

10 POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO CLIENTE

(Proteção de Dados Pessoais – LGPD)

Ê-SISTEMAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA.

CNPJ: 53.695.158/0001-90

10.1 OBJETIVO

A presente Política de Privacidade do Cliente tem por objetivo informar, de forma clara, transparente e acessível, como a Ê-SISTEMAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA. realiza o tratamento de dados pessoais de seus clientes, usuários e representantes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e com as boas práticas de governança em privacidade e segurança da informação.

Esta Política demonstra o compromisso da empresa com a proteção da privacidade, a segurança da informação e os direitos dos titulares de dados.

10.2 APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se aos dados pessoais tratados pela Ê-SISTEMAS no contexto de:

- I – Prestação de serviços tecnológicos.
- II – Uso de sistemas, plataformas, softwares e chatbots.
- III – Relacionamento comercial com clientes e parceiros.
- IV – Suporte técnico, atendimento e comunicação.
- V – Cumprimento de obrigações legais e contratuais.

10.3 DEFINIÇÕES IMPORTANTES

Para fins desta Política, aplicam-se as definições da LGPD, especialmente:

- I – Dados pessoais: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- II – Dados pessoais sensíveis: dados sobre saúde, biometria, origem racial, convicções religiosas, entre outros definidos em lei.
- III – Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.
- IV – Controlador: quem decide sobre o tratamento de dados pessoais.
- V – Operador: quem realiza o tratamento em nome do controlador.
- VI – Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais.

10.4 PAPEL DA Ê-SISTEMAS NO TRATAMENTO DE DADOS

A Ê-SISTEMAS poderá atuar:

- I – Como controladora, quando define as finalidades e meios do tratamento.
- II – Como operadora, quando trata dados pessoais conforme instruções documentadas de seus clientes (controladores).

10.5 DADOS PESSOAIS TRATADOS

10.5.1 Dados pessoais comuns

Podem incluir, conforme a relação estabelecida:

- I – Nome completo.
- II – CPF ou CNPJ.
- III – E-mail.
- IV – Telefone.
- V – Dados profissionais.
- VI – Registros de acesso e logs.
- VII – Informações fornecidas em formulários ou sistemas.

10.5.2 Dados pessoais sensíveis

Somente tratados quando estritamente necessários, como:

- I – Dados relacionados à saúde, quando vinculados à finalidade específica do serviço contratado (ex.: chatbot de saúde).

10.6 FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais são tratados para:

- I – Prestação e gestão dos serviços contratados.
- II – Execução de contratos e obrigações assumidas.
- III – Suporte técnico e atendimento ao cliente.
- IV – Comunicação operacional e institucional.
- V – Segurança da informação e prevenção a fraudes.
- VI – Cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

10.7 BASES LEGAIS

O tratamento de dados pessoais ocorre com fundamento, conforme o caso, em:

- I – Execução de contrato (art. 7º, V, LGPD).
- II – Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II).
- III – Exercício regular de direitos (art. 7º, VI).

IV – Consentimento do titular, quando aplicável (art. 7º, I).

V – Para dados sensíveis, hipóteses do art. 11 da LGPD.

10.8 COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados pessoais poderão ser compartilhados:

I – Com parceiros e fornecedores contratualmente vinculados.

II – Com operadores de dados, conforme instruções do controlador.

III – Com autoridades públicas, mediante obrigação legal.

Todo compartilhamento observa princípios de necessidade, finalidade e segurança.

10.9 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Ê-SISTEMAS adota medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais, incluindo, entre outras:

I – Política de Segurança da Informação (PSI).

II – Controle de acesso baseado em perfis.

III – Criptografia de dados, quando aplicável.

IV – Monitoramento, registros de logs e auditorias.

V – Backup, recuperação e plano de continuidade.

VI – Procedimento de resposta a incidentes.

VII – Treinamento e conscientização de colaboradores.

10.10 RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS

Os dados pessoais são armazenados apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades informadas, obrigações legais ou contratuais, e posteriormente eliminados ou anonimizados, conforme a Política de Retenção e Destruição de Dados.

10.11 DIREITOS DOS TITULARES

Nos termos da LGPD, o titular poderá solicitar:

I – Confirmação da existência de tratamento.

II – Acesso aos dados.

III – Correção de dados incompletos ou desatualizados.

IV – Anonimização, bloqueio ou eliminação.

V – Portabilidade, quando aplicável.

VI – Informação sobre compartilhamentos.

VII – Revogação do consentimento, quando aplicável.

As solicitações serão tratadas dentro dos prazos legais.

10.12 CANAL DE ATENDIMENTO AO TITULAR (DPO)

Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas, o titular poderá entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO):

E-mail: thiagomarcosmontagner@hotmail.com

Responsável: Thiago Marcos Montagner

10.13 INCIDENTES DE SEGURANÇA

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Ê-SISTEMAS adotará as medidas cabíveis, incluindo comunicação ao controlador, aos titulares e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando aplicável.

10.14 ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política poderá ser atualizada a qualquer tempo para refletir:

- I – Alterações legais ou regulatórias.
- II – Mudanças nos tratamentos de dados.
- III – Evolução tecnológica ou operacional.

A versão vigente estará sempre disponível aos clientes.

10.15 VIGÊNCIA

Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e integra o Programa de Governança em Privacidade da Ê-SISTEMAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA.