PPPDPS - POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Versão 2.1

Dezembro 2020

ALTERAÇÕES DE DOCUMENTO

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR/RESPONSÁVEL	APROVADOR
01/12/2020	1.0	Criação de documento	Ricardo Simonato	Rodrigo Branco
07/06/2021	1.1	Revisão do documento	Tais Silva	Rodrigo Branco
27/01/2022	1.2	Revisão do documento	André Fachin	Rodrigo Branco
30/05/2022	1.3	Revisão do documento	Tais Silva	Rodrigo Branco
25/10/2023	1.4	Revisão do documento	Tais Silva	Rodrigo Branco
10/05/2024	1.5	Revisão do documento	Tais Silva	Rodrigo Branco
03/02/2025	1.6	Revisão do documento	Tais Silva	Rodrigo Branco
31/03/2025	1.7	Integração Sercom, System, Contact One e Tel&Com	Tais Silva	Rodrigo Branco
03/11/2025	1.8	Informação sobre o Fluxo de tratamento	Tais Silva	Rodrigo Branco
28/01/2026	1.9	Revisão do documento	Francisco Junior	Rodrigo Branco
11/6/2026	2.0	Alteração de layout	Thales Portella Martelli	Rodrigo Branco

22/07/2026	2.1	Revisão de documento – Migração novo portal de processos	Tais Silva	Rodrigo Branco

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 5
2. ABRANGÊNCIA 5
3. ESCOPO 6
4. DIRETRIZES 6
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES 9
5.1 COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS- CGPDP 9
5.2 ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS 10
5.3 ÁREA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 12
6. SANÇÕES E PUNIÇÕES 12
7. CASOS OMISSOS 12
8. CANAL DE ATENDIMENTO 13
9. ACESSO À POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (PPPDPS) 13
10. CONTATO 13
11. DOCUMENTOS RELACIONADOS 14
12. CONTATOS/INFORMAÇÕES 15
13. TERMINOLOGIA 16
14. GLOSSÁRIO 18

1. INTRODUÇÃO

1.1 O Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) tem como missão oferecer serviços de alta qualidade, que satisfaçam os nossos clientes.

1.2 O Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) entende que a privacidade é um direito fundamental da pessoa natural.

1.3 O Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) compreende que, em seus processos de negócio onde existe tratamento de dados pessoais, essa informação passa por diferentes fluxos, armazenamento e comunicação, sendo estes vulneráveis a fatores externos e internos que podem comprometer a proteção de dados pessoais e afetar negativamente a privacidade dos seus titulares.

1.4 Dessa forma, o Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) estabelece sua PPPDPS - POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS como parte integrante do seu sistema de gestão corporativo, compatível com os requisitos da legislação brasileira, além de boas práticas e normas aceitas, com o objetivo de garantir níveis adequados de proteção para os dados pessoais tratados pela organização.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Esta política tem o objetivo de estabelecer diretrizes de Proteção de Dados que permitam o Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) realizar o tratamento de dados pessoais, em conformidade com a legislação brasileira;

2.2 Orientar quanto à adoção de controles técnicos e administrativos para atendimento dos requisitos para Proteção de Dados Pessoais, conforme a legislação vigente;

2.3 Resguardar os titulares dos dados pessoais que são tratados pelo Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com), garantindo direitos fundamentais de liberdade e de privacidade da pessoa natural

2.4 Prevenir possíveis causas de violações de dados pessoais e incidentes de segurança da informação relacionados ao tratamento de dados pessoais;

2.5 Minimizar os riscos de perdas financeiras, de participação no mercado, da confiança de clientes ou de qualquer outro impacto negativo no negócio do Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One Tel&Com) como resultado de violações de dados.

3. ESCOPO

3.1 Esta política se aplica a qualquer operação de tratamento de dados pessoais realizada pelo Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com).

3.1.1 A operação de tratamento seja realizada em território nacional brasileiro;

3.1.2 Tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional;

3.1.3 Os dados pessoais, objeto do tratamento, tenham sido coletados no território nacional.

4. DIRETRIZES

4.1 O objetivo da Proteção de Dados no Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) é garantir a gestão sistemática e efetiva de todos os aspectos relacionados à proteção de dados pessoais e dos direitos dos seus titulares, provendo suporte as operações críticas do negócio e minimizando riscos identificados e seus eventuais impactos a organização.

