

Política de Privacidade de Dados para a Plataforma Requestia

1. INTRODUÇÃO

A Plataforma da Requestia (Plataforma) é um conjunto de softwares oferecidos nos modelos de uso baseado em nuvem ou on-premises, foi desenvolvido pela empresa Requestia Software Ltda, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 67.784.538/0001-05, com sede na Rua Av. José Rocha Bonfim, 214 - Edifício São Paulo - Salas 111 e 132, CEP: 13080-650, Santa Genebra, na cidade de Campinas/SP.

É mantido pela Requestia e operada pelo Licenciado, nos termos estabelecidos no contrato de licenciamento. A plataforma possui as seguintes definições e regras de privacidade.

Privacidade de dados ou proteção de dados é o processo para garantir a segurança e privacidade dos dados pessoais. A Requestia fornecerá aos seus dados pessoais as proteções em acordo com o estabelecido nesta **Política de Privacidade de Dados para a Plataforma Requestia** ("Política") e em acordo com as disposições da Lei Federal n. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2. DEFINIÇÕES

Controlador

É a pessoa jurídica que regularmente contratou os direitos de uso da Plataforma da Requestia e utiliza, coleta e insere os dados dos titulares; é quem define como a Requestia deverá tratar os dados. Também referido como **Licenciado** pela Requestia

Operador

É quem realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador, é a **Requestia**.

Usuário

Toda pessoa física que for cadastrada por ordem do **Controlador** (seus colaboradores, clientes, fornecedores ou terceiros), que terão acesso ou serão beneficiados pelos serviços prestados pela plataforma da Requestia.

O Usuário deve ser maior de dezoito anos, que declara que fez a leitura completa e atenta dos termos de uso e políticas da Requestia, estando plenamente ciente conferindo assim sua expressa concordância com os termos estipulados.

Dados pessoais

Dados pessoais significa qualquer informação relativa a uma pessoa física identificada ou identificável (o titular dos dados). Uma pessoa identificável é aquela que pode ser identificada, direta ou indiretamente, nomeadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, econômica, cultural ou social. Os dados são considerados pessoais quando permitem que qualquer pessoa vincule informações a uma pessoa específica, mesmo que a pessoa ou entidade que detém esses dados não possa fazer esse vínculo. Exemplos de tais dados incluem nome, endereço, número de telefone residencial, endereço de e-mail, dados bancários e assim por diante.

Dados Pessoais Sensíveis

Dados pessoais sensíveis são dados pessoais que revelam origem racial ou étnica, idade, deficiências, status de veterano, opiniões políticas, convicções religiosas ou filosóficas, filiação a sindicatos, e processamento de dados relativos à saúde, informação genética, vida sexual ou

preferência sexual, condenações penais ou número da previdência social. As referências nesta Política a dados pessoais também se aplicam a e abrangem dados pessoais sensíveis.

Titular dos Dados

Toda pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento pela plataforma da Requestia e foram coletados pelo Controlador.

Tratamentos de Dados

São as operações efetuadas sobre dados pessoais, incluindo coleta, registro, organização, armazenamento, modificação, recuperação, uso, transmissão, disseminação ou publicação. A Requestia trata os dados coletados pelo Controlador, de acordo com as exigências do Controlador.

Os dados pessoais dos titulares são coletados EXCLUSIVAMENTE pelo Licenciado, que é o Controlador destes dados sendo ele o responsável por obter do titular o consentimento específico e inequívoco para o seu tratamento na Plataforma da Requestia.

O armazenamento dos dados é feito em servidores de terceiros no caso da contratação na modalidade em nuvem (Cloud), ou nos servidores mantidos pelo Controlador, na modalidade On-Premises (On-Premises).

Em todo ciclo de tratamento de dados pessoais que são realizados usando a Plataforma da Requestia são observadas as normas, princípios e regras da Lei Federal n. 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3. INFORMAÇÕES COLETADAS

Toda a coleta é realizada diretamente pelo Controlador, que as insere diretamente na plataforma. O Controlador deve ter plena ciência de todas as regras e bases legais para o tratamento dos dados por ele coletados e inseridos na plataforma e deve adotar boas práticas de privacidade de dados conforme exigências da LGPD.

A Requestia não realiza a coleta diretamente nenhum dado pessoal tratado na Plataforma. A Requestia não é responsável pela precisão, veracidade ou falta dela nas informações que o Controlador inserir na plataforma ou pela sua desatualização, sendo de responsabilidade do Controlador prestá-las com exatidão ou atualizá-las.

A Requestia declara que realiza o tratamento dos dados pessoais através dos canais abaixo relacionados:

- a) Dados fornecidos voluntariamente pelo Licenciado ou seu representante para cadastro da conta e contratação dos Serviços: a Requestia promove a coleta e o tratamento de dados pessoais dos usuários da plataforma conforme sejam necessários para o seu cadastramento na Plataforma.
- b) Informações coletadas durante a utilização da Plataforma: a REQUESTIA coleta e trata ainda dados relacionadas a dados de cadastro, acesso e utilização. A Requestia poderá coletar e tratar dados técnicos do Usuário relacionados ao seu acesso e utilização da Plataforma, tais como: endereços IP, informações de URL, dados de cookies, tipo de navegador, sistemas operacionais, idioma, e outras informações de dispositivo.

4. DADOS PESSOAIS COLETADOS E TRATADOS PELO LICENCIADO

O Licenciado, na condição de Controlador dos dados pessoais se compromete a realizar a coleta e o tratamento dos dados pessoais dos Titulares em conformidade com a LGPD e qualquer outra lei de privacidade de dados aplicável.

O consentimento que o Titular fornece para as finalidades de uso dos dados é coletado de forma individual, clara, específica e legítima pelo Controlador que se responsabiliza por informar ao titular dos dados que a Requestia irá armazenar, processar e analisar os dados coletados.

Caso a Requestia tome conhecimento de que algum dado pessoal coletado e tratado pelo Controlador não está em conformidade com a legislação em vigor, poderá recusar-se a armazená-lo.

5. FINALIDADE DOS DADOS TRATADOS PELA REQUESTIA

A Requestia promoverá o tratamento dos dados pessoais coletados pelo Controlador em conformidade com a LGPD e estritamente com a finalidade de:

- a) permitir a execução das obrigações contratuais assumidas pela REQUESTIA em face do CONTROLADOR, incluindo prestação de serviços de atendimento, suporte, treinamento, hospedagem de dados, geração de relatórios, conforme Art. 7º inciso V da Lei Geral de Proteção de Dados;
- b) processar o faturamento e outros assuntos relacionados à gestão do contrato, conforme Art. 7º inciso IX da Lei Geral de Proteção de Dados;
- c) prover a autenticação do usuário e outras medidas para evitar a ocorrência de fraudes contra o Titular, a Plataforma e terceiros, conforme Art. 7º inciso IX da LGPD;
- d) melhorar e aperfeiçoar seus produtos e serviços através das informações técnicas e do registro de atividades executadas pelos Usuários.

As políticas de uso das informações coletadas pela Requestia para este tratamento e necessárias para a utilização da Plataforma, tais como Cookies e outras informações coletadas automaticamente, estão descritas na **Política de Uso de Cookies e Coleta de Informações da Requestia**, disponíveis no endereço:

<https://requestia.com/docs/politica-de-cookies.pdf>

6. Direitos do TITULAR de Dados Pessoais.

O Titular de dados pessoais possui os seguintes direitos conferidos pela Lei de Proteção de Dados Pessoais:

- a) Confirmação de existência de tratamento de dados pessoais;
- b) Acesso aos dados pessoais tratados;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessário, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto em lei;
- e) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comerciais, industriais e cláusulas de confidencialidade;
- f) Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nos casos previstos em lei;
- g) Informação das entidades públicas e privadas com as quais o Controlador realizou o compartilhado de dados;
- h) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) Revogação do consentimento.

Caso algum Titular de dados pessoais que foram coletados e inseridos diretamente pelo Controlador, entre em contato com a Requestia, ela informará ao Controlador sobre a solicitação antes de atendê-la.

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Requestia adota uma série de medidas físicas, eletrônicas e gerenciais para garantir que seus dados pessoais se mantenham seguros, precisos e atualizados. As medidas adotadas levam em consideração a natureza dos dados, o contexto e a finalidade do tratamento, os riscos que uma eventual violação geraria para os direitos e liberdades do usuário, e os padrões atualmente empregados. Essas medidas incluem:

- i. Educação e treinamento dos nossos colaboradores para que eles estejam cientes de nossas obrigações de privacidade e proteção de dados ao lidar com dados pessoais;
- ii. Controles administrativos e técnicos para restringir o acesso a dados pessoais, condicionados à necessidade de conhecimento;
- iii. Medidas tecnológicas de segurança, incluindo firewalls, criptografia e software antivírus;
- iv. Medidas de segurança física, tais como controle de acesso para os funcionários acessarem nossas instalações.

Apesar de usarmos medidas de segurança apropriadas, uma vez que recebemos seus dados pessoais, a transmissão de dados pela internet, inclusive por e-mail, nunca é completamente segura. Nós nos esforçamos para proteger os seus dados pessoais, mas não podemos garantir a segurança dos dados transmitidos para nós ou por nós.

Quando o Controlador adotar a plataforma em sua modalidade Cloud, a Requestia armazenará as informações coletadas na Plataforma em arquitetura segura, usando provedores de serviços que ofereçam níveis de segurança compatíveis ou superiores aos praticados pela Requestia, tais como Amazon AWS ou Microsoft Azure.

A Requestia adota mecanismos de controle de acesso às informações coletadas por empregados e profissionais terceirizados que tenham se comprometido formalmente a manter seu sigilo e seu acesso é orientado pelos princípios da proporcionalidade, necessidade e relevância, objetivando a preservação da privacidade de acordo com esta Política; e

A Requestia aplicará seus melhores esforços para preservar a privacidade dos dados. Entretanto, nenhum sistema de informação é totalmente seguro e a Requestia não pode garantir integralmente que todas as informações que trafegam na Plataforma não sejam alvo de acessos não autorizados perpetrados por meio de métodos desenvolvidos para obter informações de forma indevida. Por esse motivo, o Controlador também deverá tomar as medidas apropriadas para a proteção de suas Informações, inclusive, a preservação do sigilo de todos os dados de acessos, adoção de políticas seguras para os acessos incluindo, quando disponível a autenticação multi-fator. A Requestia adotada criptografia para os dados em trânsito e para os dados armazenados

Quando o Controlador adotar a plataforma em sua modalidade On-Premises, deve seguir rigorosamente as orientações de segurança propostas pela Requestia. No entanto, a Requestia se isenta de qualquer responsabilidade sobre a infraestrutura ou configuração

Caso ocorra qualquer tipo de incidente de segurança que possa gerar risco ou dano relevante para qualquer titular de dados pessoais, será elaborado comunicado aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados acerca do ocorrido, em conformidade com o que dispõe a legislação e normas em vigor.

8. ACESSO, DIVULGAÇÃO OU TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS A OUTROS

A Requestia pode conceder acesso, divulgar ou transferir dados para fornecedores de serviços terceirizados para armazenar, processar ou gerir dados pessoais. Sempre que concedemos acesso, divulgamos ou transferimos dados, a Requestia toma medidas razoáveis para garantir que o destinatário siga os mesmos princípios e exige que os seus dados sejam igualmente protegidos.

A Requestia pode transferir os dados processados em sua Plataforma para provedores de serviços fora do Brasil. Sempre que transferirmos os seus dados pessoais para além das fronteiras internacionais e concedermos acesso, a Requestia tomará medidas razoáveis, incluindo métodos contratuais ou outros, para garantir o destinatário no país estrangeiro fornecerá um nível de proteção equivalente aos da Requestia em relação ao tratamento dos seus dados pessoais.

9. COMPARTILHAMENTO

(a) A REQUESTIA não compartilhará os dados dos TITULARES com terceiros sem anuência prévia, exceto (i) conforme necessário para atender a instruções e requerimentos do CONTROLADOR ou do próprio TITULAR; (ii) na medida necessária para viabilizar a funcionalidade dos serviços contratados, observados os itens (b) e (c) abaixo; (iii) para atender a ordens judiciais nos termos da legislação em vigor, ou em processos judiciais para estabelecer ou exercer seus direitos legais ou empreender defesa contra ações judiciais; (iv) em caso de venda dos ativos da REQUESTIA, em função de mudança em seu controle ou em preparação para qualquer desses eventos (sendo que os adquirentes terão o direito de continuar a utilizar as Informações conforme esta Política de Privacidade); ou (v) com outros objetivos, através de procedimentos especificados e autorizados pela lei.

