



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SAF-082-R01

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DA SAF

12/2021

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Portaria nº 6474, de 19 de novembro de 2021	03/12/2021	SAF	Versão Original
R01	Não Publicado	03/12/2021	SAF	1) Processo 'Comunicar Incidentes com Dados Pessoais' inserido.

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Sigla, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Tratar Manifestação de Titular de Dados Pessoais, pág. 12.
 - 5.2) Realizar Inventário de Dados Pessoais, pág. 16.
 - 5.3) Comunicar Incidentes com Dados Pessoais, pág. 19.
- 6) Disposições Finais, pág. 31.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Encarregado - LGPD

- 1) Comunicar Incidentes com Dados Pessoais

b) GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento

- 1) Tratar Manifestação de Titular de Dados Pessoais

c) GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD

- 1) Comunicar Incidentes com Dados Pessoais
- 2) Realizar Inventário de Dados Pessoais
- 3) Tratar Manifestação de Titular de Dados Pessoais

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Trata dos procedimentos relacionados ao Tratamento de Dados Pessoais no âmbito da SAF.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Administração e Finanças - SAF, os seguintes processos de trabalho:

- a) Tratar Manifestação de Titular de Dados Pessoais.
- b) Realizar Inventário de Dados Pessoais.
- c) Comunicar Incidentes com Dados Pessoais.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SAF-082-R00, aprovado na data de 01 de dezembro de 2021.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações;

Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

Instrução Normativa nº 172/2021, Política de Proteção de Dados Pessoais - PoPD no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Grupo Organizacional	Descrição
Encarregado - LGPD	O Encarregado é a pessoa física designada pelo controlador e que é responsável por assegurar o cumprimento da legislação de dados e atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)
GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento	Servidor(es) e/ou colaborador(es) da GTGI/GSIN/SAF responsável(eis) pelo

	tratamento de manifestações recebidas no Fale com a ANAC.
GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD	Servidores da GTGI/GSIN/SAF que atuam no tratamento de dados pessoais.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Administração e Finanças - SAF. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Administração e Finanças aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 6 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Sigla

Definição	Significado
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
GSIN	Gerência de Serviços Logísticos e de Informação
GTGI	Gerência Técnica de Gestão da Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MPR	Manual de Procedimento – Documento de caráter disciplinador, de âmbito interno, assinado e aprovado por autoridade competente, que tem como objetivo documentar e padronizar os processos de trabalho realizados pelos agentes da ANAC. Possui informações sobre o fluxo de trabalho, detalhamento das etapas, competências necessárias, artefatos a serem utilizados, sistemas de apoio e áreas responsáveis pela execução.
RBAC	Regulamento Brasileiro da Aviação Civil
SAF	Superintendência de Administração e Finanças
UDVD	Unidade Diretamente Vinculada à Diretoria

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Elabora relatório descritivo de inventário de dados pessoais, observando a política de proteção de dados pessoais da ANAC e a LGPD.	GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD
Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.	Encarregado - LGPD, GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD
Trata manifestação de Titular de Dados Pessoais, de forma criteriosa, observando a legislação vigente.	GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD
Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.	GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento
Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.	Encarregado - LGPD, GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Citsmart	Sistema que possibilita o trâmite e o tratamento das manifestações de usuários registradas no Fale com a ANAC	https://intranet.anac.gov.br/links-da-home/sistemas/sistema-de-atendimento-seam
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	https://correio.anac.gov.br
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&sigla_sistema=SEI

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Tratar Manifestação de Titular de Dados Pessoais

Esse processo busca atender às demandas do Titular de Dados Pessoais, nos termos da Lei Geral de Dados pessoais, especialmente seu art. 18.

