



Disposições do Sistema OMD relacionadas à LGPD

Este documento é parte integrante dos **Termos de Uso – Sistema OMD (“Termos de Uso”)**, que tem por objeto o serviço de implantação de forma não exclusiva, intransferível e por prazo determinado do **Sistema para Gestão de Ouvidorias – OMD (“Sistema”)**, bem como a disponibilização e gerenciamento da infraestrutura necessária à hospedagem e disponibilidade dos dados relativos ao uso do Sistema.

Em razão do que dispõe a **Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”)**, faz-se necessário definir as obrigações de cada parte na execução dos serviços:

De um lado, a empresa **CONTRATADA, OMD SOLUÇÕES PARA INTEGRIDADE CORPORATIVA LTDA.**, pessoa jurídica inscrita no CNPJ n. 06.181.338/0001-73, com sede na Rua Desembargador Pedro Silva, n. 2958, Sala 206-A, Bairro Coqueiros, Florianópolis, SC, CEP 88080-701, doravante denominada de **OPERADOR**;

De outro lado, a empresa **CONTRATANTE** vinculada aos Termos de Uso – Sistema OMD, doravante denominada de **CONTROLADOR**;

OPERADOR e **CONTROLADOR**, doravante denominados “Partes”;

1. DEFINIÇÕES

1.1 As expressões “agentes de tratamento” “controlador”, “operador”, “dado pessoal”, “dado pessoal sensível”, “titular” e “tratamento”, assim como quaisquer outras expressões e termos relacionados, devem ser interpretados nos termos do que prevê a LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica, de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

1.2 Para os fins a que se destinam esse instrumento, considera-se:

- a) **AGENTES DE TRATAMENTO**: controladores e operadores;
- b) **CONTROLADOR**: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- c) **OPERADOR**: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- d) **DADO PESSOAL**: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- e) **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;

- f) **TITULAR:** pessoa natural a quem se refere 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.

2. AGENTES DE TRATAMENTO

2.1 As Partes concordam que, no âmbito da execução dos serviços, o **CONTRATANTE** atuará como **CONTROLADOR** e a **OMD SOLUÇÕES PARA INTEGRIDADE CORPORATIVA LTDA** atuará como **OPERADOR**, nos termos da legislação aplicável.

2.2 O **OPERADOR**, quando do fornecimento do serviço contratado, poderá ter acesso a dados pessoais coletados pelo **CONTROLADOR**, com o objetivo de alcançar as finalidades diretamente relacionadas à execução do objeto contratual e ao cumprimento das suas obrigações legais.

3. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 As Partes reconhecem que realizarão atividades de tratamento de dados pessoais relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis e declaram que, no contexto do desempenho de suas obrigações contratuais, cumprirão toda a legislação aplicável a tal tratamento, especialmente, a LGPD.

3.2 O **OPERADOR** tratará os dados pessoais compartilhados pelo **CONTROLADOR** para as finalidades diretamente relacionadas à execução dos serviços previsto nos Termos de Uso

3.3 O **CONTROLADOR** assume e garante que o tratamento de dados pessoais realizado pelo **OPERADOR**, em nome do **CONTROLADOR**, não fará com que o **OPERADOR** viole qualquer lei ou regulamento de privacidade, especialmente, a LGPD, cabendo ao **CONTROLADOR** notificar imediatamente o **OPERADOR** por escrito acerca de qualquer violação ou suspeita de ilicitude relacionada a tal fato.

3.4 O **OPERADOR** somente poderá tratar os dados pessoais a que tenha acesso em razão de suas atribuições com o objetivo exclusivo de alcançar as finalidades diretamente relacionadas à execução do seu objeto e ao cumprimento das suas obrigações contratuais, exclusivamente em nome e sob as instruções lícitas do **CONTROLADOR**, sendo vedado o tratamento de dados pessoais para quaisquer outras finalidades não expressamente previstas neste instrumento.

3.5 O **CONTROLADOR** compromete-se a estabelecer regras internas de boas práticas que levem em conta o tratamento de dados pessoais relativo ao objeto deste instrumento, a natureza, o escopo, a finalidade, a probabilidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes de tratamento de dados do titular.

3.6 CONTROLADOR e OPERADOR manterão sob sua guarda registros relativos às operações de tratamento de dados pessoais realizadas, em especial quando se tratarem de dados pessoais sensíveis ou baseados no legítimo interesse, segundo os requisitos previstos na legislação e demais normas aplicáveis.