(b) A Plataforma e os Serviços REQUESTIA podem: (i) ser acessados por meio de diversos aplicativos, sistemas operacionais e plataformas (e.g., Windows, iOS, etc.), os quais possuem suas próprias e independentes políticas de privacidade e de tratamento de informações e, que, portanto, devem ser avaliadas e aceitas, conforme seu próprio critério; (ii) oferecer alguns serviços que podem ser prestados por meio de software de terceiros em território nacional ou estrangeiro, regulados por suas próprias termos de uso e política de privacidade, devendo o usuário avaliá-las, antes da contratação do Serviço em questão. Não obstante o previsto no item (d) abaixo, a REQUESTIA se assegurará que eventuais terceiros subcontratados adotem e pratiquem todos os princípios e regras contidos na Lei Geral de Proteção de Dados.

(c) A REQUESTIA poderá ainda compartilhar as Informações coletadas com prestadores de serviços contratados pela REQUESTIA, tais como empresas de processamento de dados (operadores), sistemas de processamento (serviços de computação em nuvem), consultoria em tecnologia da informação, serviços de telecomunicação, serviços de faturamento de créditos (financeiros).

(d) Nos casos previstos nos itens (b) e (c) acima, a REQUESTIA compromete-se a exigir dos fornecedores de Software de Terceiros e dos prestadores de serviços por ela contratados que se comprometam com as obrigações de confidencialidade e conformidade, de acordo com as leis de proteção de dados vigentes, em especial com a Lei nº 13.709/2018, por meio de instrumento contratual ou em declaração específica com força obrigacional.

(e) No caso de a REQUESTIA vir a ser obrigada a compartilhar dados pessoais dos titulares em decorrência de ordem emanada de autoridade judicial, policial ou administrativa, a REQUESTIA assegura que apenas revelará tais dados após a validação da ordem emitida junto aos órgãos competentes.

10. RETENÇÃO, ALTERAÇÃO E ELIMINAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Com exceção das hipóteses aqui previstas, os dados tratados pela Requestia por meio da Plataforma serão automaticamente excluídas dos servidores da Requestia, conforme especificação do Controlador.

No caso de encerramento de Conta, mediante a rescisão dos Termo de Licença de Uso do software, a REQUESTIA removerá de seu banco de dados os dados de todos os USUÁRIOS e TITULARES relacionados à conta encerrada, mantendo apenas os dados que sejam necessários ao cumprimento das obrigações legais da REQUESTIA, para satisfazer exigências regulatórias,

sanar divergências com o usuário, evitar fraudes e o uso indevido da Plataforma e dos dados e/ou para garantir o cumprimento desta Política de Privacidade e Termo de Licença de Uso do Software.

A Requestia pode atualizar esta Política a qualquer momento. Se as alterações alterem substancialmente seus direitos, exibiremos em destaque um aviso em nossos sites antes de fazermos essas alterações e poderemos notificá-lo enviando um e-mail para o endereço especificado em sua conta. Em certos casos, também podemos solicitar o seu consentimento para continuar a usar suas informações, quando necessário.

A Requestia recomenda que você revise periodicamente a versão mais atualizada desta Política, no endereço: <https://requestia.com/docs/politica-de-privacidade-plataforma.pdf>

Se você acredita que qualquer comunicação complementar é inconsistente com esta Política, por favor, entre em contato com primeiramente com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais do Controlador.

11. NOTIFICAÇÃO DE VIOLAÇÃO

No caso de acesso não autorizado, uso ou divulgação, divulgação acidental, perda ou roubo de dados, a Requestia efetuará as notificações de violação para o Controlador, conforme exigido pela legislação.

12. FORO

Toda e qualquer controvérsia oriunda dos termos expostos nesta Política serão solucionados de acordo com a lei brasileira, sendo competente o foro da cidade de Campinas, SP, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

13. HISTÓRICO DE VERSÕES DESTES DOCUMENTOS

Versão 1 de 01 de Dezembro de 2020: Versão inicial do documento (*sob revisão*)