4.2 A Presidência, Diretoria Executiva e o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais estão comprometidos com uma gestão efetiva da Proteção de Dados Pessoais no Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com). Desta forma, adotam todas medidas cabíveis para garantir que esta política seja adequadamente comunicada, entendida e seguida em todos os níveis da organização. Revisões periódicas serão

realizadas para garantir sua contínua pertinência e adequação as necessidades do Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com).

4.3 É política o Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com):

4.3.1 Garantir ao titular dos dados seus direitos a escolha de permitir ou não o tratamento de seus dados pessoais e os direitos estabelecidos na lei.

4.3.2 Garantir que o objetivo do tratamento de dados pessoais esteja em conformidade com a legislação vigente e de acordo com uma base legal permitida;

4.3.3 Comunicar, de forma clara e adequadamente adaptada às circunstâncias, o tratamento de dados pessoais ao titular, antes do momento em que os dados são coletados ou usados pela primeira vez para um novo propósito;

4.3.4 Sempre que necessário, fornecer ao titular explicações suficientes sobre o tratamento de seus dados pessoais, conforme previsto na legislação vigente;

4.3.5 Limitar a coleta de dados pessoais estritamente ao que é permitido de acordo com a legislação vigente, e os objetivos especificados na coleta do consentimento do titular dos dados pessoais, minimizando, onde possível, a coleta dos referidos dados pessoais.

4.3.6 Limitar o uso, retenção, divulgação e transferência de dados pessoais ao necessário para cumprir com objetivos específicos, explícitos e legítimos;

4.3.7 Reter dados pessoais apenas pelo tempo necessário para cumprir os propósitos declarados e, posteriormente, destruí-los, bloqueá-los ou anonimizá-los com segurança;

4.3.8 Bloquear o acesso a dados pessoais e não realizar mais nenhum tratamento quando os propósitos declarados expirarem, mas a retenção dos dados pessoais for exigida pela legislação vigente.

4.3.9 Garantir a precisão e qualidade dos dados pessoais tratados, excetuando-se casos em que exista uma base legal para manter dados desatualizados.

4.3.10 Fornecer aos titulares dos dados pessoais tratados, informações claras e facilmente acessíveis sobre as políticas, procedimentos e práticas com relação ao tratamento de dados pessoais realizado pela organização, a finalidade desse tratamento e informações sobre como entrar em contato para obter maiores detalhes.

4.3.11 Notificar titulares quando necessário e previsto de acordo com a legislação vigente.

4.3.12 Garantir que titulares tenham a possibilidade de acessar e revisar seus dados pessoais, desde que sua identidade seja confirmada, e que não exista nenhuma restrição legal a esse acesso ou a revisão dos dados pessoais.

4.3.13 Garantir a rastreabilidade e prestação de contas durante todo o tratamento de dados pessoais, incluindo quando dados pessoais forem compartilhados com terceiros.

4.3.14 Tratar integralmente violações de dados, garantindo que sejam adequadamente registradas, classificadas, investigadas, corrigidas e documentadas.

4.3.15 Garantir que, na ocorrência de uma violação de dados, todas as partes interessadas serão notificadas, conforme requisitos e prazos previstos na legislação vigente.

4.3.16 Documentar e comunicar, conforme apropriado, todas as políticas, procedimentos e práticas relacionadas à privacidade e proteção de dados.

4.3.17 Garantir a existência de um responsável por documentar, implementar e comunicar políticas, procedimentos e práticas relacionadas à privacidade e proteção de dados;

4.3.18 Adotar controles de segurança da informação, tanto técnicos quanto administrativos, suficientes para garantir níveis de proteção adequados para Dados Pessoais.

4.3.19 Disponibilizar políticas, normas e procedimentos para proteção de dados pessoais a todas as partes interessadas e autorizadas, tais como:

Empregados, terceiros contratados, visitantes e, onde pertinente, clientes.

4.3.20 Garantir a educação e conscientização de empregados, terceiros contratados e, onde pertinente, parceiros e clientes, sobre as práticas de proteção de dados pessoais adotadas pelo Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com).

