

PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO DE DADOS PESSOAIS

Iara – Ferramenta de Inteligência Artificial do NACAB

Versão: 01

Data: 15 /09/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer o procedimento que deverá ser seguido pelo NACAB quando uma pessoa cadastrada solicitar a exclusão de seus dados pessoais tratados no âmbito da Iara e do processo de atualização cadastral.

O procedimento busca garantir que as solicitações sejam recebidas, analisadas, respondidas e registradas de forma adequada, respeitando os direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

2. QUEM PODE SOLICITAR

A solicitação poderá ser realizada pelo próprio titular dos dados pessoais ou por representante legal devidamente identificado e autorizado.

3. CANAIS PARA SOLICITAÇÃO

A solicitação poderá ser apresentada por:

E-mail: contato@nacab.org.br

Telefone/WhatsApp: (31) 9 9989-1839

O NACAB deverá disponibilizar meios acessíveis e adequados para o exercício do direito de exclusão, não podendo exigir do titular procedimentos desnecessários ou excessivamente complexos para o recebimento e análise da solicitação.

4. INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Sempre que possível, o pedido deverá conter:

- a) nome completo do titular;
- b) CPF ou outro dado utilizado para identificação cadastral;
- c) meio de contato para resposta;
- d) descrição do pedido;
- e) informações que ajudem a localizar o cadastro.

Quando necessário para proteger os dados pessoais contra solicitações feitas por terceiros, o NACAB poderá solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do solicitante.

5. RECEBIMENTO DO PEDIDO

Ao receber a solicitação, a pessoa responsável deverá:

1. registrar a data de recebimento;
2. registrar a identificação do solicitante;
3. identificar quais dados ou cadastros estão envolvidos;
4. verificar a identidade do solicitante, quando necessário;
5. encaminhar a solicitação ao responsável pelo tratamento de dados pessoais;
6. registrar todas as providências adotadas.

6. ANÁLISE DO PEDIDO

O responsável deverá verificar:

- a) se o solicitante é o titular dos dados ou seu representante;
- b) quais dados pessoais estão relacionados ao pedido;
- c) para quais finalidades os dados estão sendo utilizados;
- d) se o tratamento já foi encerrado;
- e) se existe obrigação legal, regulatória, contratual ou outra hipótese prevista na LGPD que permita ou exija a conservação dos dados;
- f) se a exclusão é tecnicamente possível em todos os sistemas envolvidos;
- g) se os dados foram compartilhados com algum operador ou fornecedor que também precise ser comunicado.

7. QUANDO A EXCLUSÃO PODERÁ SER REALIZADA

Quando não houver impedimento legal ou outra hipótese que justifique a conservação, os dados deverão ser eliminados dos sistemas e bases em que estejam armazenados, observados os procedimentos técnicos aplicáveis.

A LGPD estabelece a eliminação dos dados após o término do tratamento, ressalvadas hipóteses específicas de conservação previstas em lei.

8. QUANDO A EXCLUSÃO PODERÁ NÃO SER REALIZADA

O pedido poderá ser total ou parcialmente negado quando houver fundamento legal para manutenção dos dados.

Entre as situações que podem justificar a conservação estão, por exemplo:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- necessidade de conservação para outras hipóteses previstas na LGPD.

Nesses casos, o NACAB deverá informar ao titular, de forma clara, porque os dados não poderão ser excluídos ou porque apenas parte deles poderá ser excluída.

9. EXCLUSÃO NA IARA

Quando o pedido envolver dados tratados pela IARA, o responsável deverá verificar, conforme as características técnicas da ferramenta:

- a) os dados armazenados no cadastro principal;
- b) os dados armazenados na plataforma da Iara;
- c) históricos de atendimento ou conversas;
- d) arquivos ou documentos vinculados ao cadastro;
- e) cópias ou registros mantidos por fornecedores;
- f) outros ambientes nos quais os dados pessoais tenham sido armazenados.