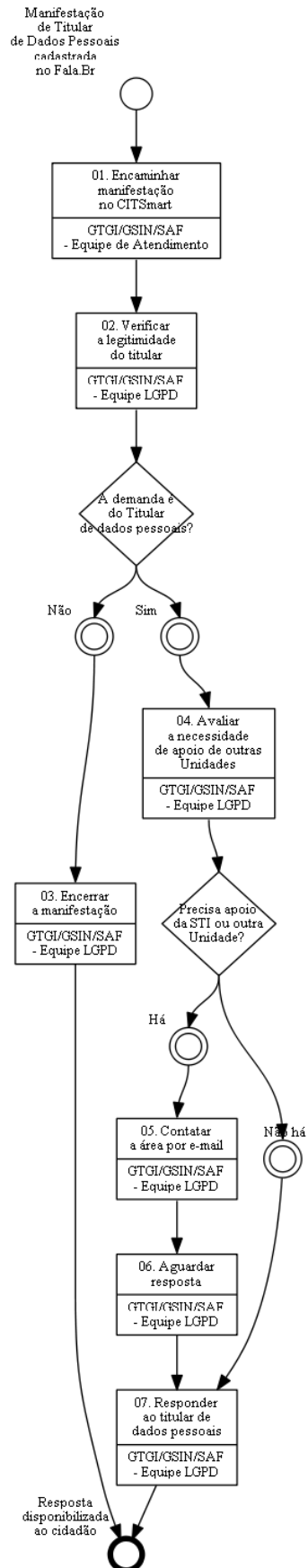
O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Manifestação de Titular de Dados Pessoais cadastrada no Fala.Br", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Demandas dos titulares de dados pessoais devem ser cadastradas no FalaBR'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Resposta disponibilizada ao cidadão.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento, GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa; (2) Trata manifestação de Titular de Dados Pessoais, de forma criteriosa, observando a legislação vigente.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Encaminhar manifestação no CITSmart

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe de Atendimento.

DETALHAMENTO: As manifestações dos titulares serão cadastradas diretamente pelo interessado no Fala.br, e no caso em sejam recebidas em meio diverso, serão cadastradas no Fala.br pela Equipe de Atendimento.

A demanda recebida pelo Fala.Br será internalizada na ANAC pelo CITSmart. A Equipe de Atendimento ao verificar que se trata de manifestações de titular de dados deverá realizar o encaminhamento da demanda para tratamento pela Equipe LGPD.

Observação:

O Sistema utilizado para o Fale com a ANAC não possui entrada específica para manifestação do Titular de Dados Pessoais, mas é o meio mais adequado para tratamento vez que permite adequado registro do tratamento realizado.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestações recebidas no Fale com a ANAC, de forma criteriosa.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar a legitimidade do titular".

02. Verificar a legitimidade do titular

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Equipe LGPD deve verificar se a demanda efetivamente provém do titular de dados pessoais, seu procurador ou representante legal.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestação de Titular de Dados Pessoais, de forma criteriosa, observando a legislação vigente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A demanda é do Titular de dados pessoais?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Encerrar a manifestação". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar a necessidade de apoio de outras Unidades".

03. Encerrar a manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Equipe LGPD deve responder ao usuário que ele não possui legitimidade para realizar a solicitação e que, por isso, o pedido/solicitação será negado.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestação de Titular de Dados Pessoais, de forma criteriosa, observando a legislação vigente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Avaliar a necessidade de apoio de outras Unidades

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Equipe LGPD deve verificar se possui todos os elementos para atender a manifestação do titular de dados ou se será necessário consulta/apoio de outra unidade da Agência.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestação de Titular de Dados Pessoais, de forma criteriosa, observando a legislação vigente.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Precisa apoio da STI ou outra Unidade?" seja "não há", deve-se seguir para a etapa "07. Responder ao titular de dados pessoais". Caso a resposta seja "há", deve-se seguir para a etapa "05. Contatar a área por e-mail".

05. Contatar a área por e-mail

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Equipe LGPD deve enviar e-mail para a unidade responsável solicitando apoio para elaboração da resposta.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart, Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar resposta".

06. Aguardar resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Equipe LGPD deve aguardar a resposta da área demandada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Responder ao titular de dados pessoais".

07. Responder ao titular de dados pessoais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: Equipe LGPD deve inserir a resposta à manifestação do titular de dados no Citsmart.

COMPETÊNCIAS:

- Trata manifestação de Titular de Dados Pessoais, de forma criteriosa, observando a legislação vigente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.2 Realizar Inventário de Dados Pessoais

Esse processo busca elaborar os registros das operações de tratamento de dados pessoais realizados pelo Controlador (ANAC) ou Operadores a partir da análise das bases de dados, bem como seus respectivos manuais de procedimento e regulamentos, objetivando atender ao Art. 37 da lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O processo se inicia pela escolha da base de dados a analisar. Dentre as bases de dados existentes que ainda não foram submetidas ao processo de inventário, recomenda-se priorizar a que possuir a maior quantidade de tabelas e campos com dados pessoais. Mas podem ser utilizados em conjunto fatores estratégicos, como setor à que ela pertence, finalidade dos dados armazenados, dentre outros.

