

TERMO DE USO e POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A seguir, estão descritas as regras aplicáveis à utilização do sítio da Ouvidoria-Geral do Grupo Confiare, de acordo com a Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o Decreto estadual 47.529, de 12 de novembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017.

É importante que você leia este aviso, junto a qualquer outro aviso de privacidade fornecido em ocasiões específicas quando estamos coletando ou processando informações pessoais sobre você, para que esteja ciente de como e porque estamos usando suas informações.

1. CONCEITOS:

Para os fins deste Termo de Uso e Política de Privacidade, consideram-se:

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

Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

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.

Tratamento: 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.

Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos no exercício da função pública.

Uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais;

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

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

Encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Agentes de tratamento: o controlador e o operador;

Terceiro: pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico ou em um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse num processo jurídico.

Códigos maliciosos: conhecidos popularmente como vírus, é qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas, violar a segurança de sistemas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de computadores.

Cookies: São pequenos arquivos de texto que podem ou não ser adicionados no navegador do dispositivo. Estes arquivos armazenam e reconhecem dados que garantem identificar suas preferências e facilitar o uso nos sítios e sistemas.

Sítios, sistemas e aplicativos: sítios, sistemas e aplicativos por meio dos quais o usuário acessa os serviços e conteúdos disponibilizados.

Controladoria Conjunta: a determinação conjunta, comum ou convergente, por dois ou mais controladores, das finalidades e dos elementos essenciais para a realização do tratamento de dados pessoais por meio de acordo que estabeleça as respectivas responsabilidades quanto ao cumprimento da Lei Federal 13.709 - LGPD.

2. ARCABOUÇO LEGAL

1. **Lei Federal 13.709**, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
2. **Lei Federal 12.965**, de 23 de abril de 2014 - Marco civil da internet;
3. **Decreto Estadual 47.529**, de 12 de novembro de 2018 - Regulamenta a Lei Federal 13.460/2017;
4. **Lei Federal 13.608**, de 10 de janeiro de 2018 - Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e outros assuntos;
5. **Lei Federal 12.527**, de 18 de novembro de 2011- Lei de Acesso à Informação (LAI);

3. PRODUTO E SERVIÇO:

A OUVIDORIA do grupo Confiare é formada por um conselho de Compliance de Auto Escalão para deliberar a respeito das Manifestações de forma independente e imparcial.

Entre suas competências se encontra a de receber, analisar e acompanhar, até a decisão administrativa final, manifestações de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços e a conduta de funcionários.

O acesso ao sítio da Ouvidoria do Grupo Confiare é gratuito.

Quais os canais disponíveis para registro da manifestação?

A Ouvidoria do Grupo Confiare utiliza sistema eletrônico para registro das manifestações dos usuários.

Para registrar sua manifestação estão disponíveis os seguintes canais:

- Sítio: www.conservadoraconfiare.com.br/ouvidoria.
Após acesso, selecione a Ouvidoria Especializada correspondente à sua manifestação.

O que é necessário para registrar a manifestação?

Forneça, sempre que possível, informações sobre:

- Quem?
- Quando?
- Onde?
- O que ocorreu?
- Caso tenha algum documento de comprovação, insira em anexo.

As manifestações que não estiverem devidamente instruídas podem ser arquivadas.

Preciso me identificar para registrar uma manifestação?

A Lei Federal 13.460/2017 determina que as manifestações devem conter a identificação do usuário, todavia os seus dados pessoais são protegidos tanto pela Lei Federal 12.527/2011 - LAI, quanto pela Lei Federal 13.709 - LGPD.

O usuário pode realizar registro na Ouvidoria de duas formas:

- Identificada: o usuário informa os seus dados pessoais.

Nesse caso, de acordo com o Decreto Estadual 47.740/2019, art. 3º, pode ser solicitado à Ouvidoria que a identificação não seja compartilhada com os órgãos e entidades que realizam a apuração das manifestações.

- Anônima: o usuário não informa nenhum dado pessoal.

Os registros realizados na Ouvidoria que não contenham a identificação do usuário são considerados informações de acordo com o art. 12 do Decreto Estadual 47.529/2018. A Ouvidoria fará a análise das informações e realizará os procedimentos que considerar pertinentes, contudo, o usuário poderá não receber resposta conclusiva.

Quando é importante o fornecimento da identificação?

A Ouvidoria analisa cada caso para verificar a possibilidade, ou não, de prosseguir com a tramitação da manifestação sem o compartilhamento de dados pessoais.

Os dados pessoais são necessários para apuração, por exemplo:

- Se o manifestante é parte dos fatos relatados ou do procedimento;
- Se a demanda é relacionada à solicitação de serviço;
- Se a demanda se refere a direitos do funcionário.

O que pode ocorrer com a manifestação caso decida não autorizar o compartilhamento?

Para algumas manifestações não é possível obter resposta ou solução sem os dados de identificação.

Ao verificar que sua manifestação se enquadra nessa situação, a Ouvidoria solicitará sua autorização para encaminhar os dados e prosseguir com o processo. Em caso de negativa ou de ausência de resposta ao pedido, a manifestação poderá ser encerrada.

Como é a tramitação da manifestação?

Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise prévia e, caso tenha todas as informações necessárias e seja de sua competência, encaminhará a demanda para apuração do conselho.

Caso haja compartilhamento de dados pessoais, o Conselho passará a ser controlador em conjunto com a Ouvidoria.

De acordo com critérios técnicos e definições legais, a Ouvidoria poderá realizar a reclassificação da tipologia e do assunto da manifestação registrada.

Se as informações apresentadas forem consideradas insuficientes para apuração pelo

conselho, a Ouvidoria no prazo de 10 (dez) dias corridos a partir do registro da manifestação, solicitará ao manifestante a complementação de informações.

A ausência de complementação da informação pelo usuário, no prazo de 10 (dez) dias corridos, poderá levar ao arquivamento da manifestação sem resposta conclusiva.

Ao receber o relatório de apuração do conselho, a Ouvidoria analisará o seu conteúdo e, em seguida, encaminhará resposta ao usuário via whatsapp

Se a manifestação não estiver compreendida nas competências legais da Ouvidoria, será dada orientação ao usuário sobre o meio correto para o registro e ela será encerrada.

Qual o tempo para resposta?

O prazo de resposta é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias.

O prazo de resposta pode ser ultrapassado?

As apurações realizadas por meio de fiscalização, processo de auditoria ou correicional poderão exigir prazo adicional. Nesses casos, o conselho solicitará o sobrestamento da manifestação, ou seja, a suspensão do prazo enquanto o procedimento de apuração está em curso.

A Ouvidoria realiza a comunicação ao usuário quando a manifestação tiver o seu prazo sobrestado.

É possível contestar uma resposta fornecida pela Ouvidoria?

Sim. A Ouvidoria, após encerramento da manifestação, permite que seja registrado um único pedido de reabertura, no prazo de 60 dias, que deverá conter justificativa para o reexame da resposta fornecida.

Posso receber algum contato da Ouvidoria?

Sim. A Ouvidoria pode entrar em contato com o manifestante para, por exemplo:

- Certificar a identidade;
- Convidar para participar de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Tirar dúvida sobre as informações prestadas na manifestação.

4. DIREITOS DO USUÁRIO

A Ouvidoria, de forma geral, utiliza a autorização para tratamento de dados pessoais estabelecida pela Lei 13.709/2018 – LGPD, art. 7º, incisos II e III e art. 11, inciso II.