3.7 Caso uma das Partes precise utilizar de quaisquer dos dados pessoais tratados no âmbito deste instrumento para cumprir obrigações legais ou regulatórias a que esteja sujeita ou para exercer seus direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, deverá informar tais necessidades à outra.

3.8 Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente instrumento, o **CONTROLADOR** obriga-se a cumprir rigorosamente com o disposto na legislação de privacidade e proteção de dados pessoais, especialmente, a LGPD garantindo que:

- a) os dados pessoais compartilhados, transferidos ou de qualquer forma disponibilizados para o tratamento por parte do **OPERADOR**, de acordo com este instrumento, foram coletados, transferidos e tratados de maneira adequada, lícita, idônea, precisa, com qualidade e confiabilidade;
- b) dispõe de uma base legal apropriada para fins da coleta dos dados pessoais e posterior tratamento pelo **OPERADOR**, definindo, adequadamente, a finalidade para tal atividade e solicitando consentimento prévio, se aplicável;
- c) fornece todas as informações e avisos necessários aos titulares de dados pessoais a respeito das características relevantes do tratamento e do seu compartilhamento com o **OPERADOR**;
- d) é capaz de demonstrar e cumprir com os direitos dos titulares de dados pessoais garantidos pela LGPD;
- e) obedece, fielmente, aos princípios estabelecidos pela LGPD, apenas compartilhando, transferindo ou disponibilizando ao **OPERADOR** dados pessoais que sejam atualizados, pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados pessoais;
- f) comunicará qualquer incidente de segurança da informação às autoridades constituídas e aos titulares de dados pessoais, bem como ao **OPERADOR**, nos termos dos requisitos estabelecidos pela LGPD;
- g) observará, em qualquer hipótese, os preceitos legais da boa-fé, da transparência e da prestação de contas.

3.9 Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente instrumento, o **OPERADOR** obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais, especialmente:

- a) cumprir com as orientações e instruções do **CONTROLADOR**, realizando o tratamento de dados pessoais em seu nome, nos limites e para as finalidades permitidas por este instrumento, a menos que estejam em absoluta desconformidade com a LGPD e/ou com a legislação de regência;
- b) disponibilizar ao **CONTROLADOR** as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações decorrentes da LGPD, das normas aplicáveis à atividade e firmadas no presente instrumento;

- c) prestar assistência e colaboração ao **CONTROLADOR** na disponibilização aos titulares de informações sobre os seus dados pessoais, bem como em qualquer questão relacionada ao tratamento de dados pessoais no âmbito deste instrumento, nos termos da LGPD e demais normas de proteção de dados;
- d) garantir que as pessoas autorizadas a tratar dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas à adequadas obrigações legais de confidencialidade;
- e) manter o **CONTROLADOR** informado em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados em causa ou que de algum modo possa dar origem ao descumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
- f) permitir e contribuir para com as auditorias levadas a cabo pelo **CONTROLADOR** ou por um terceiro em nome deste, nos moldes fixados em item específico deste Instrumento;
- g) manter confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo relativamente a todos os dados pessoais a que tenha tido acesso ou que lhe tenham sido transmitidos pelo **CONTROLADOR** no âmbito da prestação dos serviços acordados com este, mesmo após a cessação dos serviços, independentemente do motivo por que ocorra;
- h) excluir, restituir ou eliminar os Dados Pessoais tratados no âmbito deste instrumento após serem cumpridas as finalidades de tratamento dos Dados Pessoais previstas sob este instrumento, de acordo com o que dispõe a LGPD;
- i) estar adequado às exigências legais da LGPD, por meio da implementação de um efetivo de Programa de Governança em Privacidade de Dados Pessoais;
- j) cumprir com todas as demais regras legais no que diz respeito a qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais previstas na LGPD.

3.10 O OPERADOR se compromete a não compartilhar dados pessoais obtidos no âmbito dos Termos de Uso com terceiros, salvo nas hipóteses em que se fizerem necessários para o cumprimento deste instrumento, como na subcontratação de terceiros para o tratamento de dados pessoais, ou de obrigações legais ou judiciais, mantendo-se, integralmente, responsável, perante o **CONTROLADOR**, pelas obrigações previstas neste instrumento, inclusive no contexto de eventual tratamento de dados pessoais realizados por terceiros em seu nome, devendo exigir dos terceiros por ela selecionados condições de proteção de dados pessoais e segurança da informação que sejam no mínimo equivalentes às presentes neste instrumento.

