

Política de atendimento dos direitos dos titulares dos dados

Norma #	Vigência 02/05/2023	Versão 3.0
Contato	E-mail Gruporio.dpo@rjgrupo.com.br	Telefone 35057560



Índice:

1	Visão Geral.....	1
2	Aplicação	1
3	Direitos do titular dos dados pessoais.....	2
4	Solicitações do titular dos dados pessoais.....	2
5	Aspectos a serem considerados no atendimento às solicitações.....	3
6	Requisitos para considerar uma solicitação como sendo válida.....	8
7	Etapas do atendimento às solicitações do titular dos dados	11
8	Responsabilidade	15
9	Verificação da conformidade	15
10	Exceções	15
11	Violação	15
12	Aprovação.....	16
13	Histórico	16

1 Visão geral

Os procedimentos descritos neste documento definem os principais aspectos que devem ser considerados no tratamento ou resposta às solicitações feitas por titulares de dados ou seus representantes legais.

Os procedimentos aqui descritos devem ser empregados quando um titular dos dados exercer um ou mais dos direitos que lhe foram concedidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os procedimentos descritos neste documento permitirão à empresa cumprir as obrigações legais, fornecer melhor atendimento ao cliente, melhorar a transparência, permitir que os indivíduos verifiquem se as informações mantidas sobre eles são precisas e aumentar o nível de confiança sobre as informações mantidas sobre eles.

Cada um dos direitos envolvidos tem seus próprios aspectos e desafios específicos para serem atendidos dentro do prazo exigido pela lei. Na medida do possível, deve-se adotar uma abordagem proativa que coloque o máximo de controle possível sobre os dados pessoais nas mãos do próprio titular dos dados, com um mínimo de intervenção ou envolvimento por parte da JUPITER SERVIÇOS DE PESQUISAS CADASTRAIS EIRELI. Isso pode ser conseguido fornecendo acesso online aos dados pessoais para que o titular dos dados possa verificá-los e alterá-los conforme necessário. Entretanto, em alguns casos, haverá a necessidade de um processo de tomada de decisão a ser seguido pela JUPITER SERVIÇOS DE PESQUISAS CADASTRAIS EIRELI sobre se uma solicitação deverá ser atendida ou não e como isso será feito.

2 Aplicação

Este procedimento se aplica de forma ampla às unidades pertencentes ou operadas pela empresa.

Este procedimento se aplica a todos os funcionários da empresa que lidam com solicitações de titulares de dados, como, por exemplo, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

3 Direitos do titular dos dados pessoais

O titular dos dados pessoais tem o direito de solicitar à empresa:

- a confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- o acesso aos dados pessoais controlados pela empresa;
- a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei;
- eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular
- a informação sobre as empresas e entidades públicas e privadas com as quais compartilha dados pessoais;
- a informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- a revogação do consentimento;
- a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; e
- a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

O titular dos dados tem direito também de peticionar em relação aos seus dados contra o controlador perante a autoridade nacional.

4 Solicitações do titular dos dados pessoais

Uma solicitação do titular dos dados é qualquer pedido feito por um indivíduo ou representante legal de um indivíduo com a finalidade de se obter informações mantidas pela empresa sobre esse indivíduo. Por exemplo: uma

solicitação de acesso do titular dos dados dá a ele o direito de visualizar seus próprios dados pessoais, bem como solicitar cópias destes dados.

5 Aspectos a serem considerados no atendimento às solicitações feitas pelo Titular dos Dados Pessoais

5.1. Princípios gerais

Os dados pessoais deverão ser armazenados em formato que favoreça o exercício do direito de acesso do titular aos seus dados.

As solicitações deverão ser atendidas sem custos para o titular, nos prazos e nos termos previstos em regulamento.

As informações devem ser prestadas ao titular dos dados de forma concisa, transparente, inteligível e facilmente acessível, utilizando uma linguagem clara e simples.

Antes de atender uma solicitação de um titular de dados, sua identidade deverá estabelecida, verificada e confirmada. Se houver dúvida sobre a identidade do titular dos dados, a empresa deverá solicitar mais informações para estabelecê-la.

O atendimento às solicitações do titular dos dados deverá ocorrer no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da data do requerimento do titular.

As solicitações do titular dos dados deverão ser feitas mediante requerimento expresso do titular ou de representante legalmente constituído.

Uma solicitação do titular dos dados poderá ser feita por qualquer um dos seguintes meios:

- mensagens de e-mail; ou
- formulário eletrônico disponibilizado no website da empresa.

As solicitações verbais feitas por um indivíduo sobre informações mantidas pela empresa sobre ele não deverão ser consideradas solicitações válidas.

Quando uma solicitação for feita verbalmente por um indivíduo a um funcionário da empresa, este deverá orientá-lo a fazer a solicitação por escrito, de forma eletrônica ou não eletrônica (impressa).

A confirmação de existência ou o acesso a dados pessoais deverão ser providenciados, mediante requisição do titular:

- em formato simplificado, imediatamente; ou
- por meio de declaração clara e completa, que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

As informações e os dados deverão ser fornecidos, a critério do titular:

- por meio eletrônico, seguro e idôneo para esse fim; ou
- sob forma impressa.

Em caso de impossibilidade de atendimento imediato à solicitação do titular, a empresa deverá:

- comunicar que não é agente de tratamento dos dados e indicará, sempre que possível, o agente; ou
- indicar as razões de fato ou de direito que impedem o atendimento imediato ao titular.

Se a empresa decidir não atender uma solicitação do titular, ela deverá informar o indivíduo:

- sobre as razões de fato ou de direito que a levaram a proceder desta forma;
- sobre o direito dele de fazer uma reclamação junto às autoridades fiscalizadoras.

Quando o tratamento tiver origem no consentimento do titular ou em contrato, a empresa deverá estar preparada para fornecer ao indivíduo uma cópia eletrônica integral dos seus dados pessoais, observados os segredos comercial e industrial, nos termos de regulamentação da autoridade nacional,

em formato que permita a sua utilização subsequente, inclusive em outras operações de tratamento.

A portabilidade dos dados pessoais não deverá incluir dados que já tenham sido anonimizados pela empresa.

A empresa deverá fornecer, sempre que solicitadas, informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.

5.2. Acesso pelo titular aos dados pessoais controlados pela empresa

As informações sobre o tratamento dos dados do titular deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva acerca:

- da finalidade específica do tratamento;
- da forma e duração do tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- da identificação do controlador;
- das informações de contato do controlador;
- das informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade;
- das responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento; e
- dos direitos do titular.

5.3. Correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados

Quando os dados pessoais estiverem inexatos ou desatualizados a empresa deverá permitir que o titular solicite que sejam corrigidos e que os dados incompletos sejam preenchidos com base nas informações por ele fornecidas.

Quando necessário, a empresa tomará medidas para validar as informações fornecidas pelo titular dos dados para garantir que sejam precisas antes de alterá-las.

5.4. Eliminação/apagamento dos dados pessoais

A empresa deverá proceder ao apagamento dos dados do titular:

- Quando os dados pessoais não são mais necessários para a finalidade para a qual foram coletados;
- Quando o titular dos dados retirar o consentimento e não há outro fundamento legal que justifique a continuidade do tratamento dos dados;
- Quando o titular dos dados se opõe ao processamento dos seus dados pessoais;
- Quando os dados pessoais forem processados ilegalmente;
- Por motivos de conformidade, ou seja, para cumprir as obrigações legais.

A empresa deverá informar, de maneira imediata, aos agentes de tratamento com os quais tenha realizado uso compartilhado de dados a correção, a eliminação ou anonimização dos dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

Deverão ser empregados esforços razoáveis para garantir o apagamento dos dados nos locais onde os dados pessoais foram tornados públicos.

Antes da eliminação dos dados a empresa deverá se certificar e garantir que não existem outras razões ou motivos que a impeçam de realizar o apagamento das informações do titular dos dados, tais como:

- execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular;
- exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- cumprimento das obrigações legais e regulatórias a que está sujeita;

5.5. Bloqueio de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei

Quando existir uma restrição de processamento, os dados deverão ser mantidos armazenados, mas não processados sem o consentimento do titular

dos dados, a menos que por razões legais (neste caso, o titular dos dados deve ser informado). Outras organizações que podem processar os dados em nosso nome também devem ser informadas sobre a restrição.

A empresa deverá informar, de maneira imediata, aos agentes de tratamento com os quais tenha realizado uso compartilhado de dados a correção, o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

5.6. Revogação do consentimento

O titular dos dados tem o direito de retirar o consentimento quando a base para o processamento dos seus dados pessoais for o consentimento (ou seja, o tratamento não se baseia numa justificativa diferente permitida pelo LGPD, como obrigação contratual ou legal).

Antes de excluir os dados pessoais do titular dos dados do tratamento, deve ser confirmado que o consentimento é de fato a base legal do tratamento. Caso contrário, o pedido poderá ser rejeitado com o fundamento de que o tratamento não requer o consentimento do titular dos dados. Em muitos casos, a concessão e retirada do consentimento estarão disponíveis eletronicamente, ou seja, online, e este procedimento não será necessário.

Quando o consentimento envolver uma criança (definido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente como sendo a pessoa até doze anos de idade incompletos), a concessão ou retirada deverá ser autorizada por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal.

5.7. Portabilidade dos dados pessoais

Enquanto a autoridade nacional não dispõe sobre padrões de interoperabilidade para fins de portabilidade, a empresa deverá permitir que o titular receba uma cópia de seus dados em formatos Word, PDF ou Excel. Este processo deverá ser o mais automatizado possível.

5.8. Dados pessoais de outras pessoas

Muitas vezes uma solicitação de um titular dos dados poderá envolver informações relacionadas a um indivíduo ou indivíduos que não sejam o titular dos dados. O acesso a tais dados não deverá ser concedido, a menos que os indivíduos envolvidos consentam com a divulgação de seus dados.

6 Requisitos para considerar uma solicitação como sendo válida

Para poder responder às solicitações do titular dos dados em tempo hábil, o titular dos dados deverá:

- Enviar sua solicitação usando um Formulário de Solicitação do Titular dos Dados (eletrônico ou impresso).
- Fornecer à empresa informações suficientes para validar sua identidade (para garantir que a pessoa que solicita as informações é o titular dos dados ou seu representante legalmente constituído).

A empresa fornecerá informações somente aos titulares dos dados cujas solicitações sejam feitas mediante requerimento expresso por escrito do titular ou de seu representante legalmente constituído e sejam recebidas de um indivíduo cuja identidade possa ser validada pela empresa.

Solicitações infundadas ou excessivas feitas pelo titular dos dados poderão não ser atendidas.

6.1. Solicitações infundadas

As solicitações serão consideradas infundadas se:

- o indivíduo claramente não tem intenção de exercer seu direito de acesso. Por exemplo, um indivíduo faz uma solicitação, mas depois se oferece para retirá-la em troca de alguma forma de benefício fornecido pela empresa; ou
- a solicitação é mal-intencionada e está sendo usada para assediar a empresa sem nenhum propósito real a não ser causar interrupção. Por exemplo, o indivíduo:

- o declara explicitamente, na própria solicitação ou em outras comunicações, que pretendem causar interrupção;
- o faz acusações infundadas contra a empresa ou funcionários específicos que são claramente motivadas por malícia;
- o tem como alvo um determinado funcionário contra o qual ele têm algum rancor pessoal; ou
- o envia sistematicamente diferentes solicitações para a empresa como parte de uma campanha, por exemplo, uma vez por semana, com a intenção de causar interrupção.

A empresa deverá considerar uma solicitação no contexto em que ela é feita. Se o indivíduo deseja genuinamente exercer seus direitos, é improvável que o pedido seja infundado.

Embora linguagem agressiva ou abusiva não seja aceitável, o uso de tal linguagem não torna necessariamente uma solicitação infundada.

6.2. Solicitações excessivas

Uma solicitação não é necessariamente excessiva apenas porque o indivíduo solicita uma grande quantidade de informações. A empresa deve considerar todas as circunstâncias da solicitação. A empresa também deve considerar pedir ao indivíduo mais informações para ajudá-la a pesquisar e localizar as informações que ele está solicitando.

Para determinar se uma solicitação é excessiva, a empresa precisa considerar se ela claramente ou obviamente não faz sentido. Isso significa levar em consideração todos os aspectos da solicitação, incluindo:

- a natureza das informações solicitadas;
- o contexto da solicitação e o relacionamento entre a empresa e o indivíduo;
- se a recusa em fornecer as informações ou mesmo reconhecer se a empresa as possui pode causar danos substanciais ao indivíduo;
- se a solicitação repete amplamente as solicitações anteriores e se um intervalo razoável não decorreu; ou

- se ela se sobrepõe a outras solicitações (embora, se se referir a um conjunto de informações completamente distinto, será improvável que seja uma solicitação excessiva).

A empresa deverá considerar o seguinte ao decidir se um intervalo razoável já passou:

- a natureza dos dados (deverá considerar o envolvimento de dados sensíveis na solicitação); e
- com que frequência a empresa altera os dados - se for improvável que as informações tenham mudado entre as solicitações, a empresa poderá decidir que não precisa responder à mesma solicitação duas vezes. No entanto, se a empresa excluiu informações desde a última solicitação, deve informar o titular dos dados sobre isso.

6.3. Avaliando se uma solicitação é infundada ou excessiva

A empresa deverá atentar para o seguinte antes de determinar se uma solicitação é infundada ou excessiva:

- considerar cada solicitação individualmente — a empresa não deve ter uma política geral;
- não presumir que um pedido é infundado ou excessivo apenas porque um indivíduo apresentou anteriormente um pedido infundado ou excessivo;
- garantir que haja uma qualidade óbvia ou clara para a falta de fundamento ou excesso; e
- certificar-se de ter justificativas sólidas para considerar uma solicitação infundada ou excessiva e de que é capaz de demonstrar isso claramente ao indivíduo e/ou às autoridades fiscalizadoras.

6.4. Respondendo à uma solicitação infundada ou excessiva

Se a empresa decidir se recusar a responder uma solicitação, ela deverá informar o indivíduo:

- sobre as razões de fato ou de direito que a levaram a proceder desta forma;
- sobre o direito dele de fazer uma reclamação junto às autoridades fiscalizadoras.

Se a empresa acredita que uma solicitação é infundada ou excessiva, ela deverá ser capaz de demonstrar isso ao indivíduo e às autoridades fiscalizadoras.

7 Etapas do atendimento às solicitações do titular dos dados

Etapa	Descrição	Profissional envolvido
Recebimento da solicitação	A empresa recebe a solicitação do titular dos dados através de e-mail ou website da empresa.	Responsável pela triagem das solicitações
Registro da solicitação	A solicitação recebida é registrada. A data e a hora da solicitação são registradas.	Responsável pela triagem das solicitações
Verificação e confirmação da identidade do titular dos dados	A identidade do titular dos dados é verificada e confirmada por meio de um método aprovado. Mais informações podem ser solicitadas para confirmar a identidade, se necessário. Se a identidade do titular dos dados não puder ser confirmada, o pedido é rejeitado e o motivo é comunicado ao titular dos dados. Se o solicitante não for o titular dos dados, é necessária uma confirmação por escrito de que o solicitante está autorizado a agir em nome do titular dos dados.	Responsável pela triagem das solicitações
Avaliação a validação da solicitação	Após o recebimento dos documentos exigidos, o	Responsável pela triagem das solicitações

	<p>funcionário responsável pela triagem das solicitações recebe a solicitação e fornece ao Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) todas as informações relevantes.</p> <p>O teste para saber se a solicitação é infundada ou excessiva é aplicado. Nesse momento, é tomada a decisão de rejeitar ou não a solicitação.</p> <p>No caso de solicitações de retificação, a pagamento ou bloqueio ao processamento, também é tomada uma decisão sobre se a solicitação é razoável e legal. Caso não seja razoável ou legal, a solicitação é rejeitada e o titular dos dados é informado da decisão e do seu direito de reclamar à autoridade nacional.</p> <p>Quando o Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) estiver razoavelmente satisfeito com as informações apresentadas pela pessoa que recebeu a solicitação, ele notificará o solicitante de que sua solicitação será respondida em até 15 dias corridos.</p>	<p>Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO)</p>
<p>Compilação das informações solicitadas e planejamento da ação a ser empregada</p>	<p>As informações relevantes são compiladas de acordo com o tipo de solicitação. Isso pode envolver o planejamento de como a ação solicitada será atendida.</p> <p>O Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) entrará em</p>	<p>Responsável pela triagem das solicitações</p> <p>Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO)</p> <p>Responsável pelo tratamento dos dados (departamento responsável</p>

	<p>contato e pedirá ao (s) departamento (s) responsável (is) as informações necessárias, conforme solicitação do titular.</p> <p>Isso poderá envolver uma reunião inicial com o departamento responsável para analisar a solicitação, se necessário. O departamento que detém as informações deverá devolver as informações solicitadas no prazo imposto pelo Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) e / ou deverá ser marcada uma nova reunião com o departamento para análise das informações.</p> <p>O Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) determinará se o consentimento é necessário para ser fornecido por um terceiro.</p> <p>O Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) deverá garantir que as informações sejam analisadas / recebidas dentro do prazo imposto para garantir que o prazo legal de 15 dias não seja violado.</p>	<p>pelos dados)</p>
<p>Execução da ação solicitada / fornecimento as informações solicitadas</p>	<p>A ação solicitada é realizada (se aplicável) e as informações solicitadas são fornecidas ao titular dos dados.</p> <p>O Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) fornecerá a</p>	<p>Responsável pela triagem das solicitações</p>

	<p>resposta finalizada juntamente com as informações recuperadas do (s) departamento (s) e / ou uma declaração de que a Empresa não possui as informações solicitadas.</p> <p>O Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) garantirá que uma resposta por escritos e já enviada de volta ao solicitante.</p> <p>Isso será feito eletronicamente por e-mail a menos que o titular dos dados tenha especificado outro método pelo qual desejar receber a resposta (por exemplo, por meio impresso).</p> <p>A Empresa só fornecerá informações por meio de canais seguros.</p>	
Encerramento e arquivamento da solicitação	O fato de a solicitação ter sido respondida é registrado. Após o envio da resposta ao titular dos dados, a solicitação é encerrada e arquivada juntamente com a data de encerramento/arquivamento.	Responsável pela triagem das solicitações

8 Responsabilidade

É responsabilidade do Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO) garantir a aplicação desta norma.

9 Verificação da Conformidade

O Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO), verificará a conformidade com esta política por meio de vários métodos, incluindo, mas não se limitando a auditorias, logs de auditoria de sistemas e banco de dados e feedbacks.

Qualquer mudança nesta política deve ser aprovada pelo Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO).

10 Exceções

Não há exceções a esta política. Qualquer exceção à esta norma deverá ser previamente aprovada pelo Encarregado pelo Tratamento dos Dados pessoais (DPO).

11 Violação

Qualquer violação desta norma pode resultar em ação disciplinar, incluindo a rescisão do contrato de trabalho. A empresa reserva-se o direito de notificar as autoridades responsáveis pela aplicação da lei sobre qualquer atividade ilegal e de cooperar em qualquer investigação de tal atividade. A empresa não considera que a conduta que viole esta norma esteja dentro do curso e âmbito das atividades de um funcionário, parceiro ou prestador de serviço, ou como consequência direta da execução de suas funções. Consequentemente, na medida do permitido por lei, a empresa reserva-se o direito de não defender ou pagar quaisquer danos concedidos aos funcionários, parceiros ou prestadores de serviços que resultem da violação desta norma.

12 Aprovação

Responsável	Cargo/Função	Data
Fábio Vinicius	Departamento de TI	02/05/2023
Aprovador	Cargo/Função	Data
Leandro Viana	Gerente	02/05/2023

13 Histórico de versões

Versão	Descrição	Última Revisão	Próxima Revisão	Aprovador
1.0	Versão inicial	20/07/2021	20/07/2022	Diogo Buarque
2.0	Versão 2.0	01/07/2022	01/07/2023	Emerson Lima
3.0	Versão 3.0	02/05/2023	02/05/2024	Leandro Viana