

# 7. POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO TITULAR DE DADOS E CANAL DO ENCARREGADO (DPO) DA VITRINE DE CRAQUES

(Versão completa, jurídica e definitiva para revisão)

Esta política estabelece o procedimento formal para atendimento aos titulares de dados pessoais e define, com precisão, o funcionamento do **Canal do Encarregado (DPO)** da Plataforma **Vitrine de Craques**, garantindo plena conformidade com a **LGPD – Lei nº 13.709/2018**.

---

## 1. Objetivo da Política

A presente Política tem como objetivos:

1. Estabelecer regras claras para atendimento de solicitações de titulares de dados.
2. Definir procedimentos internos para análise, resposta e registro de pedidos LGPD.
3. Determinar a atuação do Encarregado (DPO) perante titulares e autoridades.
4. Garantir transparência, rastreabilidade e conformidade legal.
5. Formalizar prazos, formatos e requisitos para o exercício de direitos.

Esta Política se aplica a todos os usuários e categorias da plataforma.

---

## 2. Identificação do Encarregado (DPO)

A Vitrine de Craques designa um Encarregado responsável pelo processamento das comunicações entre:

- titular de dados,
- Controlador (Vitrine de Craques),
- Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

**Encarregado (DPO):** [Inserir Nome]

**E-mail oficial:** [Inserir]

**Canal exclusivo LGPD:** [Inserir link]

**Horário padrão de atendimento:** dias úteis, das 9h às 18h.

O DPO é a única autoridade interna autorizada a responder demandas formais relacionadas à LGPD.

---

### 3. Direitos do Titular (Conforme LGPD)

O titular de dados pessoais tem direito a solicitar:

1. **Confirmação da existência de tratamento.**
2. **Acesso aos dados pessoais.**
3. **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.**
4. **Anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários ou tratados em desconformidade.
5. **Portabilidade** (quando tecnicamente aplicável).
6. **Eliminação dos dados tratados com consentimento.**
7. **Informações sobre compartilhamento.**
8. **Revogação do consentimento.**
9. **Oposição ao tratamento** realizado sob base legal diversa do consentimento, quando cabível.
10. **Revisão de decisões tomadas com base exclusivamente em tratamento automatizado**, quando aplicável.

Todos os direitos são exercidos **sem custo ao titular**, salvo exceções previstas em lei.

---

### 4. Formas de Solicitação pelo Titular

O titular ou responsável legal poderá solicitar atendimento por meio de:

- Canal eletrônico exclusivo (formulário oficial).
- E-mail do DPO.
- Solicitação escrita autenticada (em casos específicos).
- Solicitação via painel interno da plataforma (quando disponível).

A Vitrine de Craques **não processa solicitações realizadas por canais não oficiais**, tais como redes sociais, contatos pessoais, mensagens informais ou atendimentos telefônicos.

---

### 5. Identificação e Autenticação do Solicitante

Para garantir segurança e evitar fraudes, a Vitrine de Craques realiza processo obrigatório de autenticação do solicitante.

Dependendo da complexidade da solicitação, pode ser exigido:

1. Verificação por e-mail ou SMS.
2. Envio de documento oficial.

3. Validação cruzada no sistema.
4. Assinatura eletrônica simples ou avançada.

Para **dados de menores**, somente o **responsável legal verificado** pode exercer direitos.

---

## 6. Prazos para Resposta

A Vitrine de Craques responde às solicitações de acordo com os seguintes prazos:

- **Confirmação de recebimento:** até 2 dias úteis.
- **Resposta inicial:** até 15 dias corridos, conforme LGPD.
- **Casos complexos ou com necessidade de auditoria:** prazo adicional justificado ao titular.

A resposta é documentada e enviada pelo mesmo canal de solicitação.

---

## 7. Procedimentos Internos para Atendimento

Ao receber uma solicitação, a Vitrine de Craques realiza:

1. Registro interno (protocolo).
2. Verificação de identidade do solicitante.
3. Avaliação jurídica e técnica do pedido.
4. Auditoria nos sistemas, quando necessário.
5. Implementação da medida solicitada (quando aplicável).
6. Arquivamento seguro da solicitação e da resposta.

Toda solicitação é mantida em registro interno por prazo mínimo de 5 anos ou conforme exigência legal.

---

## 8. Situações em que o Pedido Pode Ser Negado

Um pedido poderá ser negado quando:

1. Houver risco comprovado à segurança do usuário ou de terceiros.
2. Houver obrigação legal de retenção dos dados.
3. O solicitante não conseguir comprovar sua identidade.
4. O pedido for manifestamente infundado, repetitivo ou excessivo.

Em caso de negativa, o titular recebe justificativa completa.

---

## 9. Comunicação com Autoridades

O DPO é responsável por:

- atender diligências da ANPD;
- responder ofícios judiciais;
- comunicar incidentes quando exigido pelo art. 48 da LGPD;
- cooperar integralmente com investigações que envolvam proteção a menores.

Nenhuma comunicação oficial é realizada sem análise jurídica prévia.

---

## 10. Transparência e Registro de Atividades

A Vitrine de Craques mantém:

- registro completo das solicitações de titulares;
- relatórios periódicos de atendimento;
- auditorias internas sobre conformidade;
- documentação de decisões e justificativas técnicas.

Esses registros podem ser apresentados à ANPD quando solicitado.

---

## 11. Segurança da Informação Aplicada ao Atendimento

Todos os dados manipulados durante o atendimento:

- são criptografados;
- possuem acesso restrito;
- estão sujeitos a controle de logs;
- seguem políticas de proteção reforçada;
- são eliminados ou anonimizados após perda de finalidade.

Nenhum colaborador externo ou não autorizado tem acesso às solicitações.

---

## 12. Atualização da Política

A Vitrine de Craques poderá atualizar esta política por:

- mudanças na legislação;
- alterações nos procedimentos internos;
- adoção de novos mecanismos de atendimento;

- recomendações da ANPD.

Alterações relevantes serão divulgadas aos titulares.

---

## 13. Foro e Legislação Aplicável

Esta Política é regida integralmente pela legislação brasileira.

Fica eleito o foro da comarca de **[inserir cidade/estado]**, com renúncia de qualquer outro.