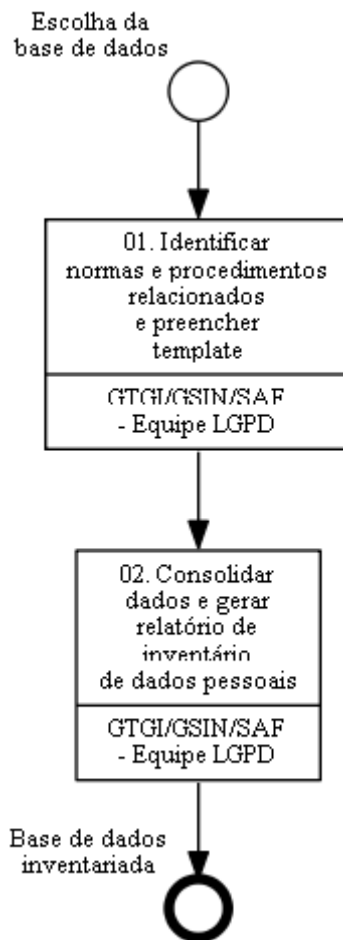
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Escolha da base de dados", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Definição da base de dados a ser inventariada considerando quantidade de tabelas e campos com dados pessoais e fatores estratégicos'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Base de dados inventariada.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Elabora relatório descritivo de inventário de dados pessoais, observando a política de proteção de dados pessoais da ANAC e a LGPD.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Identificar normas e procedimentos relacionados e preencher template

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Equipe LGPD deve verificar junto ao curador da base quais são os manuais de procedimentos (MPRs) que contêm a descrição dos tratamentos que são realizados com os respectivos dados da base, bem como quais os regulamentos brasileiros de aviação civil (RBACs) em que foram baseados.

A partir da análise dos MPRs deve ser elaborado fluxo de dados que permite identificar rapidamente em quais etapas do processo há tráfego de dados, bem como quais dados são trafegados.

Em seguida, a Equipe LGPD deverá realizar análise de inter-relacionamento entre as tabelas que compõem a base.

Uma vez compreendida a estrutura da base de dados, é necessário analisar o tipo de conteúdo de cada campo de cada tabela da base de dados. Tal análise é realizada a partir da exportação do diagrama físico da base de dados para um template em Excel.

Após exportação, cada campo de cada tabela da base de dados é manualmente analisado, onde os respectivos resultados desta análise são registrados. Dentre as informações de análise contidas no template, destacam-se:

- Tipo do dado (dado pessoal direto, dado pessoal indireto, dado pessoal sensível e dado que não é pessoal);
- Categoria do dado (Contato, Identificação, Profissional, Sensível, Sistema);
- Necessidade do tratamento deste dado (Art. 6º III);
- Divulgação a terceiros;
- Existência de dados de menores de idades;
- Existência de tomada de decisão automática;
- Existência de definição de perfil;
- Titular do dado;
- Base legal para o tratamento do dado (Art. 7º);
- Regulamento que permite o tratamento (em casos onde a base legal para tratamento for cumprimento de obrigação legal ou regulatória);
- Prazo de conservação do dado.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatório descritivo de inventário de dados pessoais, observando a política de proteção de dados pessoais da ANAC e a LGPD.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Consolidar dados e gerar relatório de inventário de dados pessoais".

02. Consolidar dados e gerar relatório de inventário de dados pessoais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Equipe LGPD deve inventariar os campos de cada tabela no arquivo em Excel, utilizando os arquivos produzidos na etapa anterior e analisando-se os aspectos mencionados na etapa anterior.

Posteriormente a Equipe LGPD deve gerar relatório descritivo de inventário de dados pessoais (contendo descrição da metodologia utilizada, resultados encontrados, conclusão com parecer técnico) e enviá-lo para a UDVD responsável pela base de dados e para a STI.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora relatório descritivo de inventário de dados pessoais, observando a política de proteção de dados pessoais da ANAC e a LGPD.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Comunicar Incidentes com Dados Pessoais

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) exige a implementação de medidas de segurança da informação para proteger dados pessoais. Um Processo de Trabalho para Comunicação de Incidentes é essencial para lidar com incidentes de forma eficaz. A comunicação inicial do incidente pode ser proveniente de qualquer fonte, tais como e-mail, telefone, “Fale com a ANAC”, Ouvidoria interna ou outros sistemas internos que vier a existir, devendo todas serem inseridas no Registro de Incidentes. Neste processo está inclusa as etapas de detecção e identificação rápida dos incidentes, além de ações imediatas de contenção para evitar danos adicionais por meio do acionamento da ETIR-ANAC. É importante documentar detalhadamente o incidente e suas ações para melhorar o processo e prevenir futuros incidentes. Em caso de incidentes significativos, é necessário comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados, demonstrando conformidade com a lei e protegendo os direitos dos titulares dos dados.

O processo contém, ao todo, 13 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de notificação de incidente com dados pessoais", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'A comunicação inicial do incidente pode ser proveniente de qualquer fonte, tais como: através do e-mail (encarregadolgpd@anacgovbr), telefone, “Fale com a ANAC”, Ouvidoria Interna ou outros meios de comunicação interna. As comunicações devem conter as informações mínimas que caracterizem vazamento ou violação de dados pessoais ou de privacidade. Ademais, devem conter o detalhamento da situação que motivou a notificação. A comunicação realizada deve ser registrada no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) por meio de processo próprio, onde as demais atividades deverão ser registradas'.

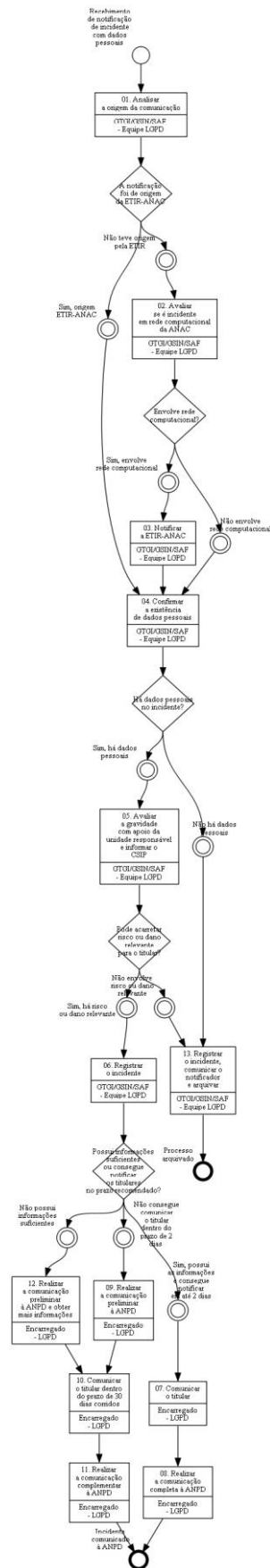
O processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Processo arquivado.
- b) Incidente comunicado à ANPD.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Encarregado - LGPD, GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI; (2) Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Analisar a origem da comunicação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A análise da origem da notificação pelo encarregado consiste em avaliar se a notificação foi recebida através da ETIR-ANAC ou de outra fonte. Nessa etapa, o encarregado deve realizar a seguinte ação:

- Verificar a origem da notificação: O encarregado deve identificar se a notificação foi encaminhada diretamente pela ETIR-ANAC ou se foi recebida de outra fonte, como um departamento interno da organização, um colaborador, um prestador de serviços ou um usuário externo.

Essa análise da origem da notificação é fundamental para direcionar corretamente as ações subsequentes no processo de comunicação de incidentes de dados pessoais, garantindo uma resposta adequada e eficiente.

Caso seja necessário, deve consultar o artefato "Plano de Comunicação de Incidentes da ANAC" para obter mais informações quanto às definições e macro etapas deste processo.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A notificação foi de origem da ETIR-ANAC" seja "sim, origem ETIR-ANAC", deve-se seguir para a etapa "04. Confirmar a existência de dados pessoais". Caso a resposta seja "não teve origem pela ETIR", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar se é incidente em rede computacional da ANAC".

02. Avaliar se é incidente em rede computacional da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: Nessa etapa, o encarregado deve realizar uma análise cuidadosa para determinar se o incidente em questão ocorreu dentro da rede computacional da ANAC. O encarregado deve analisar se há evidências de que o incidente esteja relacionado à infraestrutura de rede da ANAC. Se necessário, o encarregado pode buscar o auxílio de especialistas técnicos, como servidores da STI, membros da ETIR-ANAC ou prestadores de serviço dos contratos de TI, para ajudar na análise e na determinação da origem do incidente.

É importante que o encarregado registre de forma clara e precisa o resultado da avaliação. Essa documentação é essencial para a atividade de "Notificar a ETIR-ANAC".

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Envolve rede computacional?" seja "não envolve rede computacional", deve-se seguir para a etapa "04. Confirmar a existência de

dados pessoais". Caso a resposta seja "sim, envolve rede computacional", deve-se seguir para a etapa "03. Notificar a ETIR-ANAC".

03. Notificar a ETIR-ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: Uma vez que foi identificado que o incidente envolveu rede computacional o encarregado deve comunicar a ETIR-ANAC por uma das fontes abaixo:

- Abertura de chamado através do Portal de Serviços (<https://portaldeservicos.anac.gov.br>);
- Envio de e-mail para: portaldeservicos@anac.gov.br ou etir@anac.gov.br.

A comunicação deve ser realizada pelo e-mail do encarregado e conter uma descrição detalhada da ocorrência.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Confirmar a existência de dados pessoais".

04. Confirmar a existência de dados pessoais

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: A Notificação é recebida pelo Encarregado de Dados da ANAC, que deve avaliar se há existência de dados pessoais ou não. Em caso de não haver dados pessoais, deve-se providenciar o registro da notificação no Registro de Incidentes para fins de medição do quantitativo e das características de notificações indevidas.

A LGPD classifica os dados pessoais como sendo aquele que possibilita a identificação, direta ou indireta, da pessoa natural. São exemplos de dados pessoais:

- Nome e sobrenome;
- Data e local de nascimento;
- RG;
- CPF;
- Licença de piloto ou habilitação;
- Retrato em fotografia;
- Endereço residencial;
- Endereço de e-mail;
- Número de cartão bancário;
- Histórico de pagamentos;
- Endereço de IP (protocolo de internet);
- Número de telefone.

Dentre os dados pessoais, há a classificação de "dados sensíveis", que na Agência se aplica aos que revelam origem racial ou étnica, biométricas e sobre a saúde.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há dados pessoais no incidente?" seja "não há dados pessoais", deve-se seguir para a etapa "13. Registrar o incidente, comunicar o notificador e arquivar". Caso a resposta seja "sim, há dados pessoais", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar a gravidade com apoio da unidade responsável e informar o CSIP".

05. Avaliar a gravidade com apoio da unidade responsável e informar o CSIP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: Uma vez que foi confirmado que há dados pessoais no incidente. O Encarregado deve convocar a unidade responsável e, se necessário, um representante da ETIR-ANAC para se reunirem no dia útil seguinte do conhecimento do incidente.

A análise de gravidade em um incidente de dados pessoais envolve a avaliação do impacto, risco e consequências do potencial de dano causado pelo incidente. A avaliação da gravidade deve ser realizada preenchendo o Formulário de Comunicação de Incidente de Segurança, disponibilizado na página de "Comunicação de Incidente de Segurança" no site da ANPD e levando em consideração aspectos como:

- O contexto da atividade de tratamento de dados;
- As categorias e quantidades de titulares afetados;
- Os tipos e quantidade de dados violados;
- Os potenciais danos materiais, morais, reputacionais causados aos titulares;
- Se os dados violados estavam protegidos de forma a impossibilitar a identificação de seus titulares;
- As medidas de mitigação adotadas pelo controlador após o incidente.

Em conjunto com a análise de gravidade, devem ser analisadas e propostas medidas de segurança para a proteção dos dados pessoais afetados.

O formulário preenchido deve ser inserido no Registro de Incidentes.

Depois de finalizada, a análise realizada deve ser comunicada ao Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais da ANAC (CSIP).

