4.1 Tipos de solicitação

O art. 18 da LGPD elenca o rol de direitos dos titulares que podem ser opostos ao agente de tratamento mediante requerimentos. Mas nem todos são aplicáveis aos cartórios. Conforme a LGPD e os regulamentos, todo titular de dados pessoais tem o direito de solicitar, em face das serventias extrajudiciais, os seguintes direitos:

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 informações sobre o consentimento dado, ou sua revogação.

Note-se que, a **portabilidade** não é um direito exigível perante agentes delegados de nenhuma função notarial ou registral, conforme mencionam boa parte dos provimentos estaduais (ex: item 137 do Provimento 23/2020, CGJ/SP).

Quanto ao direito de **correção**, é preciso observar se os dados a serem corrigidos constam nos documentos oficiais da serventia ou em bancos de dados internos (ex: sistema, planilhas). Caso constem nestes últimos, podem ser corrigidos desde logo. Mas os pedidos de retificação de informações nos atos oficiais dos cartórios – mesmo que tais informações sejam pessoais – devem seguir os procedimentos previstos na legislação específica.

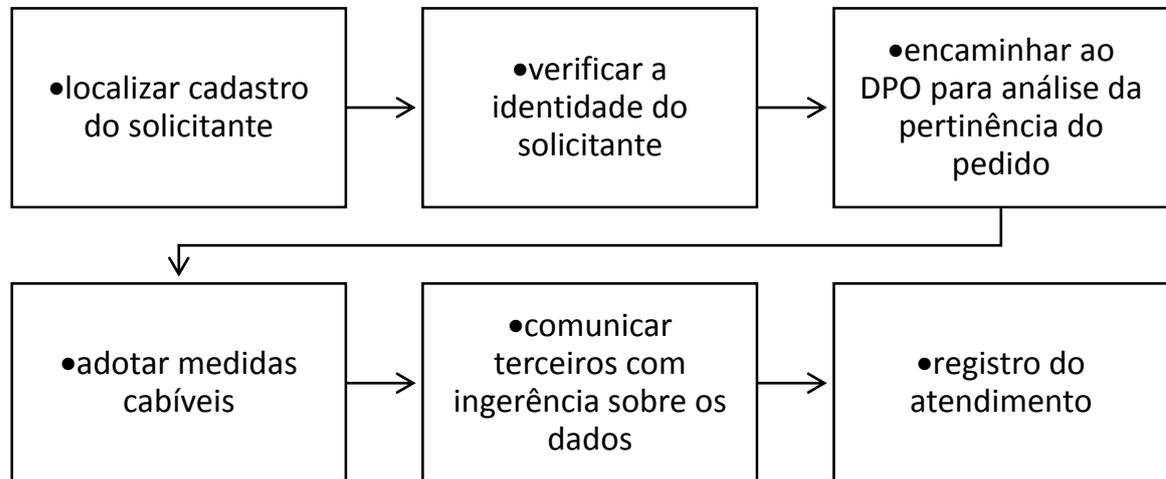
Por fim, vale a pena ressaltar que o direito de **acesso** difere substancialmente da emissão de certidões. A tabela resume bem essa diferença entre o pedido com base no direito de acesso e a requisição de certidões³:

	Direito de acesso	Certidões
Fundamento	LGPD (art. 18, II)	Lei nº 8.935/1994 (artigos 10, IV, 11, VII 13, III), Lei 6.015/1973 (artigo 16, I).
Objetivo	Informa ao titular detalhes sobre seus dados pessoais e o tratamento realizado	Tem o mesmo valor que o documento original, com fé pública e presunção de veracidade (Lei 6.015/1973 (artigo 194).
Custo	É gratuito	Exige pagamento de emolumentos, salvo em hipóteses de gratuidade específicas. (Lei 6.015/1973 (artigo 14).
Formato	Tem acesso facilitado, verbal ou escrito.	É um documento escrito, fornecido em meio digital ou em papel, com os requisitos legais e regulamentares. NSCGJ/SP (Cap. XIII, itens 21 e 21.1, 157, 157.1 e 157.1.1).
Destinatário	Apenas ao titular de dados, que deve estar identificado.	Qualquer pessoa que faça o requerimento. (Lei 6.015/1973 (artigos 16, I e 17, caput), NSCGJ/SP (Cap. XX, item 148).

4.2 Fluxo de Atendimento

Sem prejuízo de maiores detalhamentos, entende-se pertinentes os seguintes passos iniciais:

³ STINGHEN, João Rodrigo M.; MACHADO, Samila A. A.; JABUR, Mirian E. A **LGPD segundo o Provimento nº 23/2020 do TJ/SP: uma análise artigo por artigo do regulamento que atualizou as Normas de Serviço para cartórios extrajudiciais do Estado de São Paulo**. Prefácio de Rachel Leticia Curcio Ximenes de Lima Almeida. Ebook.



Sempre que uma solicitação for realizada –seja por formulário físico, seja pelo formulário digital, no site da serventia – 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 conseqüente **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.

O encarregado deverá **comunicar aos destinatários** com os quais tenha compartilhado os dados do titular, pois a efetividade do atendimento deve abranger todos os agentes de tratamento. 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 inexistente se a medida for comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

O encarregado deverá empregar esforços para responder às solicitações no mínimo tempo possível. O único prazo preempatório 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**. Contudo, nas hipóteses em que a solicitação envolver atos típicos da atividade notarial e registral, devem ser cobrados emolumentos, sob pena de ofensa ao art. 31 da Lei 8.935/1994.

Por fim, é importante ressaltar que sempre se deve **registrar** os atendimentos das solicitações, mesmo que a resposta seja negativa. Isso é muito importante para que a serventia possua provas de que está cumprindo a LGPD e atende os direitos dos titulares.

REFERÊNCIAS

MALDONADO, Viviane Nóbrega (coord). **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**: manual de implementação. São Paulo: Thompson Reuters, 2019.

MALDONADO, Viviane Nóbrega; BLUM, Renato Opice (coord.). **LGPD**: Lei Geral de Proteção de Dados: comentada. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

TEIXEIRA, Tarcisio. STINGHEN, J. R.; LIMA, Adrienne C.; JABUR, Mirian E.; KARAM, Marcelo M (coord). **LGPD e Cartórios: implementação e questões práticas**. São Paulo: Saraiva, 2021.

STINGHEN, João Rodrigo M.; MACHADO, Samila A. A.; JABUR, Mirian E. **A LGPD segundo o Provimento nº 23/2020 do TJ/SP: uma análise artigo por artigo do regulamento que atualizou as Normas de Serviço para cartórios extrajudiciais do Estado de São Paulo**. Prefácio de Rachel Leticia Curcio Ximenes de Lima Almeida. Ebook.