4.3.21 Melhorar continuamente a Gestão de Proteção de Dados Pessoais através da definição e revisão sistemática de objetivos de privacidade e proteção de dados pessoais em todos os níveis da organização.

4.3.22 Garantir a não discriminação no tratamento de dados pessoais, impossibilitando que estes sejam usados para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

4.3.23 Garantir a conformidade integral com leis e regulamentações de proteção de Dados Pessoais.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS- CGPDP

5.1.1 Fica constituído o COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (CGPDP), contando com a participação de, pelo menos, um representante da diretoria e um membro sênior das seguintes áreas: Tecnologia da Informação, Segurança da Informação, Recursos Humanos, Jurídico, Marketing, Operações, Facilites e Financeiro.

5.1.2 É responsabilidade do CGPDP:

5.1.2.1 Analisar, revisar e aprovar políticas e normas relacionadas à proteção de dados pessoais;

5.1.2.2 Garantir a disponibilidade dos recursos necessários para uma efetiva Gestão da Proteção de Dados Pessoais;

5.1.2.3 Garantir que o tratamento de Dados Pessoais seja realizado em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de dados pessoais e a legislação vigente;

5.1.2.4 Promover a divulgação da PGPDP e tomar as ações necessárias para disseminar uma cultura de proteção de Dados Pessoais no ambiente corporativo do Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com).

5.2 ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

5.2.1 É responsabilidade do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais:

5.2.1.1 Aceitar reclamações e comunicações dos titulares de dados pessoais, prestar esclarecimentos e adotar as providências necessárias;

5.2.1.2 Receber comunicações da autoridade nacional de proteção de dados e adotar as providências necessárias;

5.2.1.3 Orientar os empregados, terceiros contratados e demais partes do Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;

5.2.1.4 Atender as demais atribuições, conforme orientação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, definidas em normas complementares publicadas pelo referido órgão;

5.2.1.5 Apoiar o CGPDP em suas deliberações;

5.2.1.6 Atuar junto ao time de Segurança da Informação no ajuste das normas e procedimentos de segurança da informação, necessários para se fazer cumprir a Política de Privacidade e Proteção de dados pessoais;

5.2.1.7 Identificar e avaliar as principais ameaças à proteção de dados, bem como propor e, quando aprovado, apoiar a implantação de medidas corretivas para reduzir o risco;

5.2.1.8 Tomar as ações cabíveis para se fazer cumprir os termos desta política;

5.2.1.9 Apoiar a gestão das violações de dados pessoais, garantindo tratamento adequado e comunicando, em prazo razoável, a autoridade nacional e titulares afetados pela violação sempre que esta representar risco ou dano relevante aos titulares.

5.2.1.10 Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados, utilize o e-mail: ***privacidadegs@sercom.com.br***.

5.2.1.1.1 As comunicações realizadas pelos titulares por meio do e-mail ***privacidadegs@sercom.com.br*** serão recebidas pelo Encarregado de Proteção de Dados e imediatamente encaminhadas para a área de Segurança da Informação, quando se tratar de possível incidente de segurança ou violação de dados pessoais.

5.2.1.1.2 A área de Segurança da Informação deverá realizar a análise preliminar e emitir uma resposta ao Encarregado no prazo máximo de 7 dias a partir do recebimento da comunicação, permitindo o devido esclarecimento ao titular e a adoção de eventuais medidas corretivas.

5.2.1.1.3 Confirmada a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados pessoais, o Encarregado de Proteção de Dados será o responsável por relatar o incidente às partes externas competentes, incluindo:

a) A comunicação formal à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

b) A notificação direta aos titulares afetados, utilizando os meios de contato disponíveis;

c) E, quando aplicável, o reporte a outras partes interessadas, como parceiros, clientes ou órgãos reguladores setoriais.

A comunicação deve ser realizada em prazo razoável, preferencialmente em até dois dias úteis após a confirmação do incidente, conforme as diretrizes da LGPD e do Guia de Incidentes de Segurança publicado pela ANPD.

