

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

NGS Suporte em Informática LTDA / TRUE

Versão 1.0 – Abril/2025

1. OBJETIVO

Esta política estabelece as diretrizes e compromissos da NGS Suporte em Informática LTDA (TRUE) com a **proteção de dados pessoais**, nos termos da **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)**, abrangendo suas atividades como **Controladora e Operadora** de dados, conforme a relação jurídica com seus clientes, colaboradores, parceiros e usuários.

2. DEFINIÇÕES

Adotamos os seguintes conceitos conforme a LGPD:

- **Dados Pessoais:** Qualquer dado que identifique ou possa identificar uma pessoa natural (ex.: nome, CPF, e-mail, localização).
- **Dados Pessoais Sensíveis:** Dados sobre saúde, biometria, origem racial, religião etc.
- **Titular:** Pessoa natural a quem os dados se referem.
- **Tratamento:** Toda operação realizada com dados pessoais (coleta, armazenamento, acesso, eliminação etc.).
- **Controlador:** Parte que toma as decisões sobre o tratamento de dados.
- **Operador:** Parte que trata os dados em nome do Controlador.
- **Anonimização:** Dado que não pode ser revertido à identificação da pessoa.
- **Incidente:** Qualquer violação de segurança que provoque vazamento, acesso não autorizado ou perda de dados.

3. BASE LEGAL PARA O TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais realizado pela TRUE se baseia nas hipóteses legais previstas na LGPD, incluindo:

- Consentimento do titular;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares;
- Legítimo interesse do Controlador;
- Proteção da vida e da incolumidade física;
- Tutela da saúde, exclusivamente em procedimentos realizados por profissionais ou serviços de saúde;
- Exercício regular de direitos em processo judicial ou administrativo.

4. DEVERES QUANTO AO TRATAMENTO DE DADOS

A TRUE compromete-se a:

- Realizar o tratamento com **finalidade específica, necessidade e adequação**;
- **Minimizar os dados tratados**, mantendo apenas os estritamente necessários;
- Assegurar **transparência** quanto às práticas de tratamento;
- Implementar **medidas técnicas e organizacionais de segurança** (criptografia, controle de acesso, logs, etc.);
- Manter registros das operações de tratamento, inclusive **quando atuar como Operadora** para terceiros;
- **Responder prontamente a requisições de titulares de dados**, nos termos da LGPD.

5. DADOS PESSOAIS TRATADOS

A TRUE poderá tratar os seguintes tipos de dados:

- **Dados de identificação e contato:** nome, CPF, endereço, e-mail, telefone;
- **Dados profissionais e contratuais:** dados de colaboradores, prestadores e clientes;
- **Dados técnicos:** geolocalização, IP, logs de sistema;
- **Dados sensíveis de saúde:** nos casos de operação de sistemas como o SAPH, Chamar 192 e TRUE PCR, mediante autorização contratual específica e medidas reforçadas de segurança.

6. RESPONSABILIDADES (CONTROLADOR x OPERADOR)

- Quando a TRUE atua como **Controladora**, é responsável pelas decisões relativas ao tratamento de dados.
- Quando atua como **Operadora**, compromete-se a tratar os dados **exclusivamente sob instrução do Controlador**, conforme contrato, mantendo confidencialidade e segurança.
- Não é autorizada a subcontratar Operadores/Suboperadores sem autorização expressa.

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A TRUE adota, no mínimo, os seguintes controles de segurança:

- Controle de acesso individualizado e restrito por função;
- Autenticação forte (senhas, autenticação em dois fatores, biometria);
- Logs de acesso e inventário de tratamento;
- Armazenamento seguro com técnicas como criptografia e pseudonimização;
- Plano de resposta a incidentes;
- Auditorias e testes periódicos.

8. DIREITOS DOS TITULARES

A empresa garante os seguintes direitos, nos termos dos artigos 18 e 20 da LGPD:

- Confirmação e acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos ou desatualizados;
- Anonimização ou eliminação de dados desnecessários;
- Portabilidade, quando aplicável;
- Informação sobre compartilhamentos;
- Revogação do consentimento;
- Revisão de decisões automatizadas, quando existirem.

9. INCIDENTES DE SEGURANÇA

Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais:

- A TRUE comunicará a parte contratante e/ou à ANPD, conforme aplicável;
- A comunicação conterà, no mínimo, data e hora do incidente, tipos de dados afetados, número de titulares impactados, medidas adotadas e possíveis consequências;
- Compromete-se a manter plano de mitigação e resposta eficazes.

10. RESCISÃO CONTRATUAL E RETENÇÃO DOS DADOS

Em caso de término da relação contratual:

- Os dados serão **eliminados**, exceto quando houver **hipóteses legais que justifiquem sua retenção** (ex.: ordem judicial, obrigação legal, defesa de direitos).
- O tratamento será imediatamente cessado, com **registro do encerramento das atividades de tratamento**.

11. GOVERNANÇA, AUDITORIA E CONSCIENTIZAÇÃO

- A TRUE manterá **programas internos de governança em privacidade e proteção de dados**, com ações preventivas, treinamentos e monitoramento contínuo;
- Promoverá **auditorias internas ou externas** anuais para avaliar a conformidade com a LGPD;
- Terá um **Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)**, disponível para comunicação com os titulares e a ANPD.

12. CONTATO

Dúvidas, solicitações ou comunicações formais devem ser dirigidas a:

Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

E-mail: marcos.lang@true.com.br

Telefone: (51) 3327-6000

Aprovado por:

Marcos Lang – Infraestrutura

Nilton Antônio Goulart – Líder Empresarial

Versão: 2025/001

Data: 09/04/2025