

FaceEye

PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO AOS TITULARES

Procedimento operacional de governança LGPD

Campo	Informação
Versão	1.0
Data	17/09/2026
Status	PROCEDIMENTO OPERACIONAL VIGENTE
Documentos relacionados	Política Pública v2.2 RIPD v2.1 ROPA v2.1 Matriz de Consistência v1.1 DPA v1.1 Registro de Infraestrutura v1.0

Documento operacional destinado a orientar o recebimento, a triagem, o encaminhamento e a execução técnica de solicitações relacionadas aos direitos dos titulares no contexto dos Serviços FaceEye, preservando a regra geral segundo a qual o Cliente atua como Controlador e o FaceEye como Operador.

1. Objetivo e escopo

1.1. Este procedimento estabelece a forma de atuação do FaceEye diante de solicitações de titulares de dados pessoais relacionadas a tratamentos realizados por meio da plataforma, bem como a cooperação técnica prestada aos Clientes para que estes exerçam suas responsabilidades como Controladores.

1.2. O procedimento abrange solicitações recebidas diretamente pelo Cliente ou encaminhadas ao FaceEye, inclusive pedidos de confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação, informação, oposição, revogação de consentimento, portabilidade quando aplicável e revisão ou informação sobre decisões automatizadas, conforme a legislação aplicável e as características do tratamento.

1.3. Este documento não transforma o FaceEye em responsável por decidir, em nome do Cliente, se determinada solicitação deve ser deferida. Como regra, a decisão jurídica e material sobre o exercício do direito cabe ao Cliente-Controlador; ao FaceEye cabe executar as medidas técnicas que lhe forem legitimamente instruídas e fornecer as informações de que dispuser.

2. Princípios de atuação

- Cliente como Controlador: o Cliente determina as finalidades e os contextos de utilização do FaceEye e é, como regra geral, o responsável pelo atendimento aos direitos dos titulares.
- FaceEye como Operador: o FaceEye trata os dados em nome do Cliente e coopera tecnicamente para viabilizar o atendimento, sem substituir o Cliente na definição da hipótese legal, no juízo sobre exceções legais ou na decisão sobre a providência a ser adotada.

- Gratuidade e facilitação: o atendimento ao titular deve observar os requisitos legais de gratuidade e acesso facilitado.
- Segurança e proporcionalidade: antes de disponibilizar dados ou executar providências irreversíveis, deverão ser adotadas verificações razoáveis de identidade, legitimidade e escopo, sem coleta excessiva de dados para autenticação.
- Minimização: a resposta e a execução técnica devem se limitar aos dados e operações necessários ao atendimento da solicitação.
- Rastreabilidade documental: as solicitações, instruções do Cliente, providências executadas e respostas relevantes deverão ser documentadas de forma suficiente para demonstrar o fluxo de atendimento, sem pressupor a existência de funcionalidade de logs na plataforma.

3. Direitos abrangidos

Direito / solicitação	Tratamento operacional
Confirmação da existência de tratamento	O Cliente avalia a solicitação e, quando necessário, solicita ao FaceEye confirmação técnica sobre a existência de dados relacionados ao titular em seu ambiente.
Acesso aos dados	O FaceEye fornece ao Cliente os dados tecnicamente disponíveis e necessários à elaboração da resposta, observados identidade, escopo, direitos de terceiros e demais limitações legais.
Correção	O Cliente valida a correção solicitada e instrui o FaceEye quando a alteração depender de ação técnica na plataforma.
Anonimização, bloqueio ou eliminação	O Cliente decide sobre cabimento e alcance. O FaceEye executa tecnicamente a providência instruída, observadas as regras de retenção, o ambiente ativo e o ciclo de backup aplicável.
Portabilidade	Será tratada quando juridicamente e tecnicamente aplicável, conforme regulamentação e padrões que venham a incidir sobre o caso concreto.
Informações sobre compartilhamento e tratamento	O Cliente responde pelas informações relativas às finalidades e decisões sob sua responsabilidade; o FaceEye fornece informações técnicas sobre os tratamentos que executa em nome do Cliente.
Consentimento	Quando o tratamento se basear em consentimento definido pelo Cliente, este administra a informação sobre não fornecimento, consequências e revogação; o FaceEye executa as medidas técnicas que lhe forem instruídas.
Oposição	O Cliente avalia o fundamento e a eventual existência de descumprimento da LGPD e instrui o FaceEye sobre medidas técnicas cabíveis.
Decisões automatizadas	O Cliente avalia solicitações relacionadas às decisões

	tomadas em seu contexto. O FaceEye fornece informações técnicas razoavelmente disponíveis sobre o funcionamento da plataforma, respeitados segredos comercial e industrial e a separação entre resultado tecnológico e decisão do Cliente.
--	--

4. Canais e origem da solicitação

4.1. Solicitação recebida pelo Cliente

O fluxo preferencial é Titular → Cliente-Controlador. O Cliente realiza a triagem, valida a identidade e a legitimidade do solicitante, avalia o direito invocado e, quando precisar de ação ou informação técnica do FaceEye, encaminha instrução suficientemente clara para execução.

