

ÍNDICE

03 Introdução

06 O Titular de Dados Pessoais

09 Tratamento de Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis

11 Bases Legais para Tratamento de Dados

18 Princípios para tratar Dados Pessoais

22 Segurança e Sigilo de Dados

25 *Privacy by Design e Privacy by Default*

26 Padrão de Atendimento CPTM

27 Um tema em contínuo desenvolvimento

28 Adotando a LGPD

29 Glossário

Introdução

Quantas vezes já escutamos que “dados são o novo petróleo”? Pois é! Essa frase demonstra o quanto hoje em dia nossos dados pessoais são valiosos.

Mas... E quando nós os fornecemos para uma coisa e são utilizados para outra? E ainda por cima, com a qual não concordamos?

Situações como essas, que certamente já aconteceram com todos nós, geraram uma demanda cada vez mais vigorosa na área de proteção de dados pessoais.

Foi assim que, seguindo uma tendência mundial, o Brasil passou a contar com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que protege os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. É a chamada LGPD, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.



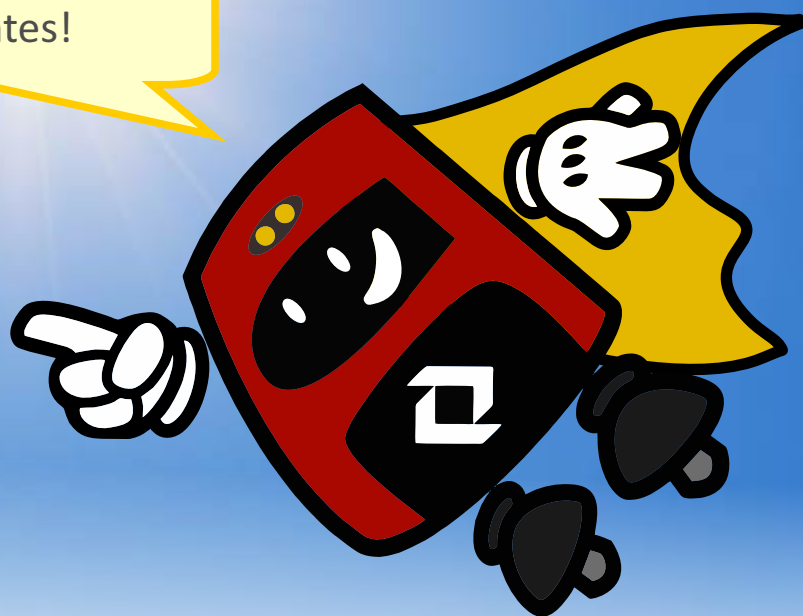
*A LGPD tem o objetivo de garantir a **proteção e a privacidade** de nossos dados pessoais. Ela assegura a todos nós, os titulares, o controle sobre o uso, compartilhamento, armazenamento e eliminação dos dados que fornecemos no nosso dia a dia.*

O fato é que somos donos absolutos de nossos dados pessoais. E com a LGPD, dispomos de mecanismos para exercer um controle ainda maior sobre eles.

Isso mesmo! Agora estamos mais empoderados para controlar nossos dados pessoais! Mas sem esquecermos que com nossos grandes poderes também surgem enormes responsabilidades para quem vai cuidar desses dados.

Estamos poderosos!

Vamos então ficar atentos a alguns pontos muito importantes!




Primeiro de tudo, conquistamos novos direitos como titulares de dados pessoais e devemos exercê-los frequentemente no nosso dia a dia.

Em segundo lugar, devemos saber exatamente como exercer nossos direitos e quais os canais que dispomos para recorrer às pessoas certas. Em outras palavras, quando e como reclamar e quem vai nos ajudar a fiscalizar o que é nosso. E somente nosso!

Por fim, muitos de nós trabalhamos e temos acesso a informações pessoais de muita gente. É claro que, como profissionais, nossa rotina deverá estar totalmente adequada às disposições da LGPD.

Mas de que forma? Lembrando sempre que para tratar* um dado pessoal é imprescindível estar amparado por uma das hipóteses previstas na Lei.



A LGPD se aplica à CPTM?

Claro que sim! Todo tratamento de dados pessoais, realizado em empresa pública ou privada, deverá estar em conformidade com a LGPD.

* Vide Glossário: *Tratamento de Dados*

O Titular de Dados Pessoais

O TITULAR é o dono do dado pessoal. É a pessoa física que fornece e tem o direito de saber tudo sobre a utilização de suas informações pessoais.

DIREITOS DO TITULAR

De acordo com o **Art. 18 da LGPD**: “o titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição”.

