



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

AGENTE DE TRATAMENTO OPERADOR

Versão 1.0

Novembro 2022



	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

AGENTE DE TRATAMENTO OPERADOR

Fiel ao Princípio Empresarial de Satisfação de Seus Clientes, firme na compreensão das Suas necessidades, buscando a otimização de soluções e garantindo a qualidade dos serviços prestados, a **Central 24 Horas** - *que desempenho de sua atividade empresarial, exerce, predominantemente, a operação das atividades de Tratamento de Dados Pessoais* - reconhece a importância de demonstrar aos **Agentes Controladores** que lhe tomam serviços, Titulares, Autoridades, ao Mercado e Sociedade em geral, que a Ética, Integridade, Inovação, Transparência, Qualidade, Respeito aos Colaboradores e às Leis, valores que há décadas guiam a nossa trajetória, também são as motrizes no desempenho das atividades de Tratamento de Dados Pessoais.

Com o objetivo de demonstrar, de forma simples e transparente, a compreensão de todos os stakeholders sobre como protegemos a privacidade e os Dados Pessoais em nossos processos, sistemas, serviços e soluções, publicizamos as nossas **Diretrizes de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais** (*sob Avisos e Políticas*) de forma direcionada¹.

Somos engajados na prática da atividade empresária em benefício de toda a sociedade. Para Nós, o conhecimento e o cumprimento das leis são fatores preponderantes na manutenção da paz social, na promoção de justiça, na cooperação entre as pessoas capaz de produzir impactos positivos aos desafios da sociedade contemporânea. Por essa razão, no legítimo exercício de nossa função social, contribuimos de forma responsável, transparente e coerente na disseminação do conhecimento sobre privacidade e proteção de Dados Pessoais.

¹ Se Você deseja conhecer os nossos **Avisos de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais em relação aos nossos Colaboradores (as)** e aos **Candidatos (as)** que desejam concorrer às nossas oportunidades, consulte os documentos específicos disponíveis em nosso Portal da Privacidade. Se Você deseja conhecer a nossa **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – Agente de Tratamento Controlador** para avaliar as nossas práticas operacionais e legais quando da atuação como **Controladora das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais**, o documento próprio e específico, também está publicizado e acessível em nosso Portal da Privacidade, acessível a partir de nosso **sítio eletrônico www.central24horas.com.br**.

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

Acreditamos que, para que uma Pessoa Natural exerça os próprios direitos de forma livre e consciente, é necessário compreender um pouco mais sobre a Lei 13709/2018, uma Lei que tem o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Além disso, a lei também tem como fundamento, dentre outros, a livre iniciativa, que, segundo a Constituição Federal Brasileira é Princípio Geral da Atividade Econômica e, esse princípio, ao lado da valorização do trabalho humano, tem a finalidade de assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social.

Como evidenciado a seguir, a **Central 24 Horas** executa atividades de Tratamento de Dados Pessoais em absoluta submissão e cumprimento ao que determina a Constituição da República Federativa do Brasil (a CRFB/88), a Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a Lei 13.709/18 (LGPD), as Leis que protegem e resguardam a produção intelectual, industrial e a concorrência, 9610/98, 9610/98, 9278/98, ao DL 5452/43 (CLT) e todas as Lei e Regulamentos que direta e/ou indiretamente impactam nas atividades de Tratamento de dado pessoais.

Prestados os esclarecimentos introdutórios, **Empresa Brasileira de Soluções e Serviços em Teleatendimento Ltda.**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF) sob nº 02.581.508/0001-56, com sede na Rua Victor Civita, N. 77, Bloco 1, 301 Parte, Jacarepaguá, Rio de Janeiro, RJ, CEP 22.775-004 ("**Central 24 Horas**"), de forma absolutamente transparente, pela presente **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – AGENTE DE TRATAMENTO OPERADOR** informa suas práticas operacionais – técnicas e administrativas.

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS²

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - ANPD: Autarquia Federal responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional

AGENTES DE TRATAMENTO: o Controlador e o Operador;

² Ao longo desta Política, sempre que encontrar uma palavra com a primeira letra maiúscula, o significado poderá ser consultado no Item "Definições Básicas".