São conferidos aos usuários os direitos previstos pela Lei 13.709/2018 – LGPD, desde que estejam em consonância com o seu art. 7º, incisos II e III e art. 11, inciso II, e com as

demais normas que regem a Ouvidoria. Os principais direitos são:

- **Confirmação** que existem um ou mais tratamento de dado sendo realizado;
- **Acesso** aos dados pessoais conservados que lhe digam respeito;
- **Correção** de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- **Informação** sobre o compartilhamento de seus dados com funcionários ou interessados;
- **Reclamação** contra a ouvidoria.

5. RESPONSABILIDADES

USUÁRIO

1. Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
2. Prestar as informações pertinentes ao serviço quando solicitadas;
3. Colaborar para a adequada prestação do serviço;
4. O usuário é responsável pela precisão e veracidade dos dados informados no cadastro e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar no encerramento da manifestação sem resposta conclusiva;
5. O usuário é responsável por comunicar ou solicitar a alteração das suas informações pessoais e pelas consequências na omissão ou erros nas informações pessoais cadastradas;
6. O usuário é responsável pela guarda do protocolo e senha, que é pessoal e intransferível, e por todas as ações decorrentes de seu eventual uso indevido;
7. A legislação brasileira é aplicável a este Termo de Uso e Política de Privacidade. O usuário é responsável pelas informações prestadas em sua manifestação

ADMINISTRAÇÃO DO GRUPO CONFIARE

1. A Ouvidoria utilizará os dados com a finalidade de apurar as demandas e eventualmente realizar pesquisa sobre a satisfação de seus usuários, de modo a preservar a privacidade dos dados pessoais.
2. É autorizada a inserção de *links* dos sítios do Grupo Confiare em outros sítios, levando-se em conta que:
 - A Ouvidoria não se responsabiliza por alterações promovidas nos *links* do seu sítio;
 - Não é permitido a nenhum domínio utilizar como sua página inicial o acesso direto à página inicial do sítio da Ouvidoria do Grupo Confiare.
3. A Ouvidoria do Grupo Confiare se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar as informações, modificar ou extinguir qualquer serviço contido no sítio sem aviso prévio aos usuários.
4. A Ouvidoria do Grupo Confiare não se responsabiliza pelo seguinte:
 - Equipamento infectado ou invadido por pessoas de má fé;
 - Equipamento avariado no momento de utilização dos serviços;
 - Proteção e segurança do dispositivo pelo qual é realizado o acesso ao serviço;
 - Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários, assim como aplicativos de terceiros e programas espiões que possam

fazer o uso de dados pessoais em seus dispositivos;

- Uso indevido dos computadores dos usuários;
- Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;

5. COMUNICAÇÃO

O usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria do Grupo Confiare para sanar dúvidas sobre este Termo de Uso e Política de Privacidade pelo e-mail: ouvidoria@confiarebh.com.br

6. FORO

Eventuais controvérsias decorrentes deste Termo de Uso e Política de Privacidade serão dirimidas na Comarca de Belo Horizonte / MG.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. CONTROLADOR

Ouvidoria do Grupo Confiare

Rua Niquel, 10 – Serra

Belo Horizonte - MG

Contato: ouvidoria@confiarebh.com.br

2. DADOS TRATADOS

A Ouvidoria do Grupo Confiare coleta, armazena e utiliza informações de contato pessoal, como:

- Nome;
- Telefone de contato;

3. COMO OS DADOS SÃO COLETADOS

A Ouvidoria coletará informações pessoais quando você:

- Acessar o site eletrônico e realizar o cadastro de sua manifestação no sistema;

4. QUAL O TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE

A Ouvidoria pode tratar os dados pessoais e outras informações para finalidades relacionadas ao desempenho das suas atividades legais, entre as quais se encontram:

- o Prestação de serviços
 - Acolher e registrar manifestações;

- Analisar preliminarmente a manifestação;
 - Coletar informações adicionais, quando necessário;
 - Encaminhar a manifestação para apuração pelo conselho;
 - Informar sobre o andamento da manifestação;
 - Responder a manifestação.
- o Segurança e risco:
- Identificar, prevenir e gerenciar eventuais riscos de segurança, física ou virtual, sua, da Ouvidoria ou de terceiros;
 - Certificar a identidade do usuário;
 - Identificar mau uso do sistema eletrônico.
- o Cumprimento de obrigações legais e regulatórias:
- Cumprir ordens e decisões judiciais.
- o Manter, criar e melhorar as nossas atividades:
- Realizar pesquisas com o usuário para melhoria dos nossos serviços, atendimento e iniciativas.