5.3 ÁREA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.3.1 É responsabilidade do time de Segurança da Informação:

5.3.1.1 Garantir que políticas, normas e procedimentos de Segurança da Informação sejam ajustados de forma a atender os requisitos da Política Geral de Proteção de Dados Pessoais;

5.3.1.2 Adotar medidas de segurança, tanto técnicas quanto administrativas, 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, conforme padrões mínimos recomendados pela autoridade nacional de proteção de dados pessoais.

5.3.1.3 Realizar o tratamento de incidentes de segurança da informação que envolvam o tratamento de dados pessoais, garantindo sua detecção, contenção, eliminação e recuperação dentro de um prazo razoável.

5.3.1.4 Apoiar o Encarregado pelo tratamento de dados pessoais na comunicação à autoridade nacional e ao titular dos dados pessoais em casos de ocorrência de incidente de segurança que possam acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

6. SANÇÕES E PUNIÇÕES

Ao detectar-se a violação o Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) tem autonomia para aplicar sanções disciplinares e legais cabíveis.

7. CASOS OMISSOS

I. Os casos omissos serão relatados pelas partes interessadas e avaliados pelo Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais para posterior deliberação.

II. As diretrizes estabelecidas nesta política e nas demais normas e procedimentos de proteção de dados pessoais, não se esgotam em razão

da contínua evolução tecnológica, da legislação vigente e constante surgimento de novas ameaças e requisitos. Desta forma, sendo obrigação do usuário da informação do Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) adotar, sempre que possível, outras medidas de segurança além das aqui previstas, com o objetivo de garantir proteção de dados pessoais tratados pelo Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com).

8. CANAL DE ATENDIMENTO

Para esclarecer dúvidas ou fazer solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais, entre em contato pelo e-mail ***privacidadegs@sercom.com.br*** ou através do site sercom.com.br, na seção fale com a gente.

9. ACESSO À POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (PPPDPS)

A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) está disponível em nosso site oficial (sercom.com.br) ou no portal interno de processos da empresa (***www.sercom.com.br/processos***).

10. CONTATO DPO

Para entrar em contato com o Encarregado de Dados, Rodrigo Branco, utilize o e-mail ***privacidadegs@sercom.com.br***.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1 – INT-TI-SI – 036 – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
Local: \\Sercom\dfs\Documentos\PROCEDIMENTOS\TI\SI

12. CONTATOS/INFORMAÇÕES

Setor: Processos e Procedimentos
Nome: Gerente Procedimentos
E-mail: processoseprocedimentos@sercom.com.br

Setor: Redes
Nome: Gerente de Redes
E-mail: adm.redes@sercom.com.br

Setor: SI
Nome: Gerente de SI
E-mail: Seguranca.informacao@sercom.com.br

Setor: SI
Nome: DPO
E-mail: privacidadegs@sercom.com.br

13. TERMINOLOGIA

13.1 **Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

13.2 **Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais**: órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento **da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018)** em todo território nacional brasileiro;

13.3 **Bloqueio**: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

13.4 **COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – CGPDP**: Grupo de trabalho multidisciplinar permanente, efetivado pela diretoria do Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com), que tem por finalidade tratar questões ligadas à Proteção de Dados Pessoais;

13.5 **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

13.6 **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

13.7 **Dado Anonimizado:** dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

13.8 **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;

13.9 **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

13.10 **Eliminação**: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

13.11 **Operador**: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

13.12 **Segurança da informação**: A preservação das propriedades de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações do Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com).

13.13 **Titular**: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

13.14 **Tratamento de dados pessoais**: 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;

13.15 **Usuário da informação**: Empregados com vínculo empregatício de qualquer área das empresas que compõem o Grupo Sercom (Sercom, System, Contact One e Tel&Com) ou terceiros alocados na prestação de serviços, indiferente do regime jurídico a que estejam submetidos, assim como outros indivíduos ou organizações devidamente autorizadas a utilizar manipular qualquer ativo de informação;

13.16 **Violação de dados pessoais**: situação em que dados pessoais são processados violando um ou mais requisitos relevantes de proteção da privacidade.

14. GLOSSÁRIO

1 - **TI** – Tecnologia da Informação.

2 – **SI** – Segurança da Informação.

3 - **CGPDP** – Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais.