

Política de **Privacidade** e **Proteção de Dados**

Nome Documento

PO 05 - 23.01.02

Atualização da Política de Privacidade

Versão

V01

V02

Editor

Multicom

FTR

Sumário

1. Introdução	3
2. Definições	4
3. Escopo e Objetivo	6
4. Do Tratamento dos Dados Pessoais	7
5. Do Armazenamento, Compartilhamento e Transferência Internacional dos Dados	8
6. Gestão de Terceiros	8
7. Seus Direitos como Titular de Dados	9
8. Dos Cookies	11
9. Do Encarregado de Dados Dpo – Data Protection Officer	11
10. Da Segurança Dos Dados	12
11. Do Monitoramento E Melhoria Contínua	12

Introdução

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, integrante do Programa de Governança, Riscos e Compliance "GRC" da Multicom, tem como finalidade formalizar e reiterar nosso compromisso com a proteção de dados pessoais, a privacidade e os direitos dos titulares de dados. Além disso, visa proporcionar clareza e transparência em todas as etapas do ciclo de vida do tratamento de dados pessoais.

Este documento abrange todas as formas de tratamento de dados pessoais realizadas pela Multicom no desenvolvimento de suas atividades, assegurando que a segurança dos dados pessoais de seus clientes e parceiros esteja integrada aos padrões de excelência de seus serviços. Todo tratamento de dados pessoais pela Multicom deve respeitar as bases legais estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais [LGPD], seguindo os princípios de boa-fé, bem como:

Finalidade

O tratamento de dados pessoais deve ter propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

Adequação

O tratamento deve ser compatível com as finalidades informadas ao titular, conforme o contexto do tratamento.

Necessidade

O tratamento deve se limitar ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, abrangendo apenas os dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

Livre Acesso

Garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.

Qualidade dos Dados

Os dados pessoais devem ser exatos, claros, relevantes e atualizados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

Transparência

Os titulares devem ter informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

Segurança

Utilização 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.

Prevenção

Adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.

Não Discriminação

Impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

Prestação de Contas

Demonstração, pelo agente de tratamento, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais, inclusive a eficácia dessas medidas.

Em conformidade com seus atos normativos, setoriais, melhores práticas de segurança da informação e todo seu arcabouço jurídico, a Multicom realiza diversas operações de tratamento de dados pessoais, sempre respeitando os direitos dos titulares.

A Multicom pode atuar nas seguintes posições como agente de tratamento: Controladora de Dados Pessoais, Operadora de Dados Pessoais, Controladora e Operadora de Dados Pessoais ou Co-Controladora de Dados Pessoais, conforme definido pela Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais [LGPD]. Em todas essas funções, a A Multicom reafirma seu compromisso com a observância das normas de privacidade e proteção de dados pessoais, assegurando conformidade com seus atos normativos, regulamentações setoriais, melhores práticas de segurança da informação e todo o seu arcabouço jurídico. A Multicom realiza diversas operações de tratamento de dados, sempre respeitando os direitos dos titulares e garantindo a integridade e a segurança das informações.

Definições

Apresentamos a seguir a definição de termos essenciais para a melhor compreensão dessa política, sem prejuízo do estabelecido no arts. 5º, 6º e demais dispositivos da Lei nº 13.709/2018 [LGPD]:

Autenticidade Princípio adotado para confirmar a identidade dos usuários antes de liberar acesso a sistemas, e-mails e recursos computacionais, minimizando riscos de acessos não autorizados. A autenticidade requer validação de usuários, dispositivos, serviços e conexões para acessar e transmitir informações. Mecanismos básicos incluem logins e senhas, com opções como autenticação biométrica ou por tokens. A combinação de dois ou mais fatores, como senha e token no smartphone, é chamada de autenticação multifatorial [MFA].

Dado Pessoal Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável. Exemplos: nome, sobrenome, data de nascimento, CPF, RG, CNH, sexo, endereço, e-mail, telefone etc.

Dado Pessoal Sensível Informações de caráter íntimo, muito pessoal e que podem levar a discriminação do indivíduo. Exemplos: dados sobre a saúde [prontuários, exames, laudos cirúrgicos etc.] genéticos, biométricos, referentes à origem racial ou étnica, convicção religiosa ou política e referentes à vida sexual.

Dado pseudo-anonimizado	Dados que estão aparentemente anonimizados, mas podem identificar o titular caso alguma informação seja complementada. Exemplos: informações que combinadas possam levar à identificação do indivíduo.
Dado Anonimizado	Qualquer dado relacionado a um indivíduo, mas que não possa identificá-lo.
Anonimização	A anonimização pode ser compreendida como o processo pelo qual um dado pessoal se torna anonimizado, ou seja, um dado pessoal que, inicialmente, era ligado a uma pessoa individualizada, mas que passou por processos que o desvincularam totalmente dessa pessoa de maneira irreversível, a considerar os meios tecnológicos disponíveis no momento.
Titular dos Dados	Pessoa física [natural] a quem pertencem os dados pessoais.
Tratamento de Dados	Toda e qualquer operação realizada com um dado pessoal, incluindo acesso, coleta, produção, recepção, classificação, utilização, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, armazenamento, eliminação, modificação, comunicação, transferência etc.
Transferência Internacional de Dados	Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.
Agentes de Tratamento	Pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que realizam tratamento de dados pessoais. [Controlador e Operador]
Controlador	Agente de tratamento que toma decisões referente ao tratamento dos dados pessoais.
Operador	Agente de tratamento que efetivamente trata os dados pessoais, de acordo com a orientação
Encarregado de Dados ou Data Protection Officer "DPO"	Pessoa física ou jurídica, pessoa 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, inclusive comunicando incidentes.
ANPD	É uma autarquia federal responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional.
Eliminação	Exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado.
Banco de Dados	Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
Uso compartilhado de Dados	Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão ou tratamento compartilhado de dados pessoais por órgãos e entidades públicos ou entre esses e entes privados, com autorização específica, para modalidades de tratamento permitidas.

Bloqueio

É a suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados.

Escopo e Objetivo

Destina-se a todos os colaboradores da Multicom, incluindo colaboradores, estagiários, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, bem como a qualquer indivíduo ou entidade que tenha acesso a dados pessoais no contexto das operações da empresa.

É classificada como pública, aplica-se a todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas pela Multicom, englobando atividades desde a coleta até a exclusão. Além dos conceitos estabelecidos pelas normas relativas à privacidade e proteção de dados pessoais, a presente Política abrange todas as informações detidas, utilizadas ou transmitidas pela Multicom, em qualquer tipo de mídia, isso inclui dados pessoais registrados em papel, armazenados em sistemas de computador ou dispositivos portáteis, bem como dados pessoais transmitidos verbalmente.

Adicionalmente, define responsabilidades para todos os agentes de tratamento de dados, internos e externos, assegurando que todos estejam em conformidade com as práticas e procedimentos estabelecidos e mantenham a conformidade com os requisitos legais e regulatórios.

A presente Política estabelece as diretrizes gerais da Multicom para a proteção e uso de dados pessoais tratados em suas atividades, com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e em outras normas nacionais e internacionais pertinentes à privacidade e proteção de dados, incluindo a General Data Protection Regulation [GDPR]. A Multicom compromete-se integralmente com a proteção de dados, não se limitando a cumprir apenas a LGPD, mas também aderindo a regulamentações internacionais e incorporando as melhores práticas de segurança da informação e frameworks de mercado disponíveis.

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, está alinhada à Política de Segurança da Informação e Privacidade da Multicom, além de estabelecer as diretrizes e responsabilidades para assegurar e reforçar o compromisso com o cumprimento de todas as diretrizes de proteção de dados, descreve regras a serem seguidas na condução das atividades e operações de tratamento de dados pessoais realizadas, garantindo a conformidade com a legislação vigente, especialmente com a LGPD.

Objetivamos ainda garantir a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações, adotando as melhores práticas de segurança da informação para proteger os dados pessoais de colaboradores, prestadores de serviços e parceiros. Promover um processo contínuo de melhoria e aprimoramento, visando assegurar a qualidade dos dados e a governança dos registros, em conformidade com as hipóteses legais previstas na LGPD.

A política é amplamente divulgada e acessível a todas as partes interessadas, promovendo transparência sobre as práticas de tratamento de dados e os direitos dos titulares.

Do Tratamento dos Dados Pessoais

A Multicom **pode** tratar os seguintes tipos de dados pessoais:

- ☑ Dados pessoais de identificação, como o nome, RG, CPF, endereço, entre outros.
- ☑ Dados necessários à realização de contrato;
- ☑ Dados financeiros.

Todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito das atividades da Multicom terão uma base legal que legitime sua execução, incluindo a definição da finalidade e a designação dos responsáveis pelo tratamento.

A Multicom realizará registros de suas operações de tratamento a partir de categorias de tratamento, cada uma delas descritas a partir de sua[s] finalidade[s], servindo de auxílio e suporte para a sua avaliação periódica sobre conformidade com o quadro regulatório da proteção de dados pessoais.

Os registros das operações de tratamento de dados pessoais poderão ser consultados pelo titular dos dados pessoais, bem como por autoridades públicas competentes para o acesso e retenção dos dados em seu nome, resguardados assim os direitos do titular de dados pessoais.

A Multicom reconhece que o tratamento de dados pessoais sensíveis representa riscos mais altos ao titular de dados pessoais e por esta razão a organização assume o compromisso de resguardo e cuidados especiais frente ao tratamento de dados pessoais sensíveis. Este compromisso abrange também os dados pessoais sensíveis, conforme definido no art. 5º, inciso II da LGPD, **estendendo-se aos dados financeiros, que, para os propósitos desta Política, serão tratados com o mesmo nível de proteção.**

Dentro dos limites indicados pela LGPD, o titular do dado pessoal pode retirar o consentimento que tenha sido conferido para o tratamento de seus dados, ficando resguardados os atos já praticados pela Multicom. A remoção do consentimento, nas hipóteses cabíveis, pode significar limitação na prestação dos serviços da Multicom, bem como a impossibilidade de manutenção do vínculo entre a empresa e seus colaboradores.

A Multicom compromete-se a revisar periodicamente as finalidades de suas operações de tratamento de dados pessoais, garantindo a conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e assegurando que as finalidades permanecem legítimas e compatíveis com o contexto das operações e os direitos dos titulares de dados.

Do Armazenamento, Compartilhamento e Transferência Internacional dos Dados

A Multicom dispõe de uma Tabela de Temporalidade de acordo com suas políticas internas e cumpre rigorosamente os prazos nela estabelecidos. Os dados pessoais permanecem retidos pelo tempo que for necessário para cumprir o objetivo para o qual foram coletadas, para cumprir requisitos legais e/ou regulatórios ou, na ausência destes, por até 10 [dez] anos após o encerramento do contrato com a Multicom, em atendimento a obrigações regulamentares, ao fim dos quais os dados pessoais serão eliminados ou anonimizados.

O tratamento de dados pessoais será sempre priorizado a forma confidencial e segura, não sendo compartilhado, a título oneroso ou gratuito, para benefício próprio ou de terceiros, exceto nas seguintes situações: [i] com parceiros que auxiliam na prestação de serviços essenciais para o adequado funcionamento das atividades da Multicom; [ii] para cumprimento de obrigações legais ou regulamentares; [iii] para proteger a segurança e integridade das operações; [iv] para facilitar transações de compra com fornecedores ou distribuidores; e [v] para a realização de pagamentos.

Em qualquer dos casos acima mencionados, os dados pessoais tratados são os mínimos necessários para atingir a finalidade proposta e prestação do serviço contratado, em atendimento aos princípios norteadores da proteção de dados elencados na LGPD.

Gestão de Terceiros

A Multicom tem o compromisso de buscar em todas as suas relações com terceiros, desde fornecedores a parceiros comerciais, a verificação prévia de que estes possuem o mesmo nível de diligência e comprometimento em assegurar a proteção de dados e a privacidade dos titulares de dados pessoais, para que esses direitos sejam garantidos ao longo de toda a cadeia que se forma para a prestação de serviços, bem como adesão as suas políticas internas. O procedimento de avaliação dos fornecedores deve ser realizado anualmente conforme definido em procedimento interno. Este processo inclui o monitoramento do status das certificações dos fornecedores, incluindo PCI-DSS quando aplicável

Em alguns casos, a execução dos nossos serviços pode exigir o compartilhamento de dados pessoais para terceiros situados fora do território nacional, como, por exemplo, o serviço de armazenamento em nuvem das informações tratadas. Nessas situações, como o exige a LGPD, a Multicom tomará todas as medidas organizacionais, técnicas, contratuais e legais adequadas e suficientes para que a privacidade e os demais direitos dos titulares dos dados pessoais sejam respeitados e protegidos.

Em conformidade com os requisitos do PCI-DSS, todos os servidores da Multicom devem ser configurados e mantidos de maneira segura, considerando suas características e finalidades específicas. No caso de incidentes ocorridos no ambiente de terceiros que coloquem em risco os dados tratados pela Multicom, os terceiros serão responsabilizados conforme suas obrigações contratuais,

Seus Direitos como Titular de Dados

É essencial que você, como titular dos dados tratados pela Multicom, entenda que sempre iremos garantir seus direitos relacionados à proteção de seus dados pessoais. São direitos dos titulares dos dados pessoais, conforme disposição da Lei Geral de Proteção de Dados:

Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais

O titular tem o direito a obter do controlador, a qualquer momento e mediante requisição, informações sobre a existência de qualquer tratamento realizado com seus respectivos dados [art. 18, I da LGPD];

Acesso aos dados

O titular deve ter resguardado e viabilizado seu direito de ser informado e receber cópia dos dados pessoais detidos pela empresa, se assim o requisitar [art. 18, II da LGPD], de maneira compreensível. Tal direito ainda será objeto de regulamentação pela ANPD, que poderá definir os melhores meios para concretizá-lo, porém, caso seja solicitado, o titular deve ser atendido pela empresa desde já;

Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados

O titular pode requerer a retificação de seus dados pessoais, quando estes estiverem incorretos, insuficientes, imprecisos, não expressem a completude das informações armazenadas ou careçam de atualização [art. 18, III da LGPD];

Anonimização, bloqueio ou eliminação

O titular de dados tem o direito de solicitar que seus dados sejam anonimizados, bloqueados ou que haja a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei [art. 18, IV da LGPD].

Portabilidade

O titular tem o direito de solicitar e transferir seus dados pessoais tratados pela empresa a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, por meios acessíveis e de maneira completa e compreensível [art. 18, V, LGPD].

Eliminação dos dados pessoais

O titular de dados pode requerer que seus dados sejam excluídos, de forma que a empresa deverá eliminar todos os dados coletados com relação a esse titular, a não ser que exista outra base legal para a manutenção desses dados [art. 18, VI, LGPD], ou que eles sejam usados exclusivamente pelo controlador, desde que anonimizados.

Informação sobre o compartilhamento

O titular de dados pode solicitar informações das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados [art. 18, VII, LGPD].

Informação sobre o não-consentimento

O titular de dados pode solicitar informações sobre a possibilidade e hipóteses de não fornecimento do consentimento, além de entender sobre as consequências da negMulticom [art. 18, VIII, LGPD].

Revogação do consentimento

O titular pode revogar, a qualquer momento, o consentimento anteriormente fornecido, por meio de manifestação expressa, por procedimento gratuito e facilitado [art. 18, IX, LGPD]. Observe-se que permanecem ratificados os tratamentos realizados sob amparo do consentimento anteriormente manifestado, enquanto não houver requerimento de eliminação. Ademais, o titular deve ser claramente informado a respeito dos impactos da negMulticom do consentimento na prestação dos serviços por ele pretendidos.

Oposição

O titular de dados pode se opor ao contexto do tratamento de dados e/ou às finalidades do tratamento, incluindo tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa do consentimento [art. 18, §2º, LGPD].

Revisão

O titular de dados pode pedir revisão das 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 [art. 20, caput de LGPD].

Informação sobre o tratamento automatizado

O titular de dados pode pedir informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada. Tais informações, a serem oferecidas pelo controlador, deverão apresentar clareza e adequação com o que foi solicitado [art. 20, §1º, LGPD].

Para exercer qualquer um desses direitos, você pode realizar uma solicitação por meio do Encarregado de Dados "**DPO**" da Multicom: **si@multicom.net**.

O atendimento da solicitação não é automático e o caso precisa ser avaliado frente à LGPD e outras leis e regulamentações aplicáveis. O prazo legal para resposta é de 15 [quinze] dias corridos, a contar do requerimento do titular.

Dos Cookies

A Multicom utiliza cookies para garantir a melhor experiência em nosso website. Cookies são pequenos arquivos armazenados no seu computador ou celular quando você visita um site, eles não transmitem vírus ou malware e atuam como registros das atividades do usuário, atualizados sempre que o site é acessado. Os cookies são utilizados para interação com nossos clientes, visando reconhecê-los na próxima navegação, sendo o objetivo proporcionar uma melhor experiência, com o uso de recursos personalizados, tais como recomendações de produtos, publicidade e informações adicionais de itens de interesse do cliente.

Na Multicom utilizamos os seguintes tipos de cookies:

- ✓ Cookies próprios ou primários
- ✓ Cookies de terceiros
- ✓ Cookies não necessários
- ✓ Cookies analíticos ou de desempenho
- ✓ Cookies de funcionalidade
- ✓ Cookies de publicidade
- ✓ Cookies de sessão ou temporários
- ✓ Cookies persistentes

Do Encarregado de Dados | DPO – *Data Protection Officer*

Atendendo disposição do artigo 41, § 1º da LGPD e Resolução CD/ANPD N° 18 DE 16 JULHO DE 2024, a Multicom publiciza seu Encarregado de Dados:

👤 **Encarregado de Dados ["DPO"]**
Etelvino Santos

✉ **Canal de Comunicação [EMAIL]**
si@multicom.net

O Encarregado deverá ser notificado pelo canal oficial acima indicado, que permanece à disposição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e dos titulares, para auxiliar na chancela de seus direitos.

Da Segurança dos Dados

Implementamos rigorosas medidas de segurança física, técnica e organizacional para assegurar a proteção dos seus dados pessoais durante todo o ciclo de vida na MULTICOM. Nossa dedicada área de Segurança da Informação é responsável por estabelecer e avaliar diretrizes de segurança, além de realizar testes periódicos para verificar a funcionalidade e eficácia de nossos controles. Realizamos auditorias de clientes e de certificação, implementando as ações recomendadas. Esse processo contínuo permite a identificação de falhas ou vulnerabilidades, garantindo a mitigação de quaisquer riscos e danos. Com esse comprometimento, reforçamos nosso compromisso com a excelência em Governança, Riscos e Compliance [GRC] e Segurança da Informação [SI].

Do Monitoramento e Melhoria Contínua

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados será revisada anualmente ou a qualquer momento para atender a novas determinações normativas ou mudanças nas atividades da empresa ou do mercado. Revisaremos este documento periodicamente para assegurar que ele reflita com precisão as atividades da Multicom.

Nosso compromisso com a proteção de dados é contínuo e fundamentado nos princípios da Segurança da Informação [SI] e na Lei Geral de Proteção de Dados [LGPD]. Implementamos processos rigorosos de monitoramento e revisão de nossas práticas de proteção de dados para garantir que estejam sempre atualizadas e em conformidade com as melhores práticas do setor, seja através de treinamentos regulares, investimentos em tecnologia avançada de segurança e auditorias periódicas, buscamos continuamente aprimorar nossas medidas de proteção. Com objetivo de assegurar sempre que os dados pessoais de nossos clientes e colaboradores sejam tratados com o mais alto nível de segurança e privacidade, garantindo transparência e confiança em todas as nossas operações.