3.11 O OPERADOR poderá realizar transferência internacional de dados, desde que necessária para a adequada execução dos objetos dos Termos de Uso, comprometendo-se a cumprir as regras previstas na LGPD, em especial, a transferência apenas para países ou organismos internacionais que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequados ao previsto na legislação de regência.

4. EXERCÍCIO DE DIREITOS POR TITULARES

4.1 Caso algum titular questione o **OPERADOR** sobre o tratamento de seus dados pessoais realizado pelas partes ou solicite o exercício de quaisquer de seus direitos previstos na legislação aplicável, o **OPERADOR** deverá se abster de responder ao titular diretamente e

deverá imediatamente informar tal fato ao **CONTROLADOR**, por escrito, devendo tomar apenas as medidas indicadas pelo **CONTROLADOR**, para auxiliá-lo no atendimento de tais requisições nos termos da legislação aplicável.

4.2 O **CONTROLADOR** deverá fornecer as informações solicitadas pelo titular, desde que no escopo da previsão legal, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data do requerimento do titular, e de maneira transparente, completa e facilmente acessível, utilizando-se de linguagem clara e objetiva.

5. PROGRAMA DE GOVERNANÇA E AUDITORIA

5.1 As Partes comprometem-se a utilizar medidas técnicas e organizacionais de proteção de dados pessoais e de segurança da informação proporcionais e adequadas ao objeto deste instrumento, que se demonstrem aptas a proteger os dados pessoais tratados, em especial contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, compartilhamento indevido e qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

5.2 As Partes comprometem-se a estarem adequadas às exigências legais da LGPD, por meio da implementação de um efetivo de Programa de Governança em Segurança da Informação e Privacidade de Dados Pessoais, mediante o estabelecimento e manutenção de regras internas de boas práticas que levem em conta o tratamento de dados pessoais relativo ao objeto deste instrumento, a natureza, o escopo, a finalidade, a probabilidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes de tratamento de dados do titular.

5.3 As Partes comprometem-se a realizar, de maneira contínua, o monitoramento do Programa de Governança, compreendido no ponto anterior, com o objetivo de mantê-lo, constantemente, adequado e efetivo.

5.4 As Partes declaram que dispõe de medidas, processos, controles e políticas de segurança e governança apropriadas à proteção dos dados pessoais tratados em razão deste instrumento e compatíveis com a legislação aplicável, incluindo, sem limitação, a adoção de apropriadas salvaguardas administrativas e técnicas, para a proteção dos dados pessoais contra incidentes de segurança à informação.

5.5 Durante a vigência do serviços, será facultado às Partes, a seu exclusivo critério, realizar auditorias, por si ou por terceiros por ela indicados, nos documentos ou no ambiente de controle de segurança da informação (físico e digital) para verificar as medidas e controles de proteção de dados pessoais e segurança da informação aplicados, com o objetivo de avaliar o cumprimento das obrigações previstas neste instrumento e na legislação aplicável, devendo a Partes auditada, permitir e contribuir para os melhores resultados da auditoria levada a cabo.

5.6 A auditoria deverá ser justificada e realizada mediante notificação prévia e por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, por meio de um acordo de confidencialidade entre as partes, limitando-se, ordinariamente, a 1 (uma) vez por ano, cabendo a cada uma delas a responsabilidade integral por todos os custos e despesas a ela relacionadas.

5.7 O escopo e a metodologia utilizada durante a realização da auditoria deverão ser previamente informados, por escrito, com, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência à data estipulada para o seu início.

5.8 Caberá a cada uma das partes fornecer à outra cópia do relatório de auditoria, até 30 (trinta) dias após o seu término.

6. INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.1 Caso o **OPERADOR** tenha conhecimento da ocorrência ou mera suspeita de qualquer tipo de tratamento de dados pessoais não autorizado, indevido e/ou incompatível com a legislação aplicável ou com os Termos de Uso e demais políticas de segurança da informação e privacidade das Partes, podendo ser acidental ou doloso, incluindo, mas não se limitando, à acessos ou compartilhamentos não autorizados e quaisquer tipos de incidentes de segurança da informação, deverá, em prazo não superior a 72 (setenta e duas) horas contadas da ciência da ocorrência ou suspeita do Incidente, notificar o **CONTROLADOR** por escrito e de forma detalhada, com a apresentação de todas as informações disponíveis sobre tal ocorrência.

