



# POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



## INTRODUÇÃO

Esta política representa a 3ª versão do documento anteriormente denominado "Política de Segurança e Privacidade" da FÁCIL SOLUÇÕES EM CONTACT CENTER.

A atualização do título para "Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais" reflete a evolução do Programa de Privacidade da empresa e visa alinhar o conteúdo normativo às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), bem como às boas práticas de governança e segurança da informação, como as previstas na norma ISO/IEC 27701.

A mudança tem como objetivo dar maior clareza e precisão ao escopo da política, destacando o compromisso da FÁCIL RESULTADO com o tratamento ético, seguro e transparente dos dados pessoais de colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e demais titulares com os quais se relaciona.

A numeração da versão foi mantida, assegurando a rastreabilidade documental e o histórico de evolução das diretrizes internas, em conformidade com os princípios de responsabilidade, transparência e melhoria contínua.



## 1. OBJETIVO

A FÁCIL RESULTADO tem como prioridade a privacidade e a segurança dos dados pessoais de seus colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas.

Portanto, a presente política tem como objetivo estabelecer diretrizes para uniformizar o comportamento da empresa, no que tange ao tratamento de dados pessoais em seus processos, a privacidade e a proteção destes dados, além de disseminar a cultura de segurança destas informações, sempre atenta as necessidades do seu negócio. Ademais, visa estabelecer relações jurídicas claras e objetivas, promovendo transparência e confiança no tratamento de dados pessoais, em conformidade com a LGPD – Lei n.º 13.709/2018 e demais normativas aplicáveis.

## 2. COMPROMISSO

A FÁCIL RESULTADO se compromete a respeitar a privacidade dos titulares de dados e a garantir total transparência quanto à coleta, uso e armazenamento de suas informações. Os dados pessoais serão utilizados exclusivamente para finalidades lícitas e compatíveis com as atividades empresariais, sempre observando os princípios da necessidade e minimização. Para assegurar a proteção dessas informações, a empresa adota medidas técnicas e organizacionais adequadas, prevenindo acessos não autorizados, perdas, vazamentos ou destruição indevida. O tratamento dos dados será limitado ao estritamente necessário para a execução das atividades empresariais, assegurando que sua utilização esteja alinhada com os objetivos previamente informados aos titulares. Além disso, a FÁCIL RESULTADO exige que terceiros contratados para o tratamento de dados pessoais observem rigorosamente as normas de segurança e privacidade estabelecidas nesta política, mediante a inclusão de cláusulas contratuais específicas que garantam a conformidade com a legislação vigente.

## 3. ABRANGÊNCIA

Esta política se aplica a todos os processos que, de alguma forma, tratam dados pessoais digitais e físicos dos titulares que se relacionam com a empresa. Portanto, essa política abrange todos os colaboradores da FÁCIL RESULTADO,

independentemente do vínculo empregatício, bem como a parceiros comerciais, fornecedores e prestadores de serviços que lidam com dados pessoais e ainda a clientes e demais titulares que tenham seus dados tratados pela empresa.

#### 4. DIRETRIZES

A FÁCIL RESULTADO possui como diretrizes para o tratamento dos dados que estão sob sua responsabilidade:

- a) **Tratamento da Informação:** Forma adequada de tratar os dados, sendo estes pertencentes a clientes, fornecedores e colaboradores. Todos os processos envolvendo o manuseio da informação, sendo estes, coleta, armazenamento, distribuição e eliminação de dados devem ser de acordo com as necessidades do negócio e com base nos dispositivos legais vigentes. Ademais, quaisquer ferramentas e sistemas utilizados para armazenar e processar dados pessoais passarão por uma análise de segurança antes da contratação e periodicamente durante a vigência do contrato, conforme diretrizes da Política de Compliance – Contratação de Terceiros.
- b) **Acesso à informação:** O acesso a dados pessoais deve ser restrito e controlado, sendo concedido apenas às áreas e profissionais cuja atividade exija tal acesso, mediante autorização formal do Comitê de Segurança da Informação, estritamente para o desempenho de suas funções e mantendo trilhas de utilização. Os Servidores de Firewalls, Servidores de Acesso à Internet, bloqueio de portas de saída e ferramentas Antivirus são os mecanismos utilizados para controlar o uso de redes externas de comunicação e acessos indevidos aos dados sob responsabilidade da FÁCIL RESULTADO. Qualquer envio de dados ou recebimento de dados deve passar por análise, sendo verificada sua viabilidade e necessidade de utilização, riscos e controle de integridade.

