
LGPD no Atendimento

Perguntas e Respostas envolvendo situações
no dia a dia no atendimento [Março/2026]

—

**1. Posso fornecer
extrato completo de
veículo a pessoa que
não é proprietário no
sistema?**

Não. O extrato pode conter dados pessoais do titular registral. **O fornecimento só é possível ao proprietário, procurador formalmente constituído ou mediante base legal específica.** Caso a intenção seja apenas verificar restrição de roubo/furto, orientar consulta pública disponível.

—

2. O atual possuidor do veículo, que ainda não transferiu, **pode solicitar débitos detalhados?**

A informação de débitos pode envolver dados do proprietário formal. **O atendimento deve exigir comprovação de vínculo legítimo** (CRV assinado, ATPV-e, contrato com firma reconhecida ou procuração). Sem isso, limitar-se às informações públicas.

—

3. Posso informar por
telefone **se um veículo
possui multas?**

Somente se for possível confirmar a identidade do titular ou procurador. Informações por telefone exigem cautela redobrada. Na dúvida, orientar atendimento presencial com documento ou canal oficial autenticado.

—

4. **Cônjuge** pode
solicitar dados da CNH
do outro?

Não automaticamente. A relação conjugal não substitui autorização formal. Dados de habilitação são dados pessoais protegidos. Exigir procuração ou presença do titular.

—

5. Posso informar
endereço cadastrado
no sistema?

Não. Endereço é dado pessoal sensível à segurança do titular. Só pode ser fornecido ao próprio titular ou representante legal.

—

6. **Advogado** pode
solicitar dados de
veículo ou CNH sem
procuração?

Não. A condição de advogado não dispensa comprovação de representação. É necessária procuração válida ou ordem judicial.

—

**7. Posso entregar
cópia de processo
administrativo a
terceiro interessado?**

Somente às partes envolvidas, procuradores ou mediante decisão fundamentada. Avaliar sempre se há dados pessoais de terceiros no processo.

—

**8. Pais podem solicitar
informações da CNH
de filho maior de
idade?**

Não. A maioria retira a representação automática. É necessária autorização do titular.

—

9. Posso confirmar se
determinado CPF
possui veículo
registrado?

Essa informação associa pessoa identificada a bem patrimonial. **Só deve ser fornecida ao próprio titular ou mediante base legal específica.**

—

**10. O servidor pode
compartilhar tela do
sistema com o usuário
durante atendimento?**

O servidor deve evitar exposição desnecessária de dados que não sejam diretamente relacionados ao atendimento. Ajustar visualização para exibir apenas o necessário.

—

11. Se o cidadão insiste
dizendo que “é só uma
informação simples”,
posso flexibilizar?

Não. A simplicidade da informação não elimina seu caráter de dado pessoal. O critério é base legal, não grau de informalidade.

—

12. Se eu conheço todo mundo na minha cidade, posso consultar o sistema para ajudar um conhecido ou prestar uma informação de terceiro de modo informal?

Não. O fato de ter vínculo de amizade, parentesco ou convivência social não autoriza o acesso ou o fornecimento de informações de terceiros constantes nos sistemas institucionais.

—

**13. Então, quando o
consentimento
realmente é
adequado?**

A pergunta principal não deve ser “tem consentimento?”, mas sim “qual é a base legal que autoriza esse tratamento ou fornecimento de dados?”. **Essa mudança de mentalidade é o que dá segurança para o servidor.** Consentimento não é atalho jurídico. Base legal é que sustenta o ato administrativo.

—

**14. O que fazer quando
houver dúvida no
balcão?**

Não decidir de forma isolada. O caso deve ser encaminhado à chefia imediata para decisão e, sempre que necessário, deve ser registrada formalmente solicitação de orientação nos canais oficiais, com o tema “LGPD”, para análise adequada.

A cautela protege o servidor e a instituição.

Reforçamos a todos que **o zelo pelas informações institucionais e pelos acessos aos sistemas corporativos** constitui dever funcional inerente ao exercício do cargo público, **independentemente das disposições específicas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).**

Toda informação consultada, registrada, compartilhada ou tratada deve guardar estrita relação com a atividade funcional desempenhada.

A proteção de dados e o cuidado com as informações não se restringem ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, mas decorrem do próprio dever de lealdade, responsabilidade e probidade no serviço público.

Reforçamos a importância da adoção contínua de boas práticas no atendimento e na utilização dos sistemas institucionais, contribuindo para a segurança jurídica do servidor e para a credibilidade da Autarquia perante a sociedade.

**Contamos com o
comprometimento de
todos!**