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

BASE LEGAL: é a hipótese prevista na LGPD que autoriza o Tratamento de Dados Pessoais;

COMPARTILHAMENTO DE DADOS: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de Dados Pessoais ou Tratamento compartilhado de bancos de Dados Pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de Tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

CONSENTIMENTO: é a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o Titular concorda com o Tratamento de seus Dados Pessoais para uma finalidade determinada;

CONTROLADOR: é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais. É quem determina as finalidades, os propósitos, os meios e, consequentemente, as bases legais para o Tratamento dos Dados Pessoais;

CONTROLADORIA CONJUNTA: Configurada pela determinação conjunta, comum ou convergente, por dois ou mais Controladores, das finalidades e dos elementos essenciais para a realização do Tratamento de Dados Pessoais, por meio de acordo que estabeleça as respectivas responsabilidades quanto ao cumprimento da LGPD³;

CONTROLADORIA SINGULAR: Configurada quando as decisões referentes ao mesmo Tratamento competem também a outro(s) Controlador(es), de forma independente, ou seja, sem finalidades comuns, convergentes ou complementares⁴;

CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO LEGAL OU REGULATÓRIA: é uma hipótese prevista na Lei 13.709/18 que autoriza a utilização de Dados Pessoais sempre que houver uma obrigação em lei ou por alguma autoridade reguladora que exija o Tratamento de Dados Pessoais;

³ Conforme manifestação orientativa da Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/2021.05.27GuiaAgentesdeTratamento_Final.pdf

⁴ Também aplicável a nota de referência número 3;

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

DADO PESSOAL: é toda informação referente a uma pessoa natural identificada ou identificável;

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: Os dados por inferência ou diretamente relacionados à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

DADO DE CRIANÇA E ADOLESCENTE: Informação que em conjunto ou isoladamente, se relacione e/ou permita a identificação de criança de até 12 anos de idade incompletos e adolescente, aquela entre 12 e 18 anos (Lei 8.069/1990 – Estatuto da Criança e Adolescente);

ENCARREGADO (A) DE DADOS PESSOAIS (DPO – DATA PROTECTION OFFICER): é a pessoa natural ou jurídica indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os Titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Além do formulário próprio em Nosso Portal da Privacidade, a (o) Nossa (o) Encarregada (o) de Tratamento de Dados Pessoais está disponível via privacidade@central24horas.com.br;

EXECUÇÃO DE CONTRATO OU DE PROCEDIMENTOS PRELIMINARES RELACIONADOS AO CONTRATO: é a base legal que autoriza a utilização de Dados Pessoais quando necessários à celebração ou execução de um contrato, incluídos os procedimentos prévios;

LGPD: é a Lei brasileira que regula as atividades de Tratamento de Dados Pessoais (Lei 13.709/18) e que também altera os artigos 7º e 16 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14).

INCIDENTE DE SEGURANÇA: é qualquer evento que viole princípios da segurança da informação: Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade de informações;

OPERADOR: é a Pessoa jurídica ou física, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em⁵ nome do Controlador;

⁵ A ANPD já esclareceu que Colaboradores/Funcionários em subordinação laboral/trabalhista às decisões de um Agente Controlador, não se confundem com Operadores, atuam em representação do Controlador.

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

TITULAR DOS DADOS: é a Pessoa física identificada ou identificável a quem são referidos os Dados Pessoais;

TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS: é transferência de Dados Pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

TRATAMENTO: é a prática de qualquer atividade envolvendo Dados Pessoais;

2. PRINCÍPIOS QUE ORIENTAM AS ATIVIDADES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA CENTRAL 24 HORAS

2.1. Em respeito aos direitos dos Titulares, no fomento de um ambiente de segurança jurídica, técnica e contratual, em TODAS as atividades de Tratamento de Dados Pessoais, a **Central 24 Horas** observa a boa fé e os seguintes princípios:

- Finalidade:** Só tratamos Dados Pessoais para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados, sem possibilidade de Tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
- Adequação:** Só tratamos Dados Pessoais de forma compatível com as finalidades de Tratamento informadas, previstas em lei e/ou contrato e de acordo com o contexto do Tratamento;
- Necessidade:** Limitamos as atividades de Tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do Tratamento de dados;
- Livre acesso:** Garantimos, aos Titulares, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do Tratamento, bem como sobre a integralidade de seus Dados Pessoais;
- Qualidade dos dados:** Garantimos a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu Tratamento;

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

- f) Transparência: Garantimos aos Titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do Tratamento e os respectivos Agentes de Tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- g) Segurança: Investimos e utilizamos de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- h) Prevenção: Adotamos medidas físicas e lógicas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do Tratamento de Dados Pessoais;
- i) Confidencialidade: Aplicamos o acesso hierarquizado com restrição a informações e recursos somente por pessoas autorizadas;
- j) Integridade: Atuamos com foco na precisão das informações e dos métodos de processamento ao qual a informação é submetida, mantendo-a acurada, completa e atualizada;
- k) Disponibilidade: Não medimos esforços para garantir que os usuários autorizados tenham acesso às informações e aos ativos de informação quando necessário;
- l) Não discriminação: A **Central 24 Horas** não pratica e não tolera nenhuma violação aos direitos humanos, seja sob a forma de preconceito, discriminação ou assédio, em virtude da raça, cor, origem, convicção religiosa, filosófica, sindical ou política, nacionalidade, sexo, orientação sexual, idade, escolaridade, condição social, física ou mental ou qualquer outra diferença;
- m) Responsabilização e prestação de contas: Adotamos e evidenciamos medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de Dados Pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

3. A CENTRAL 24 HORAS COMO AGENTE DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Em atenção aos direitos dos Titulares, obrigações e deveres provenientes da CFRB/88, Lei 12965/2014, Lei 13709/18, Leis 9610/98, 9610/98, 9278/98, DL 5452/43, *frameworks* de segurança da informação, especialmente, ISO 27001 e 27002, bem como, as melhores práticas nacionais e internacionais, o Tratamento de Dados Pessoais realizado pela **Central 24 Horas**, é fundamentado no (a)

- (i) respeito à privacidade;
- (ii) autodeterminação informativa;
- (iii) liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
- (iv) inviolabilidade da intimidade, honra e da imagem;
- (v) desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;
- (vi) livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- (vii) direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Como um dos principais fornecedores de soluções de *Contact Center* e TIC do país, fornecedora de equipamentos, soluções e serviços dos principais *players* globais de tecnologia, a **Central 24 Horas** se enquadra nas duas classificações de Agentes de Tratamento de Dados Pessoais distintos na Lei 13.709/18 em razão da capacidade de decisão sobre o Tratamento dos Dados Pessoais, ou seja, é **AGENTE DE TRATAMENTO CONTROLADOR e OPERADOR**.

- 3.1. De forma a viabilizar os serviços que lhe são contratados, a **Central 24 Horas** desempenha atividades típicas de AGENTE DE TRATAMENTO CONTROLADOR quanto à sua própria atividade empresarial;
- 3.2. E, especificamente, na execução dos serviços que lhe são contratados, a **Central 24 Horas**, prestadora de serviços técnicos especializados, quando designada para executar tarefas específicas definidas em contrato firmado com outros Agentes Controladores (Contratantes) realiza atividades de Tratamento de Dados Pessoais em absoluta observância às determinações destes, classificando-se, assim, em típico **AGENTE DE TRATAMENTO OPERADOR** nos exatos termos legais;