#### 5. ACESSO AOS DADOS – PRECEITOS BÁSICOS

As demais descrições de recebimento, armazenamento, manuseio e descarte dos dados das pessoas naturais estão previstos nas Políticas: Política de Segurança – Acessos; Política de Segurança – Armazenamento de Dados; Política de Segurança –

Proteção de Dados, bem como seu controle, nos termos de Confidencialidade e Sigilo e no Termo de Compromisso para utilização de Dados.

- a) Os dados pessoais serão utilizados de maneira transparente e lícita;
- b) Os dados pessoais serão utilizados de maneira adequada e limitada às necessidades do objetivo para os quais eles são utilizados;
- c) Os dados pessoais serão atualizados sempre que necessário, de maneira que os dados incorretos sejam apagados ou retificados quando possível;
- d) Os dados pessoais serão conservados de forma que permita a identificação dos titulares dos dados apenas no período necessário para a execução das finalidades para as quais são utilizadas;
- e) Os dados pessoais serão utilizados de forma segura, protegidos do tratamento não autorizado ou ilícito e contra sua perda, destruição ou danificação acidental, adotando as medidas técnicas ou organizacionais adequadas;
- f) Os dados coletados/recebidos poderão ser compartilhados com empresas subcontratadas pela FÁCIL RESULTADO, que compartilham a mesmo modelo de prestação de serviços; autoridades, com objetivo de cumprimento das obrigações legais regulatórias e com empresas prestadoras de serviços, com objetivo de entrega dos serviços contratados (com cláusulas em contrato comprometendo-se ao cumprimento da LGPD – Lei n.º 13.709/2018).
- g) É garantido ao titular dos dados a consulta sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais (Art. 6º - IV e VI da Lei Federal n. 13.709). Para exercer seus direitos, os titulares devem entrar em contato através do canal [lgpdf@facilresultado.com.br](mailto:lgpdf@facilresultado.com.br).
- h) A FÁCIL RESULTADO sempre buscará utilizar dos mais seguros e avançados meios de armazenamento de dados, bem como de proteção destes;
- i) Dentre os dados coletados, a FÁCIL RESULTADO poderá tratar dados sensíveis, como biometria, gravação de voz e vídeo, para garantia de segurança dos

serviços contratados, para fins de execução e prevenção de fraude;

- j) Poderá ocorrer ainda o armazenamento com utilização do sistema em nuvem, todos com o objetivo de garantir a segurança e a confiabilidade dos serviços, bem como para a própria proteção dos dados, conforme previsão no art. 33, da LGPD;
- k) A FÁCIL RESULTADO utiliza diversos tipos de medidas de segurança para garantir a integridade das informações, como padrões de segurança de informação praticados pela indústria quando coleta e armazena os dados pessoais e criptografia de dados padrão da Internet.
- l) Para a proteção da privacidade, utiliza-se ferramentas físicas, eletrônicas e gerenciais. Estas ferramentas são aplicadas levando em consideração a natureza dos dados pessoais coletados, o contexto e a finalidade do tratamento e os riscos que eventuais violações gerariam para os direitos e liberdades do titular dos dados.