1

Confirmação da existência de tratamento

2

Acesso aos dados

3

Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados

4

Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados ilicitamente

5

Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto

6

Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular

7

Informações das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados

8

Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa

9

Revogação do consentimento

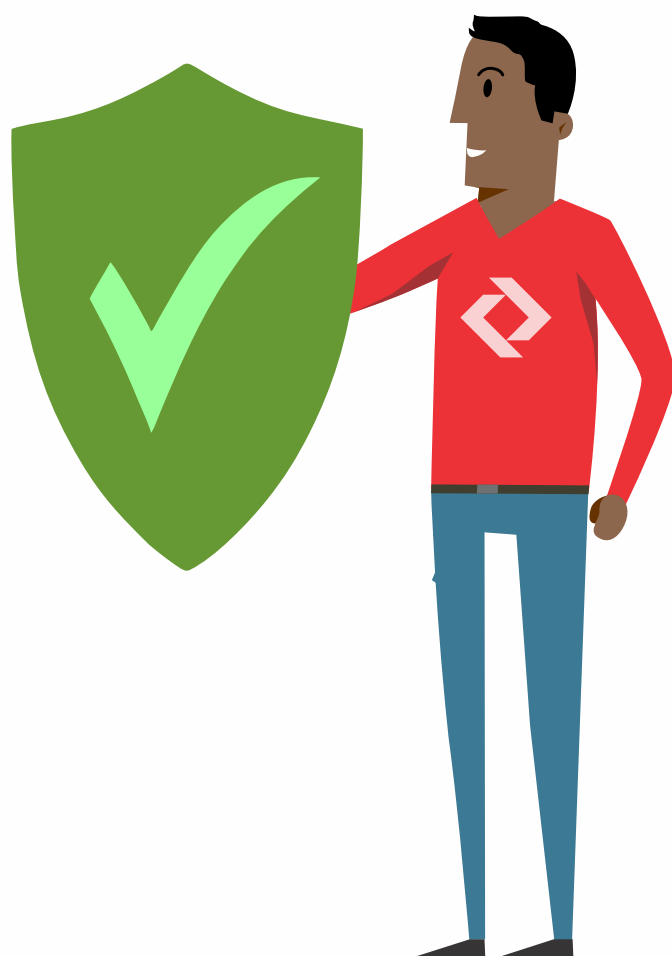
Mas não para por aí! O titular pode opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na Lei.

E como titulares, temos o direito de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem nossos interesses.

O titular possui ainda o direito de peticionar em relação aos seus dados pessoais contra o Controlador. E isso pode ser perante a ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ou a organismo de defesa do consumidor.

Em seu site, a ANPD traz as diferenças entre "Petição de Titular" e "Denúncia", orientando o cidadão sobre a maneira correta de utilizá-las. Vale ressaltar, que o titular de dados pessoais deve sempre requerer ao controlador as informações desejadas, **antes de dirigir** uma Petição à ANPD.

Esclarecendo: a **Petição de Titular** é uma solicitação à Autoridade Nacional, caso o titular não seja atendido ou a resposta recebida não seja satisfatória.



Já a **Denúncia** é a comunicação feita à ANPD por qualquer pessoa, natural ou jurídica, de suposta infração à nossa legislação de proteção de dados pessoais.

Nesse caso, o mais provável é que os atingidos sejam um conjunto de titulares. É também a maneira correta de comunicar situações em que os titulares de dados ficam impossibilitados de exercer os seus direitos.



É direito do titular a garantia da total transparência na utilização de seus dados pessoais. E dependendo do tipo de tratamento, a qualquer momento ele também tem o direito de revisar ou excluir informações.

Tratamento de Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis

O TRATAMENTO é tudo aquilo que fazemos com os dados pessoais. Então, não importa se é virtual ou físico, se é numa folha escrita à mão ou por meio de um registro biométrico. Toda informação pessoal coletada ou compartilhada é um tratamento.

Aqui cabe um alerta. Existem ainda os chamados **dados pessoais sensíveis***. Eles vão além do nome, filiação, endereço, telefone, profissão, RG, grau de instrução e passatempos preferidos.

São os dados, que ao serem tratados, invadem ainda mais o direito à privacidade das pessoas, podendo expor o titular à discriminação. Neste grupo estão as informações raciais ou étnicas, religiosas, políticas, referentes à saúde ou à vida sexual, entre outras.

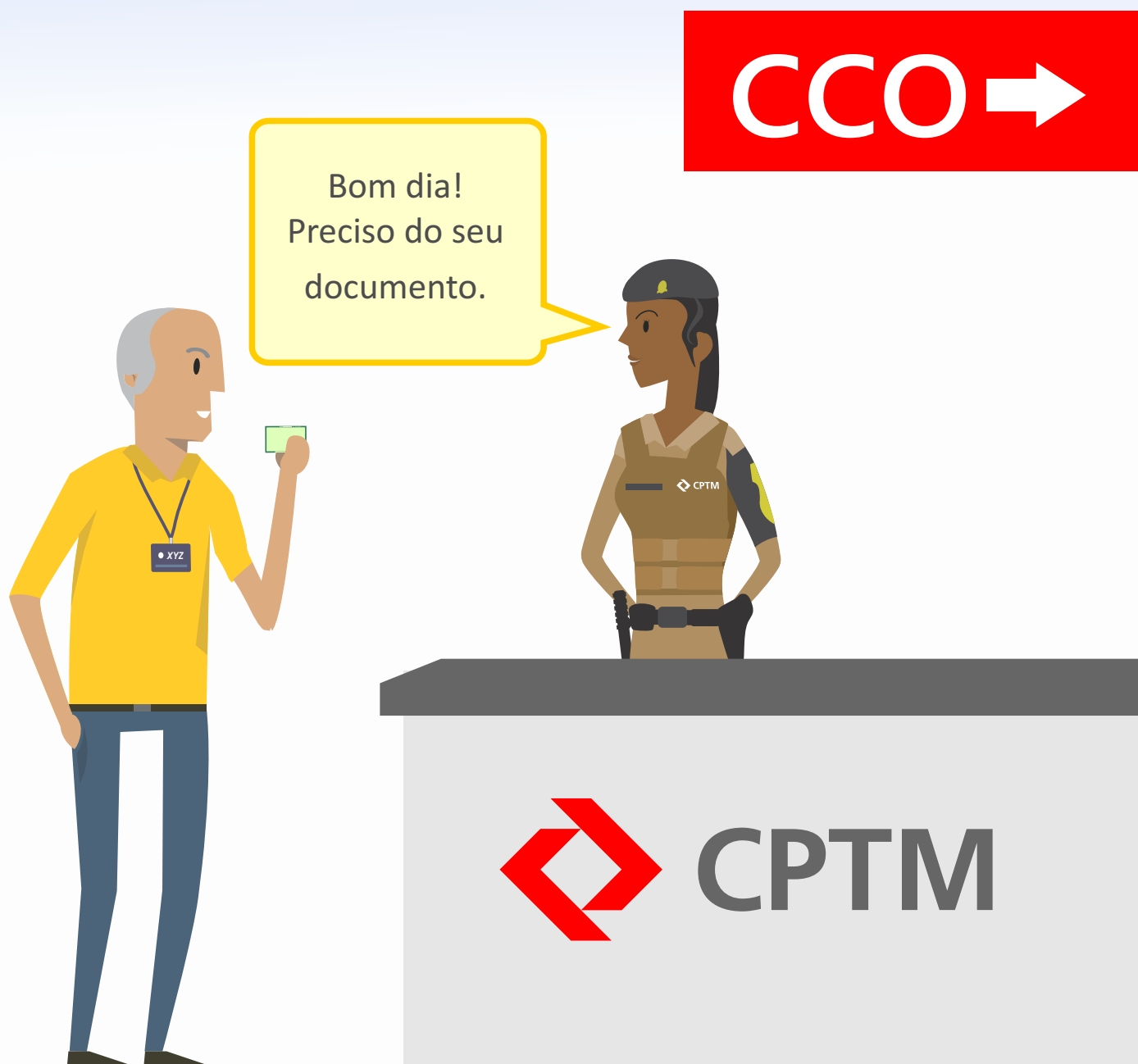
Exceções à lei existem! Vamos conferir?

A LGPD não se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado por pessoa física para fins exclusivamente particulares e não econômicos. Também não é aplicada ao tratamento realizado para fins exclusivamente jornalístico e artísticos, fins exclusivos de segurança pública, atividades de investigação e repressão de infrações penais e em algumas outras hipóteses que devemos conferir no artigo 4º da Lei.



* Vide Glossário: Dado Pessoal Sensível

Todos os funcionários da CPTM devem lembrar-se da importância do mapeamento de todos os processos que coletam dados externos.



Qualquer dúvida, contatar o Encarregado.

Bases Legais para Tratamento de Dados

Bom, já sabemos que a LGPD não é nenhuma lei sobre segredo das informações pessoais ou que tenha surgido puramente para restringir o fluxo e o acesso a estas informações.

Na verdade, o que a LGPD busca é estabelecer regras claras para que empresas, pessoas e organizações utilizem de forma legítima, quando necessário, os dados pessoais de todos nós! Por esse motivo, qualquer atividade de tratamento deve possuir uma “razão de ser”, ou melhor, um fundamento ou argumento legal.

Será que as empresas e organizações estão preparadas para essas mudanças?

Que tal conhecermos um pouco da conduta que a CPTM exige de seus funcionários na hora de cuidar de nossos dados?

A orientação é clara: obedecer tim-tim por tim-tim o que a LGPD determina em seus dispositivos.

E para sair tudo direitinho, antes de mais nada, todos na CPTM devem ter em mente que a LGPD estabeleceu **10 hipóteses legais** que estão previstas no seu artigo 7º.



De maneira resumida, essas bases legais são:



Consentimento pelo titular;



Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;



Execução de políticas públicas pela Administração Pública;



Realização de estudos por órgão de pesquisa;



Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato;



Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;



Proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;



Tutela da saúde;



Interesses legítimos do controlador ou de terceiro; ou



Proteção do crédito.



Ah! E atenção com o fundamento **“Consentimento do Titular”**!

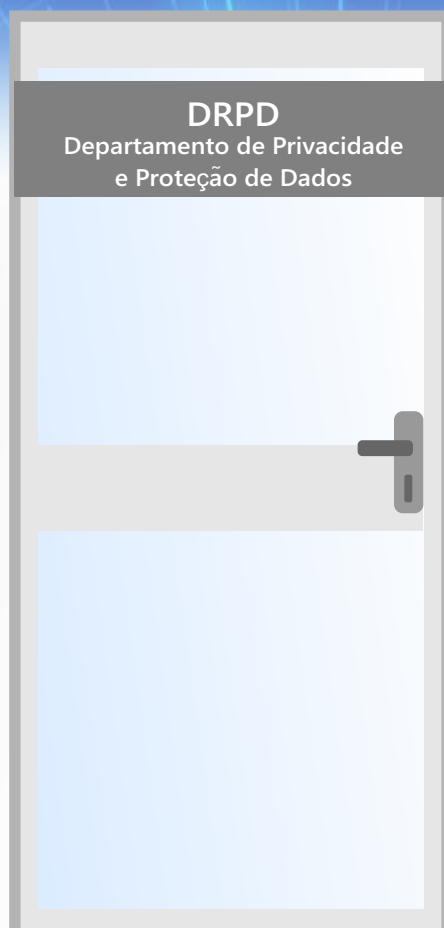
É importante que ele siga parâmetros tais como: linguagem clara, sem termos técnicos desnecessários; vocabulário adequado ao público-alvo; forma direta e objetiva; em língua portuguesa. E sempre para uma finalidade determinada!

Não há restrição ao modo de sua obtenção, podendo ser manifestado por escrito, inclusive eletronicamente, por áudio e até por vídeo. E o titular sempre deve ser informado da possibilidade de não fornecer o seu consentimento.

Em outras palavras, o consentimento deve ser livre, informado, inequívoco, específico e destacado. Quem consente o tratamento de dados pessoais, o faz confiando. Por isso, tudo que será feito com esses dados deverá ser nitidamente informado pelo Controlador, em obediência ao princípio da transparência.



Pedidos de autorizações genéricas não valem, combinado, pessoal?



E aproveitando que estamos conhecendo como a CPTM está tratando nossos dados pessoais, perguntamos: quais as bases legais mais prováveis de serem utilizadas pela companhia nesse tratamento? Vejamos alguns exemplos.

Exemplo 1

A CPTM realiza uma campanha ou ação e pretende utilizar em suas redes sociais algumas imagens em que, empregados ou não da companhia, poderiam ser identificados. Diferentemente de dados em conteúdo jornalístico, nesse caso é necessário o **Consentimento pelos titulares** que aparecerão em foto, vídeo ou apenas por voz.

Ah, mas e se o titular dos dados for um menor de idade? Nessa situação, os pais ou o responsável legal deverão autorizar, sempre no melhor interesse do menor, o que pode ser feito por meio de um termo de consentimento/autorização de uso.