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

3.3. Independente da dimensão de atuação, CONTROLE ou OPERAÇÃO, a **Central 24 Horas**:

- 3.3.1. Adota medidas organizacionais, técnicas e administrativas, aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- 3.3.2. Segue práticas de segurança da informação em relação aos Dados Pessoais, mesmo após o término das atividades de Tratamento, até o descarte, se houver;
- 3.3.3. Utiliza soluções, sistemas e ferramentas estruturadas de forma a atender requisitos de segurança da informação, boas práticas, governança e os princípios gerais previstos na Lei 13709/18, bem como, as normas e regulamentos aplicáveis;
- 3.3.4. Promove ações de conscientização e *capacitação (por meio de campanhas lúdicas, treinamentos e workshops)* dos seus Colaboradores, a fim de que estes, no desempenho de suas atividades diárias estejam cientes sobre suas obrigações e responsabilidade quanto ao Tratamento de Dados Pessoais;
- 3.3.5. Com o objetivo de contribuir na consolidação da cultura da proteção à privacidade e aos Dados Pessoais, a **Central 24 Horas** estabeleceu *Programa de Relacionamento com Fornecedores e Parceiros*, o que viabiliza, o gerenciamento de contratos e aquisições, com observância à LGPD e ao Tratamento adequado dos Dados Pessoais, especificamente, quanto às:
 - 3.3.5.1. Regras de Relacionamento com fornecedores e parceiros, Agentes de Tratamento Operadores – no âmbito de Controle da **Central 24 Horas**;
 - 3.3.5.2. Gestão de Acesso e Compartilhamento;
 - 3.3.5.3. Medidas de controle e mitigação dos riscos;

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

3.4. Quanto à responsabilidade dos Agentes na forma do Inciso VI do Artigo 9º da Lei 13.709/18, a **Central 24 Horas** salienta que suas atividades empresariais, *seja em dimensão de controle ou operação*, são desempenhadas com a distribuição da responsabilidade nos exatos termos dos Artigos 42 e 43 da LGPD, e mais:

3.4.1. No Relacionamento com **Agentes de Tratamento Operadores**: Quando necessária a atuação de Agente Operador para atuar em nosso nome, SEMPRE por escrito, mediante “Instruções de Operação de Tratamento de Dados Pessoais” delimitamos o objeto, a duração, a natureza e a finalidade do Tratamento dos dados, os tipos de Dados Pessoais envolvidos e os direitos e obrigações e responsabilidades relacionados ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

3.4.2. No Relacionamento com **Agente de Tratamento Controladores Singulares**: Como mencionado nas Definições Básicas, quando as decisões referentes ao mesmo Tratamento competem também a outro(s) Controlador(es) de forma independente, ou seja, sem finalidades comuns, convergentes ou complementares com as da **Central 24 Horas**, cada Controlador – ressalvado eventual Tratamento no âmbito das relações de consumo, será responsável nos limites de sua ação e/ou omissão. Desta forma, como boa prática alinhada aos princípios legais, especialmente, os da Transparência e Responsabilização e prestação de contas, as Nossas relações com Controladores Singulares, sempre que possível, são regidas por acordos que abordam questões técnicas e de efetivo desempenho das atividades de Tratamento em cumprimento legal e regulatório;

3.4.3. No Relacionamento com **Agentes de Tratamento Controladores Conjuntos**: Se presente a Controladoria Conjunta, configurada pela determinação comum, conjunta ou convergente, por dois ou mais Controladores, das finalidades e dos elementos essenciais para a realização do Tratamento de Dados Pessoais, considerando que como já sinalizado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, a definição das funções dos controladores conjuntos implica consequências no que diz respeito às funções dos Agentes de Tratamento e aos direitos dos Titulares, a **Central 24 Horas**, formaliza, sempre que possível, por escrito, as

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

respectivas responsabilidades de cada Um em relação cumprimento do que determina a LGPD e demais leis e regulamentos aplicáveis.

3.5. A Central 24 Horas como AGENTE DE TRATAMENTO OPERADOR

3.5.1. Quando os serviços técnicos especializados que envolvem Tratamento de Dados Pessoais forem contratados, designados ou delegados por Agentes de Tratamento Controlador (sem prejuízo a outras cláusulas, livremente estabelecidas entre as partes e consignadas em contrato e/ou termos aditivos, e, desde que não impliquem em transferência/isenção de responsabilidade), a **Central 24 Horas**, enquanto Agente de Tratamento Operador, **se compromete a:**

- 3.5.1.1.** Seguir com exclusividade e exatidão as instruções lícitas fornecidas por escrito pelo Contratante, Agente de Tratamento Controlador;
- 3.5.1.2.** Tratar apenas os Dados Pessoais mínimos e necessários para a prestação dos serviços contratados e, a partir das instruções previamente estabelecidas e devidamente documentadas;
- 3.5.1.3.** Estabelecer a retenção dos dados em observância à finalidade que orientou a atividade delegada, bem como os reflexos regulatórios setoriais e das demais leis que infiram qualquer tipo de orientação para com o armazenamento dos dados;
- 3.5.1.4.** Não divulgar ou utilizar os Dados Pessoais fornecidos pelo Agente Controlador para finalidades diversas das estabelecidas em Contrato;
- 3.5.1.5.** Armazenar os Dados Pessoais de acordo com melhores práticas, conforme hierarquia estipulada em contrato, *ou documento operacional da Contratante/Controladora - que o valha*, e em efetiva observância aos princípios da confidencialidade, integridade, autenticidade dos Dados Pessoais;

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

- 3.5.1.6. Cooperar com o Contratante, Agente de Tratamento Controlador, na conformidade à Lei 13.709/18 e demais comandos legais aplicáveis;
- 3.5.1.7. Disponibilizar, sempre que requerida, todas as informações relacionadas aos serviços prestados, informações estas que incluem, mas não se limitam à: relatórios, demonstrativos e mapeamentos;
- 3.5.1.8. Dar ciência ao Agente Controlador, e se consignado em contrato, requerer anuência, em caso de relação com Sub Operador;
- 3.5.1.9. Comunicar o Controlador, conforme a lei ou o contrato, os incidentes envolvendo os dados sob sua custódia e Tratamento, colaborando e prestando o auxílio para investigações, Tratamento do incidente e resposta junto às Autoridades, em especial, a ANPD;
- 3.5.1.10. Na ocasião da exclusão dos Dados Pessoais tratados por força do exaurimento dos serviços contratados, utilizar meios que não permitam a recuperação das informações.

4. DO RECEBIMENTO DAS DIRETIVAS DE COMANDO SOBRE AS ATIVIDADES DE TRATAMENTO EMANADAS PELO AGENTE CONTROLADOR

- 4.1. A Central 24 Horas **só** trata Dados Pessoais a partir de instruções documentadas e dentro do escopo do direcionamento contido em contrato e/ou em seus anexos e, mediante mútuo acordo, por escrito, entre Controladora e Operadora.
- 4.2. Com o objetivo de garantir efetividade e eficiência no atendimento às instruções determinadas pelos Agentes de Tratamento Controladores, o **Gestor do Contrato** da Central 24 Horas (*Integrante do Time Comercial ou Diretivo*), autorizado a receber instruções de comando sobre as atividades de Tratamento de Dados Pessoais pelo Agente Controlador, deverá:

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

4.2.1. Ao receber qualquer instrução ou solicitação de um Agente de Tratamento Controlador (*Contratante*), o Gestor do Contrato, Integrante do Time Comercial ou Diretivo Central 24 Horas, para fins de avaliação de viabilidade de implementação operacional, deverá, imediatamente ao recebimento, promover os seguintes reportes:

4.2.1.1. Se Integrante da Diretoria, aos Gestores Comerciais do Contrato; Gestores Operacionais; Gestores de TI/SI; Gestores de Recursos Humanos;

4.2.1.2. Se Integrante do Time Comercial, Diretores; Gestores Operacionais; Gestores de TI/SI; Gestores de Recursos Humanos;

4.2.2. Incumbe, ainda, ao Gestor do Contrato acionado pelo Controlador, o reporte imediato à(ao) Encarregada(o) de Proteção de Dados Pessoais, a quem compete:

4.2.2.1. Nos termos do direcionamento da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, a ANPD, o registro e acompanhamento de todas as atividades/solicitações envolvendo as atividades de Tratamento de Dados Pessoais;

4.2.2.2. Analisar a solicitação, considerando o contexto fático e as circunstâncias relevantes da solicitação, emitir ou contratar a elaboração de opinião legal-técnica fundamentada; Promover Capacitação, se for o caso; Providenciar toda a evidência probatória apta a manter a distribuição da responsabilidade nos exatos termos dos Artigos 42 e 43 da LGPD.

5. DO EXERCÍCIO DE DIREITOS PELOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS

5.1.1. Uma vez que na dimensão de Operação das atividades de Tratamento, não cabe decisão, comando ou controle ao Agente de Tratamento Operador, quando a Central 24 Horas, na condição de AGENTE DE TRATAMENTO OPERADOR - for

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

acionada por Titular de Dados Pessoais objetivando o exercício de direitos, nos exatos termos da Lei, apenas informará o canal de contato do Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais do Agente Controlador, a quem compete o efetivo atendimento do Titular;

- 5.2. Sempre que requerido e nos limites de sua operação, a **Central 24 Horas**, prestará o suporte necessário aos Contratantes/Controladores no atendimento/resposta aos Requerimentos dos Titulares;

6. DAS BASES LEGAIS QUE LEGITIMAM AS ATIVIDADES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA CENTRAL 24 HORAS, QUANDO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES TÍPICAS DE **AGENTE OPERADOR**

- 6.1. Considerando que a atuação restrita ao efetivo e lícito comando e direcionamento do Contratante, o Agente Controlador, a quem compete a definição da finalidade específica, forma e duração do Tratamento, por preciosismo, de forma não exaustiva cumpre esclarecer a legitimação, conforme a seguir:

6.1.1. Em regra:

Artigo 7º O Tratamento de Dados Pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

(...)

V - quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o Titular, a pedido do Titular dos dados;

6.1.2. Excepcionalmente:

Artigo 7º O Tratamento de Dados Pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

(...)

VI - para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem)

Artigo 11º O Tratamento de Dados Pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

(...)

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

II - sem fornecimento de consentimento do Titular, nas hipóteses em que for indispensável para:

(...)

d) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

- 7.1. Alguns dos nossos Fornecedores possuem servidores localizados fora do Brasil, assim, é possível que haja a transferência internacional de Dados Pessoais. Sendo este o caso, a **Central 24 Horas** se certifica de que tais transferências ocorram apenas se o Fornecedor comprovar o cumprimento de todas as leis de privacidade e proteção de Dados Pessoais aplicáveis (no Brasil e nos países em que seus servidores estão localizados) e mantenham um nível de conformidade semelhante ou mais rigoroso do que o previsto na Lei 13.709/18, a LGPD.

8. COMO A CENTRAL 24 HORAS PROTEGE OS DADOS PESSOAIS

- 8.1. A **Central 24 Horas** adota proteções lógicas, físicas, administrativas e organizacionais, além de técnicas de segurança da informação consolidadas nas boas práticas internacionais, referenciadas em normas e diretrizes técnicas legalmente permitidas para preservar a Privacidade e a proteção dos Dados Pessoais.

9. DO (A) ENCARREGADO (A) DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 9.1. A (O) Nossa (o) Encarregada (o) de Tratamento de Dados Pessoais, está *acessível via*:

9.1.1. Endereço eletrônico: privacidade@central24horas.com.br

9.1.2. Portal da Privacidade 

9.1.3. Ou via correspondência física:

Aos Cuidados de

Encarregada (o) de Tratamento de Dados Pessoais Central 24 Horas

Rua Victor Civita, N. 77, Bloco 1, 301 Parte

Jacarepaguá - Rio de Janeiro, RJ, CEP 22.775-004

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

10. DÚVIDAS SOBRE ESTA POLÍTICA E/OU ATIVIDADES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA CENTRAL 24 HORAS

- 10.1. O (a) Nosso (a) Encarregado de Tratamento de Dados Pessoais está à disposição conforme canais mencionados no item anterior.

