



POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

## Sumário

1. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	2
2. OBJETIVO .....	2
3. ABRANGÊNCIA .....	2
4. REFERÊNCIAS .....	3
5. DEFINIÇÕES .....	3
6. REVISÃO .....	4
7. DIRETRIZES.....	5
8. PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO E PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS... 7	7
9. RESPONSABILIDADES .....	7
9.2 Diretoria Executiva .....	7
9.3 Controlador.....	8
9.4 Comitê de Segurança de Dados Pessoais e Privacidade .....	8
9.5 Encarregado (DPO ou Data Protection Officer) .....	8
9.6 Líderes de Segurança e Dados Pessoais e Privacidade.....	9
9.7 Agentes Internos de Tratamento de Dados (Operadores Internos).....	9
10. VALORES DEFINIDOS PARA RESSARCIMENTO .....	10
11. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	10

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna

POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

## 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Aprovada pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação - CGSI, em 18/10/2018.

## 2. OBJETIVO

O objetivo desta Política é estabelecer diretrizes para uniformizar o comportamento da Companhia no que concerne ao tratamento de dados pessoais em seus processos, a privacidade e a proteção destes dados, além de disseminar a cultura de segurança destas informações em consonância com os seguintes princípios: legalidade, lealdade, transparência, integridade e confidencialidade.


A Política determina os seguintes compromissos:

1. Respeito à privacidade dos titulares;
2. Transparência aos titulares sobre às necessidades de tratamento de seus dados pessoais, a forma, a duração e a exatidão das informações;
3. O tratamento dos dados deve atender à finalidade legítima;
4. Proteção aos dados pessoais dos titulares nos ambientes digitais e analógicos da Companhia;
5. Limitação do tratamento de dados ao mínimo necessário para realização das atividades e processos da Companhia;
6. Impossibilidade de realização do tratamento dos dados para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

## 3. ABRANGÊNCIA

A Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade alcança todos os processos que de alguma forma tratam dados pessoais digitais e analógicos

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna

POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

dos titulares que se relacionam com a empresa.

Portanto se aplica a todas as pessoas que trabalham na Novaquest Contact Center sejam Conselheiros, Diretores, profissionais de qualquer natureza, estagiários e aprendizes, bem como para qualquer pessoa física ou pessoa jurídica, de Direito Público ou Privado, com quem se relaciona: fornecedores, prestadores de serviços, clientes, entre outros.

Esta Política encontra-se disponível no endereço eletrônico: <http://192.168.0.15/wordpress/politicas/> e, uma vez aprovada pelo Conselho de Administração, deverá ser divulgada a todas as pessoas que devem cumpri-la.

#### 4. REFERÊNCIAS

- Lei Federal n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)
- Lei Federal n. 13.709/2018 (Lei de Proteção de Dados Pessoais)
- Código de Ética e Conduta


Esta Política deverá ser lida e interpretada juntamente com o Código de Ética e Conduta da Novaquest e demais políticas corporativas.

#### 5. DEFINIÇÕES

Os principais termos citados nesta política corporativa incluem:

- a) **Controlador** – No âmbito interno, o controlador é a Diretoria da Presidência, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais e que por meio dos seus poderes e atribuições delegam as ações necessárias para operacionalizar a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dentro da estrutura da empresa. Para o ambiente externo à empresa, o Controlador é a própria Empresa que exigirá das pessoas físicas e das pessoas jurídicas, de Direito Público ou Privado, com quem se relaciona, o cumprimento dessa política quando aquelas estiverem tratando dados pessoais originários da Novaquest;
- b) **Comitê de Segurança de Dados Pessoais e Privacidade** –

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna

POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------


empregados designados para tratar de assuntos relevantes, a partir da necessidade identificada pelo DPO ou Encarregado;

- c) **Encarregado ou DPO – Data Protection Officer** – encarregado, indicado pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- d) **Líderes de Segurança de Dados Pessoais e Privacidade** - Coordenadores e/ou Gerentes das diversas áreas que, de alguma forma, possuem tratamento de dados pessoais em seus processos;
- e) **Agentes internos de Tratamento de Dados (Operadores internos)** – são todos os empregados que, na execução das atividades relativas aos processos da empresa, têm contato e tratam dados pessoais.
- f) **Titular** – pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- g) **Tratamento** - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- h) **Dado Pessoal** – informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- i) **Dado Pessoal Sensível** – dado pessoal sobre 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.

## 6. REVISÃO

Recomenda-se que haja revisão desta política ao final do primeiro ano de

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna

POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

implantação ou se houver fato relevante a ser tratado para esta ação.

## 7. DIRETRIZES

No atendimento ao que é requerido pela legislação e pelos compromissos assumidos nesta política, a Novaquest seguirá, em seus processos, as seguintes diretrizes:

I - Os dados pessoais do titular serão processados de forma lícita, leal e transparente;

II - Os dados pessoais do titular serão coletados apenas para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser tratados posteriormente de forma incompatível com essas finalidades (limitação das finalidades);

III - Os dados pessoais do titular serão coletados de forma adequada, pertinente e limitada às necessidades do objetivo para os quais eles são processados (minimização dos dados);


IV - Os dados pessoais do titular serão exatos e atualizados sempre que necessário, de maneira que os dados inexatos sejam apagados ou retificados quando possível (exatidão);

V - Os dados pessoais do titular serão conservados de forma que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados, (limitação da conservação, anonimização);

VI - Os dados pessoais do titular serão tratados de forma segura, protegidos do tratamento não autorizado ou ilícito e contra sua perda, destruição ou danificação acidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas (integridade e confidencialidade);

VII - É garantido ao titular dos dados a consulta gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais (transparência); (Art. 6º - IV e VI da Lei Federal n. 13.709);

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna


POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

VIII - Responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas (Art. 6º - X da Lei Federal n. 13.709);

IX - Assegurar que o tratamento de dados pessoais somente será realizado nas seguintes hipóteses:

- Mediante o fornecimento de consentimento pelo titular quando assina o contrato de adesão aos serviços prestados pela Companhia;
- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres;
- Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- 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;
- 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);
- Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;
- Para a tutela da saúde, em procedimento realizado por profissionais da área da saúde ou por entidades sanitárias;
- Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna

POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

- Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

## 8. PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO E PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Todas as áreas da Companhia são contempladas com ações que promovam a conformidade à LGPD.

Tais ações estão alicerçadas em três pilares, quais sejam: Tecnologia, Processo e Pessoas. São pilares indissociáveis e devem ser fortalecidos de forma harmônica.

O tratamento contínuo dos dados deve ser pautado pelo conjunto de diretrizes desta política.

## 9. RESPONSABILIDADES


### 9.1 Conselho de Administração

- Aprovar a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade;
- Deliberar sobre temas afetos às suas atribuições.
- Aprovar os valores para orçamento reserva, para ressarcimentos.

### 9.2 Diretoria Executiva

- Promover o processo de atendimento às diretrizes aprovadas e garantir que estejam alinhados às boas práticas de gestão, inclusive ao planejamento estratégico da Companhia;
- Deliberar sobre os procedimentos que sejam encaminhados pelo Encarregado no caso de ocorrências;
- Encaminhar ao Conselho de Administração, para aprovação, os casos

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna

POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

específicos que impliquem em decisões estratégicas;

- Assegurar o alinhamento das ações de planejamento, promovendo as adequações necessárias por meio de padrões de funcionamento normatizados em suas respectivas diretorias;
- Apoiar os líderes de segurança de dados pessoais e privacidade para o atendimento à lei.
- Definir o orçamento / reserva para lidar com ressarcimento de danos em caso de violação da LGDP e aplicação de sanções.

### 9.3 Controlador

- Tomar decisão referente ao tratamento de dados pessoais;
- Delegar as ações necessárias para operacionalizar a Política da Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dentro da estrutura da empresa;
- Exigir das pessoas físicas e das pessoas jurídicas, de Direito Público ou Privado, com quem se relaciona, o cumprimento dessa política quando aquelas estiverem tratando dados pessoais originários da Novaquest.


### 9.4 Comitê de Segurança de Dados Pessoais e Privacidade

- Foro de discussão e proposição de melhorias na Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade;
- Deve sugerir, acompanhar e reavaliar a implementação do Programa de Proteção de Dados Pessoais;
- Dar apoio ao Encarregado na execução das ações relativas à Política e ao Programa de Proteção de Dados Pessoais.

### 9.5 Encarregado (DPO ou Data Protection Officer)

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna



POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

- Receber reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- Receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- Orientar os empregados e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- Executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares; e
- Coordenar as ações que visam implantar a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade e a execução do Programa de Proteção de Dados Pessoais.

Tais ações deverão ser executadas com a participação dos Líderes de Segurança e Privacidade e das suas equipes alocadas nas diversas áreas da empresa que tratam dados pessoais em seus processos.


#### **9.6 Líderes de Segurança e Dados Pessoais e Privacidade**

- Identificar os processos que possuem tratamento de dados pessoais;
- Disseminar a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do Programa de Proteção de Dados Pessoais e das ações deles decorrentes;
- Comunicar ao Encarregado (DPO) situações em desconformidade com a Política.

#### **9.7 Agentes Internos de Tratamento de Dados (Operadores Internos)**

- Realizar o tratamento de dados conforme as instruções fornecidas pelo Controlador – formalizadas através de Política e Normativos sobre tal matéria;
- Identificar e relatar ao Líder e ao Encarregado situações-problema que

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna

POL-SI-006	Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	
------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

possam pôr em risco a segurança da informação e privacidade.

## 10. VALORES DEFINIDOS PARA RESSARCIMENTO

Foi estabelecido no dia 18/10/2018, que o valor de reserva para tratar indenizações a danos causados para violações da LGPD é de 2% do faturamento.

## 11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Dúvidas com relação à interpretação desta Política devem ser esclarecidas com a área Comitê Gestor de Segurança da Informação da Novaquest.

Esta política entra em vigor na data de sua aprovação pelo CGSI.

Criado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 03/10/2018
Aprovado por: Renan Lavrador (SUP) Vitor Variz (CEO)	Data: 18/10/2018
Revisado por: Ricardo Lourenço (COORD)	Data: 22/07/2021
Versão 8.2	Data: 22/07/2021
Classificação:	Interna