COMPETÊNCIAS:

- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Pode acarretar risco ou dano relevante para o titular?" seja "não envolve risco ou dano relevante", deve-se seguir para a etapa "13. Registrar o incidente, comunicar o notificador e arquivar". Caso a resposta seja "sim, há risco ou dano relevante", deve-se seguir para a etapa "06. Registrar o incidente".

06. Registrar o incidente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: O incidente deve ser documentado de forma detalhada, incluindo todas as informações obtidas do incidente. Por isso toda e qualquer notificação de incidente, ainda que improcedente, deve ser registrada para que o Encarregado e a ETIR ANAC, possam analisar as informações e para aprimorar o processo, prevenir incidentes e melhorar a comunicação com os servidores, colaboradores e prestadores de serviços da Agência.

O Registro de incidentes deve preencher os seguintes campos:

- Nome do Notificador
- Telefone do notificador
- E-mail do notificador
- Forma de contato
- Teor da Notificação
- Origem da ETIR?
- Envolve rede computacional?
- Quais sistemas estão envolvidos?
- Data da Notificação à ETIR
- Forma de Notificação à ETIR
- Há dados pessoais no Incidente?
- Resultado da avaliação da gravidade
- Data da notificação ao titular dos dados
- Forma de notificação ao titular
- Houve comunicação preliminar?
- Data da comunicação preliminar à ANPD
- Data da comunicação complementar à ANPD
- Data da comunicação completa à ANPD

COMPETÊNCIAS:

- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Possui informações suficientes ou consegue notificar os titulares no prazo recomendado?" seja "sim, possui as informações e consegue notificar em até 2 dias", deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar o titular". Caso a resposta seja "não consegue comunicar o titular dentro do prazo de 2 dias", deve-se seguir para a etapa "09. Realizar a comunicação preliminar à ANPD". Caso a resposta seja "não possui informações suficientes", deve-se seguir para a etapa "12. Realizar a comunicação preliminar à ANPD e obter mais informações".

07. Comunicar o titular

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Encarregado - LGPD.

DETALHAMENTO: A comunicação deve ser feita individualmente aos titulares, preferencialmente pelo meio habitual de contato, tais como e-mail, Ofício ou outro meio de eletrônico.

Caso não seja possível identificar os titulares afetados, todos os titulares presentes na base violada devem ser comunicados. Neste caso, pode ser necessário o apoio da ASCOM (para realização de mailing) ou do gestor do sistema violado.

Em situações excepcionais, a comunicação pode ser feita de forma indireta através de publicação em meios de comunicação, com destaque para alcançar o maior número de titulares possível.

Para preservar os direitos dos titulares e tentar diminuir os possíveis prejuízos que um incidente de segurança possa causar, recomenda-se que a comunicação seja feita o mais breve possível, em até 2 (dois) dias úteis da ciência do fato.

O comunicado aos titulares deve fazer uso de linguagem clara e conter, ao menos, as seguintes informações:

- Resumo e data da ocorrência do incidente;
- Descrição dos dados pessoais afetados;
- Riscos e consequências aos titulares de dados;
- Medidas tomadas pelo controlador e as recomendadas aos titulares para mitigar os efeitos do incidente, se cabíveis;
- Dados de contato do encarregado do controlador para que os titulares possam solicitar informações adicionais a respeito do incidente.

COMPETÊNCIAS:

- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Realizar a comunicação completa à ANPD".

08. Realizar a comunicação completa à ANPD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Encarregado - LGPD.

DETALHAMENTO: Para preservar os direitos dos titulares e tentar diminuir os possíveis prejuízos que um incidente de segurança possa causar, a comunicação deve ser feita o mais breve possível, em até 2 (dois) dias úteis da ciência do fato.

A comunicação completa deve ser realizada com o preenchimento do Formulário de Comunicação de Incidente de Segurança, disponibilizado na página de "Comunicação de Incidente de Segurança" no site da ANPD.

O formulário deve ser protocolado eletronicamente por meio do Peticionamento Eletrônico do SUPER.BR da ANPD (Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede).

Durante o protocolo, deve-se selecionar o tipo de processo "ANPD – Comunicados de Incidentes à Autoridade Nacional de Proteção de Dados". Junte ao processo o formulário preenchido, preferencialmente em formato PDF, os documentos complementares e o ato de designação do encarregado.