11. DA FORMAÇÃO DE EVIDÊNCIAS DOCUMENTAIS

- 11.1. Com o objetivo de demonstrar a efetividade de Nossas ações de conformidade, governança e melhoria contínua em Proteção e Proteção de Dados Pessoais, atuamos de forma orientada à formação de evidências documentais que atestem que adotamos medidas de segurança, técnicas e administrativas para proteger os Dados Pessoais de Incidentes de Segurança da Informação.
- 11.2. De forma não exaustiva, informamos os principais documentos preparados e atualizados mediante registro e controle de versão (e vigência) integram o Nosso Sistema de Gestão da Privacidade e Proteção de Dados Pessoais:
- 11.2.1. Políticas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais: Documentos que estabelecem diretrizes gerais a serem observadas em todos os Nossos Tratamentos de Dados Pessoais, tanto quando no Controle, quanto quando na Operação das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais;
- 11.2.2. Avisos de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais: Documentos que refletem o disposto na Política mediante abordagem simplificada (contemplados ou não, recursos visuais e/ou audiovisuais);
- 11.2.3. Aditivos Contratuais: Instrumentos firmados para, por meio de inserção/alteração de cláusulas contratuais, estabelecer as diretrizes de observância pelas Partes e suas responsabilidades quanto ao tratamento de dados pessoais e cujos contratos (prestação de serviços, fornecimento de produtos, de trabalho e outros) contemplem de forma específica cláusulas quanto aos direitos e obrigações oriundos da Lei 13.709/18, a LGPD;

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

- 11.2.4.** Termos Autônomos de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais: Firmados quando inexistente instrumento formal que comporte a assunção do compromisso por cláusula originária ou aditivo;
- 11.2.5.** Acordos de Tratamento de Dados Pessoais: Instrumentos que estabelecem, responsabilidades, obrigações e boas práticas, quando presente o Co Controle ou Controladoria Singular entre a Central 24 Horas e outro Agente de Tratamento Controlador;
- 11.2.6.** Instruções de Operação de Tratamento de Dados Pessoais: Mediante Cláusulas Contratuais (originárias ou ajustadas por aditivo) ou Instruções Autônomas, quando da delegação de atividades de tratamento de dados pessoais na qualidade de Agente Controlador, por escrito, Nós documentamos e determinamos as finalidades, os propósitos, os meios e consequentemente as bases legais para Operação, bem como, os critérios de acompanhamento da regularidade no cumprimento das determinações;
- 11.2.7.** Aceite e Concordância com as Instruções de Operação de Tratamento de Dados Pessoais: Manifestação de natureza estritamente técnica e operacional, firmada por escrito por representante do Operador, legal e tecnicamente capacitado;
- 11.2.8.** Políticas de Segurança da Informação: Documentos internos não publicizáveis (por medida de segurança) que estabelecem padrões, normas e diretrizes a todos utilizam infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da **Central 24 Horas**, com o objetivo mitigar os riscos relacionados à Segurança da Informação;

12. MUDANÇAS EM NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – AGENTE DE TRATAMENTO OPERADOR

Na busca constante por ser cada dia melhor, a nossa “Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais – Agente de Tratamento Operador” *anualmente, a contar da data de divulgação, ou sempre que necessário*, será revisada e atualizada para demonstrar o nosso cumprimento legal, governança e melhoria contínua, bem como, para acompanhar adequações, alterações, inclusões de regência legal e regulatória sobre Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, especialmente, as emanadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, a ANPD.

Versão Atual 1.0, Novembro de 2022.

	SISTEMA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	Documento SGPPDP	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais - Agente de Tratamento Operador -
		ID #	002
		Versão Atual	1.0
		Versão Anterior	*
		Emissão	LMN-PPDP, Nov/2022
		Aprovação	Diretoria-C24H
		Divulgação	Pública, em 15/03/2023
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Anual, a contar da data de divulgação ou sempre que necessário para a manutenção da conformidade legal e/ou regulatória

Elaborada por:

Versão	Data	Nome	Cargo / Função	Assinatura
1.0	Nov/2022	Maria Luciana P. de Souza	Lumina Digital, PPPDP	

Aprovada por:

Versão	Data	Nome	Cargo / Função	Assinatura
1.0	Nov/2022	Eduardo Machado	Diretor	

Política Elaborada Com base na/no (s):

- ✓ Constituição da República Federativa do Brasil;
- ✓ Lei 12965/2014 – Marco Civil da Internet;
- ✓ Lei 13709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- ✓ Leis 9610/98, 9610/98, 9278/98 – Que dispõem sobre Proteção intelectual, industrial e a concorrência;
- ✓ ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, 27002:2013, 27005:2019, 31000:2018 e 27701:2019
- ✓ - Orientações ANPD (disponíveis em <https://www.gov.br/anpd/pt-br>).