## **6. PROTEÇÃO DE DADOS E RESPONSABILIDADE DOS TERCEIROS**

A FÁCIL RESULTADO exige que todos os contratos firmados com terceiros que realizem o tratamento de dados pessoais contenham cláusulas detalhadas de proteção de dados, garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativas aplicáveis. Esses contratos devem estabelecer expressamente as responsabilidades dos contratados quanto à adoção de medidas técnicas e organizacionais para a proteção das informações, prevenindo acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou qualquer forma de tratamento indevido. Além disso, deve ser prevista a obrigação de comunicação imediata à FÁCIL RESULTADO em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, para que sejam adotadas as providências cabíveis, incluindo, quando necessário, a notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados. O descumprimento das obrigações estabelecidas resultará na aplicação de penalidades contratuais, que podem incluir multas, rescisão contratual por justa causa e responsabilização por eventuais danos causados.

## 7. TEMPO DE ARMAZENAMENTO

Os dados pessoais coletados/recebidos pela FÁCIL RESULTADO serão utilizados e armazenados durante o tempo necessário para a prestação do serviço ou para que as finalidades elencadas na presente Política de Privacidade sejam atingidas.

Findado o período necessário para a prestação do serviço ou atendimento das finalidades desta política, os dados pessoais serão anonimizados ou excluídos, salvo quando houver obrigação legal ou regulatória para sua retenção, conforme disposto no art. 16 da LGPD, como cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

## 8. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS

A FÁCIL RESULTADO assegura aos titulares de dados pessoais o pleno exercício de seus direitos, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018). Esses direitos garantem transparência, segurança e controle sobre as informações pessoais tratadas pela empresa.

### a. Direitos Garantidos

Os titulares de dados pessoais podem exercer os seguintes direitos:

- a) Confirmação da Existência de Tratamento – O titular pode solicitar à FÁCIL RESULTADO a confirmação de que seus dados pessoais estão sendo tratados.
- b) Acesso aos Dados – O titular tem o direito de obter informações sobre quais dados pessoais estão sendo tratados, incluindo a finalidade e a forma como são utilizados.
- c) Correção de Dados Incompletos, Inexatos ou Desatualizados – Caso o titular identifique que seus dados estão incorretos ou desatualizados, pode solicitar a correção ou complementação dessas informações.
- d) Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados Desnecessários, Excessivos ou Tratados em Desacordo com a LGPD – Se houver tratamento inadequado ou

excessivo de dados, o titular pode exigir que sejam anonimizados, bloqueados ou excluídos.

- e) Portabilidade dos Dados – O titular pode solicitar a transferência de seus dados pessoais para outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e nos termos regulamentados pela ANPD.
- f) Eliminação dos Dados Pessoais Tratados com Base no Consentimento – Quando os dados são tratados com base no consentimento do titular, este pode solicitar a exclusão dessas informações, salvo em casos em que a manutenção seja permitida por lei.
- g) Informação sobre Compartilhamento de Dados – O titular tem o direito de saber com quais entidades públicas ou privadas seus dados foram compartilhados.
- h) Informação sobre a Possibilidade de Não Fornecer Consentimento e as Consequências da Negativa – Caso o tratamento de dados dependa de consentimento, o titular deve ser informado sobre sua liberdade de escolha e as implicações de não autorizar o tratamento.
- i) Revogação do Consentimento – O titular pode retirar seu consentimento a qualquer momento, sem comprometer a legalidade do tratamento realizado antes da revogação.
- j) Oposição ao Tratamento de Dados – O titular pode contestar o tratamento de seus dados pessoais caso considere que está ocorrendo de maneira irregular ou sem base legal adequada.

#### b. Como Exercer os Direitos

Para solicitar qualquer um dos direitos acima, o titular dos dados deverá entrar em contato com a FÁCIL RESULTADO por meio do e-mail [lgpdf@facilresultado.com.br](mailto:lgpdf@facilresultado.com.br), informando sua solicitação e fornecendo os dados necessários para validação de sua identidade. O atendimento será realizado dentro dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

A FÁCIL RESULTADO analisará a solicitação e fornecerá uma resposta ao titular em prazo razoável, conforme definido pela ANPD. Caso seja necessário um período maior para atendimento devido à complexidade da solicitação, o titular será informado.

c. Situações em que a Empresa pode Negar a Solicitação

Em determinadas situações, a FÁCIL RESULTADO poderá negar total ou parcialmente a solicitação do titular, desde que haja uma justificativa legal para isso. Entre os motivos que podem levar à negativa, destacam-se: cumprimento de obrigação legal ou regulatória, necessidade para a execução de contrato, proteção da segurança e prevenção a fraudes, bem como a defesa de interesses legítimos da empresa ou de terceiros.

Caso a solicitação do titular seja negada, a FÁCIL RESULTADO fornecerá uma explicação detalhada sobre os motivos da recusa e, sempre que possível, orientará o titular sobre alternativas disponíveis.

d. Compromisso com a Transparência

A FÁCIL RESULTADO reitera seu compromisso com a privacidade e a segurança dos dados pessoais de seus colaboradores, clientes, fornecedores e demais titulares. Essa seção reforça o compromisso da empresa em garantir que os direitos dos titulares sejam respeitados e exercidos de maneira clara e eficaz.

## 8. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

A gestão de incidentes de segurança da informação é fundamental para garantir a proteção dos dados e minimizar impactos negativos. Dessa forma, a FÁCIL RESULTADO adota um processo estruturado para identificar, responder e mitigar incidentes de segurança, garantindo a conformidade com as melhores práticas e exigências regulatórias. Para isso, são implementados mecanismos contínuos de monitoramento para detectar atividades suspeitas, acessos não autorizados ou qualquer indício de vulnerabilidade nos sistemas e processos internos. Todos os incidentes de segurança devem ser reportados imediatamente ao Comitê de Segurança da Informação para avaliação e tratamento adequado, seguindo um plano estruturado

que envolve a investigação, contenção, erradicação e recuperação dos sistemas afetados. A empresa mantém um Plano de Contingência que define os procedimentos a serem adotados em situações de risco, visando minimizar danos e restabelecer a normalidade operacional com agilidade e segurança.

Em casos de vazamento ou comprometimento de dados pessoais, a FÁCIL RESULTADO assegura que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os titulares afetados sejam notificados conforme exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo transparência e adoção de medidas corretivas. Além disso, incidentes relevantes serão documentados em relatórios detalhados e analisados para evitar recorrências e aprimorar continuamente as práticas de segurança. O monitoramento proativo e a análise contínua de incidentes permitem a melhoria constante das diretrizes de proteção de dados, reforçando o compromisso da empresa com a segurança e a privacidade das informações tratadas.

## **9. TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO**

A empresa reconhece que a segurança da informação e a proteção de dados pessoais são responsabilidades compartilhadas por todos os colaboradores. Para garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativas aplicáveis, serão promovidos treinamentos periódicos voltados à conscientização sobre boas práticas de segurança da informação e proteção de dados. Esses treinamentos abordarão temas como o tratamento adequado de informações sensíveis, medidas de prevenção contra acessos indevidos, riscos associados ao uso de dispositivos eletrônicos e plataformas digitais, além de orientações sobre a correta aplicação das políticas internas. A participação nos treinamentos será obrigatória para todos os colaboradores, visando fortalecer a cultura de segurança e minimizar riscos relacionados ao uso indevido ou vazamento de informações.

## **10. DESCUMPRIMENTO E PENALIDADES**

O cumprimento desta Política de Segurança e Privacidade é essencial para garantir a proteção adequada dos dados pessoais tratados pela FÁCIL RESULTADO. Dessa forma, qualquer violação às diretrizes estabelecidas será analisada e poderá resultar

na aplicação de medidas disciplinares ao colaborador que cometeu a irregularidade ou ainda que permitiu cometerem, conforme a gravidade da infração e de acordo com a legislação vigente.

10.1. As penalidades podem incluir:

- a) Advertência verbal ou escrita, em casos de infrações leves ou descumprimento ocasional das diretrizes;
- b) Suspensão temporária, quando houver reincidência ou quando a infração comprometer a segurança das informações;
- c) Desligamento por justa causa, nos casos de violações graves, como vazamento intencional de dados, acesso não autorizado, negligência grave ou descumprimento reiterado das normas estabelecidas.

Além disso, nos casos em que a infração resultar em danos à empresa, a terceiros ou a titulares de dados, o responsável poderá ser sujeito a responsabilização cível e criminal, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e demais normativas aplicáveis.

A fiscalização do cumprimento desta política será realizada pelo Comitê de Segurança da Informação, em conjunto com o Departamento Jurídico e Compliance, garantindo a aplicação adequada das medidas disciplinares e promovendo a melhoria contínua das práticas de proteção de dados na organização.

## **11. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (DPO)**

A FÁCIL SOLUÇÕES EM CONTACT CENTER mantém o compromisso de assegurar uma governança responsável e transparente no tratamento de dados pessoais. Como parte desse compromisso, e em conformidade com o artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), a empresa designou formalmente um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Data Protection Officer – DPO), que atua como canal de comunicação entre a organização, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

O Encarregado é responsável por orientar colaboradores, esclarecer dúvidas, recepcionar solicitações dos titulares e atuar na interlocução com autoridades competentes em temas relacionados à proteção de dados.

- **Encarregado (DPO):** Leonardo Suda
- **E-mail de contato:** [lgpdf@facilresultado.com.br](mailto:lgpdf@facilresultado.com.br)

As solicitações podem ser feitas diretamente pelo e-mail acima ou, quando preferirem, por meio do nosso canal de denúncias com opção de anonimato, disponível no site institucional.

## 12. RESPONSABILIDADE

Fica instituído que o Comitê de Segurança da Informação, contando com a participação da Diretoria Executiva, do DPO, gestor da área de tecnologia e o departamento Jurídico e de Compliance são os responsáveis por fiscalizar, instituir regras, e exigir o cumprimento legal das normas referentes ao armazenamento de dados. Esta política é revisada com periodicidade anual ou conforme o entendimento do Comitê de Segurança da Informação.

## 13. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A Política de Segurança e Privacidade da FÁCIL RESULTADO será revisada anualmente para garantir sua eficácia e aderência às melhores práticas e exigências regulatórias. Além da revisão periódica, a política poderá ser atualizada sempre que houver mudanças significativas na legislação aplicável, na estrutura organizacional da empresa ou em seus processos internos de tratamento de dados. Qualquer alteração será devidamente comunicada aos colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas, garantindo que todos estejam cientes e alinhados com as diretrizes de segurança da informação e proteção de dados estabelecidas.

## 14. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES E ANEXOS TÉCNICOS

Para garantir a objetividade e aplicabilidade desta política, detalhes técnicos, fluxos operacionais, processos de autorização, formulários e orientações específicas



estão descritos em documentos complementares e anexos normativos, que integram esta política e devem ser consultados conforme o tema envolvido.

## GESTÃO DA POLÍTICA

A Política de Segurança e Privacidade é aprovada pelo Comitê de Segurança da Informação, em conjunto com o Departamento Jurídico e Compliance e com a Diretoria Executiva da FÁCIL RESULTADO.

<b>Data da elaboração:</b>	09/06/2025	
<b>Data da aprovação:</b>	30/06/2025	
<b>Elaboração</b>	Natália Roderjan Chagas	
<b>Revisão</b>	Mylena Galvani Machado	
<b>Especialista</b>	Rodolfo Roth	
<b>Aprovação</b>	Jony Chagas – Diretor Executivo	
	<b>Natália Roderjan Chagas</b>	<b>Mylena Galvani Machado</b>
	<b>Rodolfo Roth</b>	<b>Jony Chagas</b>
<b>Versão</b>	<b>Publicação</b>	<b>Responsável</b>
01	Março, 2022	Natália R. Chagas
02	Fevereiro, 2023	Natália R. Chagas
03	Junho, 2025	Natália R. Chagas