Quando houver operador ou fornecedor responsável por parte do tratamento, o NACAB deverá solicitar a adoção das providências necessárias, conforme as obrigações previstas no contrato.

10. PRAZO PARA RESPOSTA

O pedido deverá ser analisado e respondido sem demora injustificada, observando os prazos previstos na LGPD e na regulamentação aplicável ao direito solicitado.

Quando não for possível atender imediatamente ao pedido, o titular deverá receber resposta informando:

- a) que a solicitação foi recebida;
- b) quais providências estão sendo adotadas;
- c) se serão necessárias informações adicionais;
- d) quando aplicável, o motivo pelo qual o pedido não poderá ser atendido integralmente.

11. REGISTRO DA SOLICITAÇÃO

Todas as solicitações deverão ser registradas em controle interno, contendo, no mínimo:

Informação

Data da solicitação

Nome do titular

Identificação do cadastro

Canal utilizado

Tipo de solicitação

Dados envolvidos

Responsável pela análise

Providência adotada

Data da conclusão

Resposta enviada ao titular

Justificativa para eventual negativa

O registro deverá ser mantido de forma segura e com acesso restrito.

12. COMUNICAÇÃO AO TITULAR

Após a análise, o titular deverá receber resposta informando:

- a) que o pedido foi atendido; ou
- b) que o pedido foi atendido parcialmente, indicando o que foi excluído e o que foi mantido; ou
- c) que o pedido não pôde ser atendido, apresentando de forma clara a justificativa correspondente.

13. RESPONSABILIDADES

Compete à equipe responsável pelo atendimento:

- receber e registrar a solicitação;
- confirmar a identidade do solicitante, quando necessário;
- encaminhar o pedido ao responsável pelo tratamento de dados;
- acompanhar o cumprimento da solicitação;
- registrar as providências adotadas;
- comunicar a resposta ao titular.

Compete ao responsável pelo tratamento de dados e/ou Encarregado:

- orientar a equipe;
- avaliar situações que apresentem dúvida jurídica ou relacionada à LGPD;
- verificar a existência de fundamento para manutenção dos dados;
- acompanhar solicitações complexas;
- orientar a comunicação com fornecedores e operadores;
- manter os registros necessários.

14. SEGURANÇA

Durante todo o procedimento, o acesso às informações do titular deverá ser limitado às pessoas que necessitem delas para realizar a análise e o atendimento da solicitação.

As informações utilizadas no procedimento deverão ser protegidas contra acesso ou divulgação indevidos.

15. ENCERRAMENTO DO PEDIDO

A solicitação será considerada encerrada quando:

- a) os dados tiverem sido excluídos, quando cabível; ou
- b) tiver sido concluída a análise e apresentada justificativa ao titular para a manutenção total ou parcial dos dados.

O encerramento deverá ser registrado no controle interno.

16. INCIDENTES OU IRREGULARIDADES

Caso, durante o atendimento do pedido, seja identificado acesso indevido, vazamento, perda ou qualquer outro incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a ocorrência deverá ser imediatamente comunicada ao responsável interno pelo tratamento de dados e seguir o procedimento de resposta a incidentes do NACAB.

Quando aplicável, serão observadas as regras da ANPD para comunicação de incidentes de segurança. A Resolução CD/ANPD nº 15/2024 estabelece, entre outras medidas, a comunicação à ANPD e aos titulares quando o incidente puder acarretar risco ou dano relevante.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este procedimento deverá ser observado por todos os integrantes do NACAB envolvidos no atendimento, atualização cadastral, gestão da Iara ou tratamento dos dados pessoais relacionados à ferramenta.

O procedimento deverá ser revisado sempre que houver alteração relevante na Iara, nos sistemas utilizados, nos contratos com fornecedores ou na legislação aplicável.

NACAB – Núcleo de Assessoria às Comunidades Atingidas por Barragens