



**SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ADMINISTRATIVA
NORMA DE PROCEDIMENTOS - NP 14.10 – ATENDIMENTO DE DEMAN-
DAS DE TITULARES DE DADOS PESSOAIS – LGPD**

I – ASSUNTO

**ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE TITULARES DE DADOS PESSOAIS –
LGPD**

II – OBJETIVO E ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Finalidade: a presente norma objetiva estabelecer e detalhar o fluxo de atendimento de requerimentos formulados por titulares de dados pessoais, em conformidade ao que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados.

Âmbito de aplicação: Todos os pedidos elaborados por titular de dados pessoais sob a égide da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/2018 e correlatas, devendo ser obrigatoriamente observada por todos aqueles que, em algum momento, terão que lidar com a demanda relacionada à LGPD.

Com isso, almeja-se não só a padronização do atendimento, mas também aumentar a celeridade da resposta e a transparência junto a titulares de dados, autoridade reguladora e quaisquer outros interessados.

III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados
- Lei nº 12.965/2014 – Marco Civil da Internet
- Resolução nº 363/2021, do Conselho Nacional de Justiça
- Recomendação nº 73/2020, do Conselho Nacional de Justiça

IV – FLUXOS E FORMULÁRIOS

Formulário para requerimento de demanda de titular: exclusivamente disponibilizado no site do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, por meio do link <https://www.tjes.jus.br/lgpd/formulario-do-titular-dos-dados/>.



**SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ADMINISTRATIVA
NORMA DE PROCEDIMENTOS - NP 14.10 – ATENDIMENTO DE DEMAN-
DAS DE TITULARES DE DADOS PESSOAIS – LGPD**

V – PROCEDIMENTOS

PROCEDIMENTO 1 – Formulação do pedido

1.1. TITULAR DE DADOS PESSOAIS OU REPRESENTANTE LEGAL

1.1.1. Apresenta sua demanda relacionada aos seus dados pessoais, baseado na LGPD, por meio do preenchimento do formulário online disponibilizado no site do TJES ou encaminha e-mail diretamente enviado ao Encarregado de Dados do PJES, para o endereço lgpd@tjes.jus.br.

**PROCEDIMENTO 2 – Recebimento da demanda e encaminhamento Pra-
zo: 02 (dois) dias úteis.**

2.1. ENCARREGADO DE DADOS PESSOAIS

2.1.1. Recebe a demanda apresentada pelo titular de dados, por e-mail ou via formulário e analisa preliminarmente o pedido, a fim de verificar se a demanda refere-se à LGPD ou, ao contrário, a outras legislações como a Lei de Acesso à Informação (LAI).

2.1.2. Se for identificado que o pedido de informação é baseado na LAI, o Encarregado responderá diretamente ao autor da demanda, informando a ele que, por se tratar de demanda referente à LAI, ele deverá efetuar sua solicitação por meio de preenchimento de formulário próprio no site Fala Br, cujo link se encontra na página da Ouvidoria Judiciária (<https://www.tjes.jus.br/portal-transparencia/ouvidoria/fale-conosco/>).

2.1.3. Se for referente à LGPD, o pedido é mantido com o Encarregado de Dados, que verificará se o pedido se relaciona à questão judicial. Em caso positivo, deverá encaminhar o processo à Presidência do Tribunal de Justiça do ES, para análise e manifestação quanto à demanda abordada.

2.1.4. Se confirmado que o pedido está relacionado à LGPD, o Encarregado de Dados categorizará a solicitação para, em seguida, verificar se o pedido é ou não uma demanda recorrente.

2.1.5. Se for solicitação recorrente, fará uso de parecer técnico padrão, baseado em decisões anteriores em casos análogos proferidos pelo PJES, e o encaminhará ao titular requerente.



**SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ADMINISTRATIVA
NORMA DE PROCEDIMENTOS - NP 14.10 – ATENDIMENTO DE DEMAN-
DAS DE TITULARES DE DADOS PESSOAIS – LGPD**

2.1.5.1. Uma vez encaminhada a resposta ao solicitante, encerra-se a demanda.

2.1.6. Caso seja identificado que a solicitação apresentada não se enquadra nos casos recorrentes previamente analisados, o Encarregado de Dados autuará a demanda e encaminhará o feito à área técnica envolvida, para estudo e manifestação quanto ao caso apresentado.

PROCEDIMENTO 3 – Estudo do caso concreto para formulação de resposta - Prazo: 05 (cinco) dias úteis.

3.1. ÁREA TÉCNICA DEMANDADA

3.1.1. A Área Técnica identificada pelo Encarregado de Dados como responsável pela temática abordada na solicitação do titular de dados realizará estudo e elaborará parecer técnico fundamentado, de modo a subsidiar a tratativa da demanda estudada, devendo observar o prazo estipulado pelo Encarregado para a sua realização, não podendo ultrapassar o prazo de sete dias corridos.

3.1.2. Após elaboração do estudo e emissão de parecer, a área técnica envolvida efetuará remeterá o processo ao aEncarregado de Dados.

PROCEDIMENTO 4 – Tratamento da demanda - Prazo: 03 (três) dias úteis.

4.1. ENCARREGADO DE DADOS

4.1.1. Recebido o parecer técnico, o Encarregado de Dados avaliará se a demanda engloba múltiplas áreas ou se possui alta complexidade. Em caso positivo, deverá acionar o Comitê Gestor de Proteção de Dados.

4.2. COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS

4.2.1. Quando acionado, o Comitê Gestor de Proteção de Dados deverá validar o teor do parecer técnico.

4.2.2. Se o CGPD aprovar o parecer técnico e determinar o andamento da demanda nos termos propostos, o processo deverá regressar ao Encarregado de Dados, para que ele responda ao titular de dados pessoais., encerrando a demanda.



SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ADMINISTRATIVA
NORMA DE PROCEDIMENTOS - NP 14.10 – ATENDIMENTO DE DEMAN-
DAS DE TITULARES DE DADOS PESSOAIS – LGPD

4.2.3. Caso o CGPD entenda que o parecer técnico não se mostrou suficiente para enfrentar a demanda apresentada, deverá devolver os autos ao Encarregado, para que ele acione novamente a área técnica envolvida, a fim de prestar informações complementares.

PROCEDIMENTO 5 – Encerramento da demanda - Prazo: 01 (um) dia útil.

5.1. ENCARREGADO DE DADOS

5.1.1. Elabora resposta formalizada ao titular de dados requerente e, em seguida, encerra a demanda, mantendo registro para eventuais questionamentos por titulares ou auditoria que se fizer necessária.

Data de vigência: 05/09/2025.

Norma de procedimentos revisada em: 05/09/2025