O Portal de Assinatura Eletrônica da plataforma GOV.BR pode ser utilizado para assinatura do formulário eletrônico utilizando o nível de confiabilidade "prata" ou "ouro", sem prejuízo da possibilidade de utilização de qualquer outro meio previsto pela Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020. Após a finalização, um Recibo Eletrônico de Protocolo será gerado automaticamente pelo sistema e incluído no processo.

Uma vez concluída a comunicação completa, deve-se atualizar o Registro do Incidente com as informações que, porventura, estiverem faltando.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Realizar a comunicação preliminar à ANPD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Encarregado - LGPD.

DETALHAMENTO: Para preservar os direitos dos titulares e tentar diminuir os possíveis prejuízos que um incidente de segurança possa causar, recomenda-se que a comunicação seja feita o mais breve possível, em até 2 (dois) dias úteis da ciência do fato. Dessa maneira, deve-se providenciar a comunicação preliminar à ANPD dentro do prazo de 2 dias úteis.

A comunicação preliminar deve ser realizada com o preenchimento do Formulário de Comunicação de Incidente de Segurança, disponibilizado na página de “Comunicação de Incidente de Segurança” no site da ANPD.

O formulário deve ser protocolado eletronicamente por meio do Peticionamento Eletrônico do SUPER.BR da ANPD (Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede).

Durante o protocolo, deve-se selecionar o tipo de processo “ANPD – Comunicados de Incidentes à Autoridade Nacional de Proteção de Dados”. Junte ao processo o formulário preenchido, preferencialmente em formato PDF, os documentos complementares e o ato de designação do encarregado.

O Portal de Assinatura Eletrônica da plataforma GOV.BR pode ser utilizado para assinatura do formulário eletrônico utilizando o nível de confiabilidade "prata" ou "ouro", sem prejuízo da possibilidade de utilização de qualquer outro meio previsto pela Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020. Após a finalização, um Recibo Eletrônico de Protocolo será gerado automaticamente pelo sistema e incluído no processo.

Concluída a comunicação preliminar à ANPD, deve-se providenciar o quanto antes a comunicação ao(s) titular(res) dos dados em até 30 dias corridos a partir da data da comunicação preliminar.

COMPETÊNCIAS:

- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Comunicar o titular dentro do prazo de 30 dias corridos".

10. Comunicar o titular dentro do prazo de 30 dias corridos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Encarregado - LGPD.

DETALHAMENTO: A comunicação deve ser feita individualmente aos titulares, preferencialmente pelo meio habitual de contato, tais como e-mail, Ofício ou outro meio de eletrônico.

Caso não seja possível identificar os titulares afetados, todos os dados presentes na base violada devem ser comunicados. Neste caso, pode ser necessário o apoio da ASCOM (para realização de mailing) ou do gestor do sistema violado.

Em situações excepcionais, a comunicação pode ser feita de forma indireta através de publicação em meios de comunicação, com destaque para alcançar o maior número de titulares possível.

Esta comunicação deve ocorrer no prazo máximo de 30 dias corridos a contar da comunicação preliminar à ANPD.

O comunicado aos titulares deve fazer uso de linguagem clara e conter, ao menos, as seguintes informações:

- Resumo e data da ocorrência do incidente;
- Descrição dos dados pessoais afetados;
- Riscos e consequências aos titulares de dados;
- Medidas tomadas pelo controlador e as recomendadas aos titulares para mitigar os efeitos do incidente, se cabíveis;
- Dados de contato do encarregado do controlador para que os titulares possam solicitar informações adicionais a respeito do incidente.

COMPETÊNCIAS:

- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Realizar a comunicação complementar à ANPD".

11. Realizar a comunicação complementar à ANPD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Encarregado - LGPD.

DETALHAMENTO: A comunicação complementar deve ser realizada em até 30 dias corridos a contar do peticionamento da Comunicação Preliminar à ANPD.

A comunicação deve ser realizada com o preenchimento do Formulário de Comunicação de Incidente de Segurança, disponibilizado na página de “Comunicação de Incidente de Segurança” no site da ANPD.

O formulário deve ser protocolado eletronicamente, preferencialmente em formato PDF, por meio do Peticionamento Eletrônico do SUPER.BR da ANPD (Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede) no mesmo processo que a comunicação preliminar, por meio de petição intercorrente.

O Portal de Assinatura Eletrônica da plataforma GOV.BR pode ser utilizado para assinatura do formulário eletrônico utilizando o nível de confiabilidade "prata" ou "ouro", sem prejuízo da possibilidade de utilização de qualquer outro meio previsto pela Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.

Uma vez concluída a comunicação complementar, deve-se atualizar o Registro do Incidente com as informações que, porventura, estiverem faltando.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

12. Realizar a comunicação preliminar à ANPD e obter mais informações

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Encarregado - LGPD.

DETALHAMENTO: Para preservar os direitos dos titulares e tentar diminuir os possíveis prejuízos que um incidente de segurança possa causar, recomenda-se que a comunicação seja feita o mais breve possível, em até 2 (dois) dias úteis da ciência do fato. Dessa maneira, deve-se providenciar a comunicação preliminar à ANPD dentro do prazo de 2 dias úteis.

A comunicação preliminar deve ser realizada com o preenchimento do Formulário de Comunicação de Incidente de Segurança, disponibilizado na página de “Comunicação de Incidente de Segurança” no site da ANPD.

O formulário deve ser protocolado eletronicamente por meio do Peticionamento Eletrônico do SUPER.BR da ANPD (Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede).

Durante o protocolo, deve-se selecionar o tipo de processo “ANPD – Comunicados de Incidentes à Autoridade Nacional de Proteção de Dados”. Junte ao processo o formulário preenchido, preferencialmente em formato PDF, os documentos complementares e o ato de designação do encarregado.

O Portal de Assinatura Eletrônica da plataforma GOV.BR pode ser utilizado para assinatura do formulário eletrônico utilizando o nível de confiabilidade "prata" ou "ouro", sem prejuízo

da possibilidade de utilização de qualquer outro meio previsto pela Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020. Após a finalização, um Recibo Eletrônico de Protocolo será gerado automaticamente pelo sistema e incluído no processo.

Concluída a comunicação preliminar à ANPD, deve-se buscar junto ao notificador, a área responsável e a ETIR-ANAC mais informações referentes ao incidente para que seja possível o quanto antes a realização da comunicação complementar à ANPD.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.
- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Comunicar o titular dentro do prazo de 30 dias corridos".

13. Registrar o incidente, comunicar o notificador e arquivar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTGI/GSIN/SAF - Equipe LGPD.

DETALHAMENTO: O incidente deve ser documentado de forma detalhada, incluindo todas as informações obtidas do incidente. Por isso toda e qualquer notificação de incidente, ainda que improcedente, deve ser registrada para que o Encarregado e a ETIR ANAC, possam analisar as informações e para aprimorar o processo, prevenir incidentes e melhorar a comunicação com os servidores, colaboradores e prestadores de serviços da Agência.

O Registro de Incidentes deve preencher os seguintes campos:

- Nome do Notificador
- Telefone do notificador
- E-mail do notificador
- Forma de contato
- Teor da Notificação
- Origem da ETIR?
- Envolve rede computacional?
- Quais sistemas estão envolvidos?
- Data da Notificação à ETIR
- Forma de Notificação à ETIR
- Há dados pessoais no Incidente?

Após o registro da notificação do incidente, o Encarregado deve realizar a comunicação ao notificador quanto a avaliação da gravidade de dados pessoais. O principal objetivo desta comunicação é informar que não havia risco ou dano relevante envolvendo vazamento ou violação de dados pessoais ou de privacidade na notificação realizada. A resposta ao notificador deve preferencialmente ser realizada pelo mesmo canal (caso a notificação ocorra pelo Fale com a ANAC ou Ouvidoria Interna) ou por e-mail (caso ocorra por e-mail, telefone ou outro canal de comunicação da Agência, exemplo TEAMS).

Concluídas as etapas de registro e comunicação ao notificador, o processo de apuração de incidente de dados pessoais é encerrado pelo Encarregado.

COMPETÊNCIAS:

- Trata a comunicação de incidentes de dados pessoais conforme previsto da LGPD e orientações da ANPD.
- Usa ferramenta do SEI, com precisão, agilidade e correção, de acordo com o manual de utilização do SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SAF deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.