5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A Ouvidoria realiza o compartilhamento de dados pessoais, quando necessário, com os órgãos e entidades da Administração Direta, Autárquica e Fundacional com a finalidade de obter decisão administrativa final para as manifestações registradas, conforme prevê o Decreto Estadual 48.237/2021.

Nesse caso, o conselho passará a ser controladores em conjunto com a Ouvidoria.

6. SEGURANÇA DOS DADOS

A Ouvidoria adota medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteção dos dados pessoais. Os dados pessoais são protegidos, por exemplo, contra acesso não autorizado, modificação ou destruição.

Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709 - LGPD, o Controlador comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

7. COOKIES

Os cookies podem coletar dados para diferentes finalidades relacionadas às funcionalidades de nosso site, sistema e aplicativo. Confira a seguir os tipos que utilizamos:

- **Necessário:** ajudam a tornar um site utilizável, permitindo funções básicas como navegação na página e acesso a áreas seguras do site. O site não pode funcionar corretamente sem esses cookies;

- Autenticação: servem para reconhecer um determinado usuário, possibilitando o acesso e utilização do sítio e/ou aplicativo com conteúdo e/ou serviços restritos e proporcionando experiências de navegação mais personalizadas;
- Preferência: permitem que um sítio se lembre de informações que mudam a maneira como o sítio se comporta ou parece, como seu idioma preferido ou a região em que você está;
- Segurança: utilizados para ativar recursos de segurança dos sítios, sistemas e/ou aplicativos, com a finalidade de auxiliar o monitoramento e/ou detecção de atividades maliciosas ou vedadas por estes Termos de Uso e Política de Privacidade, bem como de proteger as informações do usuário do acesso por terceiros não autorizados;
- Pesquisa, análise e desempenho: ajudam a entender como os visitantes interagem com os sítios;
- Propaganda: para apresentar publicidade relevante ao usuário, tanto dentro quanto fora do sítio, sistema e/ou aplicativo;
- Cookies não classificados: são cookies que não obtiveram classificação, juntamente com os fornecedores.
- Todas as informações sobre a navegação do usuário no sítio são armazenadas, como endereço IP, cookies e páginas acessadas.

Posso desativar os cookies?

Sim. Você pode desativar ou excluir os cookies nas configurações do seu navegador e nas configurações do sistema operacional do seu dispositivo, com exceção dos cookies de funcionamento que, se desativados, não permitirão o uso dos sítios, sistemas e aplicativos.

8. TRATAMENTO POSTERIOR PARA OUTRAS FINALIDADES

A Ouvidoria poderá, a qualquer tempo, fornecer dados ou informações para atender ordem judicial.

Poderá ainda utilizar os dados para a realização de pesquisa de satisfação relativa aos serviços prestados pela própria Ouvidoria. Nesse caso, serão usados dados de contato tal como telefone e e-mail.



ACEITAÇÃO DO TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. O usuário concorda expressamente com o estabelecido neste Termo de Uso e Política de Privacidade.
2. O usuário está ciente e concorda com a coleta, armazenamento, tratamento, processamento e uso das informações enviadas e/ou transmitidas nos termos estabelecidos nestes Termos de Uso e Política de Privacidade.
3. Ao utilizar o sítio, sistema ou o aplicativo o usuário concorda e aceita integralmente as disposições destes Termos de Uso e Política de Privacidade.