6.2 Comprometem-se ainda a prestar assistência, no que for cabível, à outra Parte, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar as obrigações referentes à notificação de violações de dados pessoais, designadamente por meio de comunicação de qualquer violação de segurança que ocorra com incidência nos dados pessoais, prestando, ainda, total colaboração à Parte na adoção de medidas de resposta ao incidente, na investigação do mesmo e na elaboração das notificações que se mostrem necessárias nos termos da lei.

6.3 A notificação a que se refere o item 6.1 anterior deverá incluir toda a informação relevante relativa aos dados pessoais afetados, especialmente:

- a) A natureza dos dados pessoais violados, incluindo as categorias e o número de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número de registros de dados pessoais em causa;
- b) O nome e os contatos do encarregado pelo tratamento de dados ou de outro ponto de contato com quem possam ser obtidas maiores informações;
- c) A descrição das consequências previsíveis da violação de dados pessoais;
- d) As medidas adotadas ou propostas pelo **OPERADOR** para reparar a violação de dados pessoais e para atenuar os seus eventuais efeitos negativos;
- e) Em caso de comunicação após o prazo previsto, os motivos que impediram tal comunicação dentro do prazo estabelecido.

6.4 Em caso de incidente, o **OPERADOR** deverá:

- a) Investigar o incidente;
- b) Adotar as medidas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais e para atenuar os seus eventuais efeitos negativos sobre os titulares afetados;
- c) Prevenir quaisquer futuros incidentes ou violações de dados pessoais.

7. RESPONSABILIDADE E RESSARCIMENTO DE DANOS

7.1 Cada uma das Partes será responsável, por si e por seus colaboradores, pelo tratamento de dados pessoais realizado no âmbito dos Termos de Uso, devendo manter a outra Parte livre de quaisquer responsabilidades, danos ou prejuízos, diretos e indiretos, decorrentes de qualquer operação de tratamento de dados pessoais realizada em desconformidade com este instrumento ou com a legislação aplicável, especialmente, a LGPD.

7.2 Qualquer tratamento de dados pessoais realizado por uma das Partes que extrapole as finalidades previstas neste instrumento e a legislação de regência é expressamente proibido, obrigando-se a indenizar a outra Parte, por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado, em razão de tal tratamento não autorizado.

7.3 As partes acordam ainda, que a responsabilidade do **OPERADOR** estará limitada às hipóteses em que:

- a) exceder ou violar, deliberadamente, as instruções lícitas do **CONTROLADOR**;
- b) descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados; ou
- c) não tenha, de alguma forma, adotado as medidas de segurança, técnicas e administrativas razoáveis e esperadas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos moldes do que dispõe a LGPD.

7.4 As Partes acordam que eventual limitação de responsabilidade prevista nos Termos de Uso não se aplica a qualquer violação, pela outra Parte, das obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais assumidas neste instrumento ou previstas na legislação aplicável.

7.5 Para os fins a que se destinam este instrumento, o tratamento de dados pessoais realizado pelo **OPERADOR** será considerado irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, dentre as quais:

- a) O modo pelo qual é realizado;
- b) O resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- c) As técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.

7.6 Havendo responsabilização, dano ou prejuízo suportado por qualquer Parte em razão do descumprimento pela outra Parte, por ação ou omissão, de obrigações legais, regulatórias ou contratuais relacionadas à proteção dos dados pessoais tratados no âmbito deste instrumento, incluindo sanções administrativas e condenações em processos judiciais ou arbitrais, deverá a Parte prejudicada ser indenizada e ressarcida pela Parte causadora do prejuízo, na medida de sua participação no evento danoso, incluindo as perdas e danos sofridos e valores com eventuais condenações, contratos, termos de ajuste de conduta, custas processuais, honorários advocatícios, honorários periciais e demais despesas decorrentes direta ou indiretamente de tal descumprimento.”

8. PROPRIEDADE DE RESULTADOS

8.1 Nada neste instrumento deve ser considerado como cessão ou transferência da propriedade da base de dados do **CONTROLADOR** ao **OPERADOR**, sendo certo que todas e

quaisquer informações resultantes do tratamento de dados pessoais realizado pelo **OPERADOR** sob este instrumento, incluindo quaisquer inferências geradas a partir de um dado pessoal serão de propriedade exclusiva do **CONTROLADOR**.

Revisões deste documento

Versão	Data de publicação	Aprovação
1.0	26/05/2022	Conselho Administrativo OMD