4.2. Solicitação recebida diretamente pelo FaceEye

Quando o FaceEye receber solicitação relativa a dados tratados em nome de um Cliente, deverá, conforme as informações disponíveis e sem assumir a posição de Controlador, identificar o Cliente relacionado e encaminhar a solicitação ao Cliente ou informar ao titular o canal de atendimento disponibilizado pelo respectivo Controlador, tão logo quanto razoavelmente possível.

Se a solicitação se referir a tratamento para finalidade própria e distinta em que o FaceEye excepcionalmente atue como Controlador, o FaceEye realizará o atendimento correspondente nessa condição.

4.3. Solicitações de representantes

Solicitações apresentadas por representante deverão ser acompanhadas de elementos razoavelmente suficientes para demonstrar a representação. A validação deverá ser proporcional ao risco e à natureza do direito exercido.

5. Fluxo operacional de atendimento

Etapa	Procedimento
1. Recebimento	Registrar a solicitação e sua data de recebimento, o canal, o titular ou representante e o Cliente relacionado, quando identificável.
2. Triagem	Identificar o direito solicitado, o escopo, os dados ou contexto envolvidos e se o FaceEye atua como Operador ou, excepcionalmente, como Controlador naquele tratamento.
3. Identificação e legitimidade	Adotar ou solicitar ao Cliente verificação razoável da identidade do titular ou da legitimidade do representante, evitando coleta excessiva.
4. Encaminhamento	Quando o Cliente for o Controlador, encaminhar a demanda ou orientar o titular ao canal do Cliente, preservando informação suficiente para cumprimento do prazo aplicável.
5. Instrução do Cliente	Receber do Cliente a solicitação técnica específica:

	localizar, extrair, corrigir, bloquear, eliminar, tornar inacessível ou fornecer informações, conforme o caso.
6. Execução técnica	Executar a instrução lícita dentro do escopo dos Serviços e documentar a providência realizada ou eventual impedimento técnico.
7. Retorno ao Cliente	Fornecer ao Cliente o resultado técnico e as informações necessárias para que ele responda ao titular.
8. Encerramento	Registrar o encerramento operacional, preservando documentação suficiente da solicitação, instrução e providência adotada.

6. Prazos

6.1. O FaceEye deverá cooperar com o Cliente com antecedência suficiente para permitir que o Controlador cumpra os prazos legais e regulamentares aplicáveis. O prazo interno de cooperação do FaceEye não substitui nem amplia o prazo legal do Cliente.

6.2. Nos termos atualmente aplicáveis da LGPD, a confirmação de existência ou o acesso podem ser fornecidos de forma simplificada imediatamente; quando requerida declaração clara e completa, a LGPD prevê fornecimento em até 15 (quinze) dias. Para os demais direitos, deve-se buscar atendimento imediato e, quando isso não for possível, o Controlador deverá fornecer a resposta ou justificativa cabível nos termos da legislação e da regulamentação vigente.

6.3. Como a regulamentação específica dos direitos dos titulares permanece sujeita a evolução normativa, os prazos operacionais deste procedimento deverão ser interpretados e atualizados conforme a legislação e os atos da ANPD vigentes no momento da solicitação.

6.4. Quando houver transferência internacional regida por instrumento que estabeleça prazo específico para atendimento ou assistência ao titular, deverá ser observado também o prazo aplicável ao instrumento, sem prejuízo das responsabilidades do Cliente-Controlador.

7. Localização, acesso e fornecimento de dados

7.1. O FaceEye poderá utilizar os identificadores e filtros tecnicamente disponíveis na plataforma para localizar dados no ambiente do Cliente, inclusive informações de Pessoa, Person ID, Detecções, Localidades, Grupos e demais registros pertinentes ao escopo solicitado.

7.2. O Person ID é chave técnica interna e não substitui a validação da identidade do titular. A associação entre uma solicitação e os registros da plataforma deverá considerar os elementos fornecidos pelo Cliente e as informações efetivamente disponíveis.

7.3. O fornecimento ao Cliente deverá limitar-se ao necessário para atendimento da solicitação e observar a proteção de dados de terceiros, segredos comercial e industrial e outras restrições legalmente aplicáveis.

8. Correção, bloqueio, anonimização e eliminação

8.1. O Cliente define se a providência é juridicamente cabível e qual seu alcance. O FaceEye executará a medida técnica correspondente quando possível e compatível com os Serviços.

8.2. A eliminação deverá observar as regras de retenção configuradas pelo Cliente e as limitações legais aplicáveis. Quando executada, a exclusão alcançará o ambiente ativo conforme a instrução recebida, sem promessa de eliminação instantânea de toda cópia técnica existente.

8.3. O backup diário do FaceEye é destinado exclusivamente à recuperação de desastre e mantém apenas a cópia mais recente. Dados eliminados do ambiente ativo poderão permanecer temporariamente na cópia de backup até que esta seja substituída pelo ciclo subsequente, sem utilização do backup para recuperação individual de dados.

8.4. Quando houver uso compartilhado que exija comunicação de correção, eliminação, anonimização ou bloqueio a outros agentes de tratamento, o Cliente deverá definir a providência e o FaceEye prestará a cooperação que lhe couber em relação aos destinatários sob sua gestão.

