

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE – PERGUNTAS E RESPOSTAS

Este documento contempla endereçar e responder a Perguntas Frequentes sobre o tema da privacidade e da proteção de dados.

Caso tenha dúvidas sobre esta Política de Privacidade, ou ainda sobre outros temas relacionados à proteção e segurança de dados pessoais, entre em contato através do e-mail [privacidade@penso.com.br](mailto:privacidade@penso.com.br) ou, caso já seja nosso cliente, abra um chamado através da Central de Atendimento.

### PERGUNTAS FREQUENTES:

#### **1. O QUE É A LGPD?**

LGPD é a sigla utilizada para indicar a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Esta lei regula o tratamento de Dados Pessoais realizados por pessoas físicas e jurídicas, quando o tratamento ocorre no Brasil ou quando o tratamento, mesmo ocorrendo no exterior, ocorre sobre dados coletados no Brasil ou de pessoas localizadas no Brasil.

#### **2. EM LINHAS GERAIS, O QUE A LGPD PREVÊ?**

A LGPD regula a forma e os motivos pelos quais as pessoas e empresas podem tratar dados pessoais, dispõe sobre medidas para proteção da segurança e da privacidade destes dados, bem como estabelece direitos e garantias ao titular dos dados pessoais

#### **3. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?**

É considerado como dado pessoal toda informação que seja relacionada a uma pessoa física identificada ou identificável. Ou seja, toda a informação que identifique uma pessoa física diretamente (como o nome completo ou o CPF, por exemplo) ou indiretamente (como um número de IP ou de celular, por exemplo) é um dado pessoal para os fins da LGPD.

Dados de pessoas jurídicas (empresas, por exemplo) não são dados pessoais.

#### **4. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS?**

Segundo a LGPD, um dado pessoal sensível é aquele 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.

#### **5. QUEM É O TITULAR DOS DADOS PESSOAIS?**

Cada pessoa é titular de todos os dados pessoais que a ela se referem ou que a identifiquem. Exemplificando, você é titular de todos os dados que lhe identifiquem, como seu nome e CPF.

#### **6. O QUE É TRATAMENTO DE DADOS, SEGUNDO A LGPD?**

A LGPD adota uma definição bastante ampla sobre o que seria “tratamento” de dados pessoais. Na terminologia técnica, o termo “tratamento” levaria à interpretação de que alguma ação está sendo realizada sobre os dados pessoais. Para a LGPD, contudo, o simples ato de armazenar ou de arquivar os dados pessoais já é considerado como tratamento de dados pessoais.

A lei traz as seguintes atividades como exemplos do que viria a ser “tratamento” de dados pessoais: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados pessoais;

Por exemplo, no âmbito do tratamento de dados de usuários de um e-commerce, a empresa de e-commerce será a controladora desses dados, as empresas que fornecem a tecnologia da plataforma para o e-commerce, o gateway de pagamento e a nuvem para armazenar os dados serão operadores dos dados pessoais dos usuários.

#### **7. QUEM SÃO OS AGENTES DE TRATAMENTO? QUEM É O CONTROLADOR E QUEM É O OPERADOR?**

A LGPD define duas figuras que compõem, conjuntamente, os Agentes de Tratamento.

O Controlador é aquele que toma decisões sobre o tratamento dos dados pessoais, ou seja, é o “dono” do banco de dados. Já o Operador é aquele que realiza operações de tratamento de dados pessoais conforme as orientações do Controlador.

#### **8. A PENSO É CONTROLADORA OU OPERADORA DE DADOS PESSOAIS?**

A **Penso** é operadora de dados, realizando ações sobre dados conforme solicitações e diretrizes dos seus clientes que são os controladores.

### **9. A PENSO TEM ACESSO AOS DADOS PESSOAIS TRATADOS POR SEUS CLIENTES?**

O acesso da **Penso** aos dados pessoais tratados por seus clientes dependerá do tipo de soluções contratadas. Em grande parte dos casos, a única operação de tratamento de dados realizada pela **Penso** é o seu armazenamento. Isso ocorre, por exemplo, para todas as soluções de tecnologia nas quais a **Penso** se encarrega apenas de prover a infraestrutura ao seu cliente (serviços de e-mail, de backup, drive, etc.) e cabe ao próprio cliente a gestão e utilização desta infraestrutura. Nestes casos, a **Penso** não tem acesso aos dados pessoais controlados por seus clientes.

Do ponto de vista técnico, tais dados estão criptografados (ou anonimizados) para a **Penso**, e apenas o cliente da **Penso**, que é o controlador destes dados, é quem tem acesso a eles.

Em casos especiais, contudo, como quando atuamos gerenciando os ambientes nossos clientes, é possível que a **Penso** tenha acesso aos dados pessoais controlados por estes clientes. Nestes casos, a **Penso** seguirá as políticas de privacidade informadas pelos clientes.

### **10. EM QUE MEDIDA ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE SE APLICA QUANDO A PENSO ATUA APENAS COM O ARMAZENAMENTO DE DADOS PESSOAIS PARA OS SEUS CLIENTES?**

Nas situações em que a **Penso** apenas armazena dados pessoais coletados por seus clientes, a **Penso** não terá acesso aos dados pessoais controlados por eles. Nestes casos, portanto, o papel da **Penso** se limitará a garantir a segurança e a integridade destes ambientes, conforme as especificações contratadas pelo cliente e em atenção às políticas de segurança da informação da **Penso**.

### **11. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS?**

Os direitos dos titulares de dados pessoais estão previstos no Artigo 17 da LGPD, e incluem, dentre outros: (i) a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais; (ii) acesso aos dados pessoais tratados; (iii) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD; (v) portabilidade; (vi) revogação do consentimento e eliminação dos dados tratados com base em consentimento anterior, bem como informações sobre a possibilidade de revogar ou de não fornecer consentimento e das consequências desta recusa; e (vii) informação sobre compartilhamento dos dados pessoais com terceiros.

### **12. COMO DEVO EXERCER MEUS DIREITOS?**

Para os casos em que a **Penso** for controladora dos seus dados pessoais (quando você for cliente da **Penso** ou quando a **Penso** entrar em contato diretamente com você, por exemplo), todas as requisições sobre dados pessoais podem ser realizadas através do e-mail [privacidade@penso.com.br](mailto:privacidade@penso.com.br) ou através da Central de Atendimento.

Para os casos em que a **Penso** for operadora dos seus dados pessoais, com acesso a eles, todas as requisições sobre dados pessoais podem ser realizadas através do e-mail [privacidade@penso.com.br](mailto:privacidade@penso.com.br) ou através da Central de Atendimento. Nestes casos, a **Penso** informará sua demanda ao controlador, e o auxiliará na resposta ao seu pedido.

Para os casos em que a **Penso** for operadora dos seus dados pessoais, mas não tiver qualquer acesso a eles (quando seus dados estão sendo tratados através de um site ou aplicação hospedado pela **Penso**, ou quando estiver recebendo e-mails de clientes da **Penso**, por exemplo), sua solicitação deverá ser direcionada diretamente ao controlador dos dados pessoais. Nestes casos, os dados estão criptografados (ou anonimizados) para a **Penso**, de modo que a **Penso** não está apta a realizar qualquer ação sobre eles que não seja o mero armazenamento.

Caso a **Penso** receba diretamente uma solicitação que se enquadre neste terceiro cenário, a **Penso** lhe colocará em contato com o controlador, para que este responda diretamente à sua demanda.

### **13. POSSO REVOGAR O MEU CONSENTIMENTO A QUALQUER MOMENTO?**

Quando o tratamento dos dados se dá com base no seu consentimento prévio ou tácito, sim, você poderá revogar o seu consentimento a qualquer momento. Isso ocorre, por exemplo, quando você se inscreve em nosso website para receber notícias e promoções da **Penso**.

Cumprido esclarecer, contudo, que o consentimento é apenas um dos fundamentos que a LGPD estabelece para o tratamento de dados pessoais. Neste sentido, os seus dados pessoais podem ser objeto de tratamento sem o seu consentimento, desde que exista outro fundamento (ou “base legal”) que torne tal tratamento lícito.

Por exemplo, o tratamento de dados pessoais de clientes da **Penso** pode ser realizado com o objetivo de dar cumprimento ao contrato entre **Penso** e cliente (para emitir um boleto de cobrança ou para entrar em contato a fim de prestar suporte técnico, por exemplo), hipótese em que o consentimento não é obrigatório.

#### **14. *DESCOBRIR QUE MEUS DADOS PESSOAIS ESTÃO SENDO TRATADOS POR UM CLIENTE DA PENSO. QUEM DEVO PROCURAR PARA EXERCER MEUS DIREITOS?***

Na grande maioria dos casos, a **Penso** opera exclusivamente com o armazenamento dos dados pessoais controlados pelos seus clientes, se limitando a garantir a segurança e a integridade destes dados. Estes dados pessoais, portanto, estão criptografados (ou anonimizados) para a **Penso**, que não tem acesso a tais dados.

A **Penso** está à disposição para lhe ajudar e para lhe colocar em contato com o controlador dos seus dados pessoais quando esse identificado. Contudo, como, nestes casos, a **Penso** não realizar o tratamento, tampouco se responsabiliza pelo tratamento realizado pelo controlador, sugerimos que entre em contato diretamente com o controlador, a fim de obter uma resposta mais rápida e eficiente para sua demanda.

#### **15. *QUAL O PRAZO E A FORMA DE RESPOSTA PARA DEMANDAS DE TITULARES?***

A ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, ainda não divulgou as regulamentações sobre prazos e formas de atendimento para determinadas demandas de titulares.

#### **16. *POR QUE É NECESSÁRIA À COLETA DE DADOS PARA EXERCÍCIO DE DIREITOS DA LGPD?***

A **Penso** precisa garantir que a pessoa que está se identificando como titular de dados pessoais é, efetivamente, a titular daqueles dados. Por isso, a **Penso** poderá exigir determinadas confirmações a fim de garantir que apenas as informações sobre dados pessoais somente serão repassadas aos seus legítimos titulares.

#### **17. *A PENSO SE RESPONSABILIZA PELO TRATAMENTO DE DADOS REALIZADO POR SEUS CLIENTES?***

A **Penso** atua como operadora, têm sua responsabilidade limitada ao cumprimento da LGPD e das diretrizes lícitas fornecidas por seus clientes. Neste sentido, a **Penso** não se responsabiliza por qualquer tratamento de dados realizado diretamente pelo cliente ou por terceiros.

#### **18. *A PENSO FISCALIZA OS DADOS ARMAZENADOS PELOS SEUS CLIENTES?***

A **Penso**, como regra geral, não tem acesso aos dados armazenados por seus clientes, de modo que está tecnicamente impedida de realizar qualquer fiscalização. Contudo, quando a **Penso** receber denúncia de armazenamento de materiais ilícitos (pornografia infantil, fake news ou pirataria

eletrônica, por exemplo) ou de utilização indevida das suas soluções de tecnologia (como spam ou tratamento de dados pessoais em desconformidade com a LGPD), a **Penso** está autorizada, conforme seu Contrato Padrão, a tomar certas atitudes, quem podem variar entre a notificação do cliente até a eliminação dos dados ilícitos.

#### **19. *A LGPD JÁ ESTÁ VALENDO?***

Após diversas alterações legislativas, a LGPD entrou parcialmente em vigor no dia 18 de setembro de 2020. Cumpre esclarecer, contudo, que parte da LGPD só deverá entrar em vigor em 1º de agosto de 2021, especialmente no que diz respeito à fiscalização da LGPD pelo poder público. Diversos artigos e normas da LGPD ainda dependem de regulamentação pela ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Esta Política de Privacidade será atualizada para se compatibilizar com novas regulamentações proferidas pela ANPD.

#### **20. *O QUE É O MARCO CIVIL DA INTERNET? ELE TEM ALGO A VER COM ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?***

O Marco Civil da Internet é a Lei Federal nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (acesse aqui). Esta lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. O Marco Civil da Internet também traz algumas normas sobre a proteção de dados pessoais no ambiente da internet, bem como estabelece regras para a guarda de registros de conexão à internet e de registros de acesso a aplicações de internet.

Tais registros, por serem potenciais dados pessoais, são arquivados pela **Penso** com observância desta Política de Privacidade.

#### **21. *COMO A PENSO TRATA DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS?***

Determinados dados pessoais dos colaboradores da **Penso** podem ser considerados como dados pessoais sensíveis, como, por exemplo, a impressão digital para acesso aos ambientes protegidos por trava biométrica, ou atestados médicos fornecidos à **Penso**.

Tais dados são tratados de forma especial, em conformidade com as normas trabalhistas, societárias e cíveis aplicáveis.

A **Penso** não coleta dados pessoais sensíveis de seus clientes, tampouco tem acesso a dados pessoais sensíveis tratados por seus clientes.

Nas hipóteses em que a **Penso** atua como operadora, armazenando dados sensíveis controlados por seus clientes, tais dados estarão criptografados (ou anonimizados) para a **Penso**, de modo que a **Penso** não terá a capacidade de relacioná-los à identificação dos seus respectivos titulares.

### **22. COMO A PENSO TRATA DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES?**

A **Penso** não coleta dados pessoais de crianças e adolescentes, tampouco tem acesso a dados pessoais de crianças e adolescentes tratados por seus clientes.

Nas hipóteses em que a **Penso** atua como operadora, armazenando dados de crianças e adolescentes controlados por seus clientes, tais dados estarão criptografados (ou anonimizados) para a **Penso**, de modo que a **Penso** não terá a capacidade de relacioná-los à identificação dos seus respectivos titulares.

### **23. QUAIS SÃO AS POLÍTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA PENSO?**

Quando atua como controladora, os bancos de dados mantidos pela **Penso** estão protegidos de acordo com as melhores práticas de mercado, com controles de acesso e proteções tecnológicas que visam impedir o acesso indevido, o vazamento ou a destruição dos dados armazenados.

As regras de segurança de informação aplicáveis aos ambientes dos nossos clientes dependerão da contratação específica entre o cliente e a **Penso**.

Contudo, a **Penso** estabelece critérios mínimos de segurança, visando garantir uma segurança mínima razoável para todas as soluções de tecnologia que fornece.

Se for nosso cliente, e quiser mais informações sobre segurança da informação, entre em contato através da Central de Atendimento, ou através do e-mail [privacidade@penso.com.br](mailto:privacidade@penso.com.br).

### **24. A PENSO REALIZA SEGREGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS NÃO PESSOAIS?**

Quando atua como controladora, a **Penso** não realiza segregação entre dados pessoais e dados não pessoais, protegendo todos os dados como se pessoais fossem. Aplica-se, portanto, o grau máximo de proteção para todas as informações sobre controle da **Penso**.

Quando a **Penso** atua como operadora, a **Penso** segrega os ambientes dos clientes, de modo que dados controlados por um cliente não são acessíveis, compartilhados ou tratados conjuntamente com os dados controlados pelos demais clientes.

### **25. A PENSO COMPARTILHA DADOS PESSOAIS COM TERCEIROS?**

A **Penso** compartilha apenas os dados pessoais dos quais é controladora, conforme objetivos e finalidades descritas abaixo nas Diretrizes de Privacidade e Segurança de Dados.

A **Penso** apenas compartilhará dados a que tiver acesso quando atuar como operadora se esta for a ordem recebida do controlador e se, na análise da **Penso**, tal ordem não violar a LGPD ou esta Política de Privacidade.

Se sua dúvida não está respondida acima, pedimos que leia nossas **Diretrizes de Privacidade e Segurança de Dados** e, caso ainda restem dúvidas, entre em contato através do e-mail [privacidade@penso.com.br](mailto:privacidade@penso.com.br) ou através do painel de controle, caso seja nosso cliente.

Esta seção de Perguntas Frequentes será atualizada de tempos em tempos, a fim de adicionar novas perguntas que recebermos.