9. Reconhecimento facial e decisões

9.1. O reconhecimento facial é probabilístico. Uma Detecção, associação, classificação ou alerta produzido pela plataforma constitui resultado tecnológico e não, por si só, decisão final sobre o titular.

9.2. Solicitações relacionadas a consequências de uma decisão tomada pelo Cliente com apoio do FaceEye deverão ser avaliadas pelo Cliente. O FaceEye poderá fornecer informações técnicas razoavelmente disponíveis sobre o processamento realizado, sem assumir responsabilidade pela decisão de negócio, segurança, acesso ou outra consequência definida pelo Cliente.

10. Solicitações envolvendo dados sensíveis, crianças e adolescentes

10.1. A presença de dados biométricos ou de outros dados pessoais sensíveis exige cautela reforçada na autenticação, no acesso e no fornecimento de informações, sem alterar a distribuição de papéis entre Cliente e FaceEye.

10.2. Solicitações relativas a crianças ou adolescentes deverão ser tratadas pelo Cliente considerando os requisitos legais aplicáveis ao contexto concreto e, quando pertinente, a legitimidade do representante. O FaceEye prestará a cooperação técnica instruída pelo Cliente.

11. Solicitações manifestamente incompatíveis ou impossíveis

11.1. O FaceEye deverá informar ao Cliente quando uma instrução não puder ser executada tecnicamente, quando não houver dados localizáveis com os elementos fornecidos ou quando a execução puder afetar indevidamente dados de terceiros ou a segurança da plataforma.

11.2. A decisão de negar, restringir ou diferir o exercício de um direito por fundamento jurídico cabe ao Cliente-Controlador, que deverá fornecer ao titular a justificativa de fato ou de direito aplicável quando exigida.

12. Transferências internacionais e suboperadores

12.1. A existência de Provedor de Infraestrutura, suboperador ou Região de Processamento no exterior não altera o fluxo principal de atendimento: o Cliente permanece responsável perante o titular como Controlador, e o FaceEye coopera como Operador.

12.2. Quando necessário ao atendimento, o FaceEye poderá solicitar assistência a suboperadores que efetivamente tratem os dados, nos limites do instrumento aplicável. Informações variáveis sobre infraestrutura e eventual mecanismo de transferência internacional permanecem registradas no LGPD 6.

13. Documentação e evidências

13.1. Para cada solicitação que exija atuação do FaceEye, deverão ser mantidas evidências proporcionais do recebimento ou encaminhamento, identificação do Cliente, natureza do pedido, instrução recebida, providência técnica executada, resultado e data de conclusão.

13.2. Este registro operacional poderá ser mantido por meios administrativos apropriados e não pressupõe a existência de logs de auditoria como funcionalidade da plataforma FaceEye.

13.3. Os registros de atendimento deverão ser acessíveis apenas às pessoas que necessitem deles para execução do procedimento, suporte, defesa de direitos ou cumprimento de obrigação aplicável.

14. Matriz de responsabilidade

Atividade	Responsável principal
Disponibilizar canal ao titular	Cliente-Controlador
Validar finalidade e hipótese legal do tratamento	Cliente-Controlador
Decidir sobre deferimento, limitação ou recusa do pedido	Cliente-Controlador
Verificar identidade/representação	Cliente, com cooperação técnica do FaceEye quando aplicável
Localizar e fornecer dados existentes na plataforma	FaceEye, mediante instrução ou cooperação ao Cliente
Executar correção, bloqueio, anonimização ou eliminação na plataforma	FaceEye, conforme instrução do Cliente
Responder formalmente ao titular sobre tratamento do Cliente	Cliente-Controlador
Explicar características técnicas do FaceEye necessárias à resposta	FaceEye
Responder por tratamento próprio e distinto do FaceEye	FaceEye, apenas quando excepcionalmente atuar como Controlador
Petição/reclamação perante a ANPD	Direito do titular, após o fluxo aplicável perante o Controlador

15. Gatilhos de revisão

Este procedimento deverá ser revisado quando houver alteração material nos direitos dos titulares, prazos legais ou regulamentares, funcionalidades de atendimento, arquitetura que afete a execução dos direitos, papéis dos agentes ou regras de retenção e eliminação. Alterações apenas de Provedor de Infraestrutura ou Região de Processamento não exigem revisão deste documento, salvo se modificarem materialmente o fluxo de atendimento.

16. Referências normativas

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente arts. 9º, 18, 19 e 20.
- Regulamentação e orientações vigentes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) sobre direitos dos titulares.
- Resolução CD/ANPD nº 19/2024, quando aplicável a transferências internacionais e à assistência no atendimento de titulares.

17. Controle do documento

Campo	Registro
Documento	LGPD 7 - Procedimento de Atendimento aos Titulares
Versão	1.0
Data	17/09/2026
Responsável pela manutenção	FaceEye - governança de privacidade
Periodicidade de revisão	Quando houver gatilho de revisão ou mudança normativa relevante
Classificação	Uso interno / governança LGPD