Exemplo 2

Uma empresa é contratada pela CPTM para prestar um serviço de manutenção na via permanente e seus funcionários precisam de autorização de ingresso nas dependências da companhia. Para isso, documentos referentes a esses colaboradores são enviados ao responsável pela emissão de crachás, que serão posteriormente entregues e regularmente atualizados pela CPTM para o controle de acesso. Pronto! Houve um tratamento de dados pessoais! E na situação exemplificada, resguardada pela base legal ***Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular.***

Exemplo 3

Ninguém quer, mas infelizmente acontece. Pessoas adoecem e precisam se ausentar do trabalho para consultas e exames. Quando retornam devem fornecer atestado médico contendo dados pessoais/sensíveis, para regularizar os procedimentos relacionados ao 'ponto'. Esta é uma situação na qual dados pessoais são tratados com base no **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador**.

RH



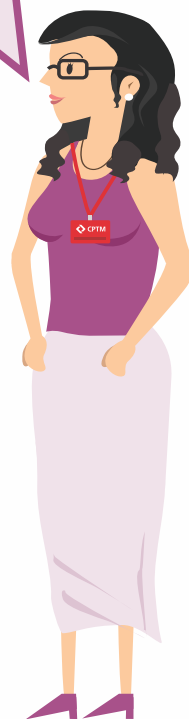
Exemplo 4

Quando o passageiro entra em contato com a Central de Relacionamento da CPTM buscando informações, alguns dados podem ser coletados para cadastramento no sistema. A finalidade é a identificação do solicitante, atendimento de manifestações, histórico de atendimentos e acompanhamento de demandas recorrentes.

Todas essas informações são necessárias para atendimento à Lei do SAC - Decreto Federal Nº 6.523/08, e à Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo - Lei Nº 10.294/99. Ou seja, aqui novamente os dados pessoais são tratados com base no **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória**.

Quantas bases legais, hein!
Quais as mais utilizadas
para os tratamentos de
dados na CPTM?

Cumprimento de obrigação legal
ou regulatória, Execução de
políticas públicas, Execução de
contratos e às vezes o
Consentimento.



Princípios para tratar Dados Pessoais

A LGPD tem muita coisa bacana e útil para incorporarmos ao nosso dia a dia! E para quem trata dados pessoais, sensíveis ou não, ela dispõe, dentre outros aspectos, de PRINCÍPIOS a serem seguidos.

Se considerarmos a BOA-FÉ, que é a base de todos eles, temos um total de onze Princípios. Sim, 11! Parece até um time de futebol já em campo para o tratamento de dados pessoais, não é mesmo? E a CPTM escalou este time com muita firmeza!



No gol vem a **SEGURANÇA**, para rebater acidentes ou atos indevidos com os dados em poder das Organizações.



Na zaga, a **PREVENÇÃO**, que atua de forma antecipada para evitar imprevistos ou atos inapropriados.



Ainda na zaga, convocou a **NÃO DISCRIMINAÇÃO**, responsável por impedir que os dados sejam usados para qualquer ato ilícito ou discriminatório.



Esse time joga com 3 zagueiros e a **RESPONSABILIZAÇÃO/PRESTAÇÃO DE CONTAS** demonstra que ao tratar dados pessoais, o responsável adota todas as medidas necessárias para o cumprimento da Lei.



Na lateral esquerda vem a **TRANSPARÊNCIA**, permitindo que o titular tenha informações claras e acessíveis sobre seus dados pessoais e sobre quem é o responsável pelo tratamento.



Na lateral direita, o ACESSO LIVRE, possibilita que o acesso ao tratamento dos dados seja cumprido de forma simples, eficiente e gratuita!



O meio de campo desse time é formado pela QUALIDADE, assegurando que os dados são corretos e atualizados de acordo com a real relevância no tratamento.



A NECESSIDADE limita e reforça que os dados utilizados sejam apenas os necessários para o objetivo do tratamento, jogando lado a lado com a ADEQUAÇÃO.



A ADEQUAÇÃO vai garantir que tudo seja exatamente aquilo que foi acordado previamente junto ao titular dos dados.



E para ter certeza de que ninguém vai pisar na bola, no ataque a FINALIDADE sempre vai jogar de forma específica e bem explicada ao titular dos dados, fazendo um jogo limpo e bonito em parceria com a...



BOA-FÉ. Esta, alicerce de todos os princípios, estará ali comemorando, de maneira honesta, sincera e de acordo com o estabelecido no início da partida.

Vamos todos torcer para esse time? Seremos, com a CPTM, campeões quando o assunto for LGPD!

Escalação de Princípios: para tratarmos dados pessoais, sensíveis ou não, devemos seguir alguns princípios. Temos 11, ou seja, um time de futebol em campo!



Olha aí!

Não disponibilizou um canal para
o titular de dados entrar
em contato?

É falta! E das graves.



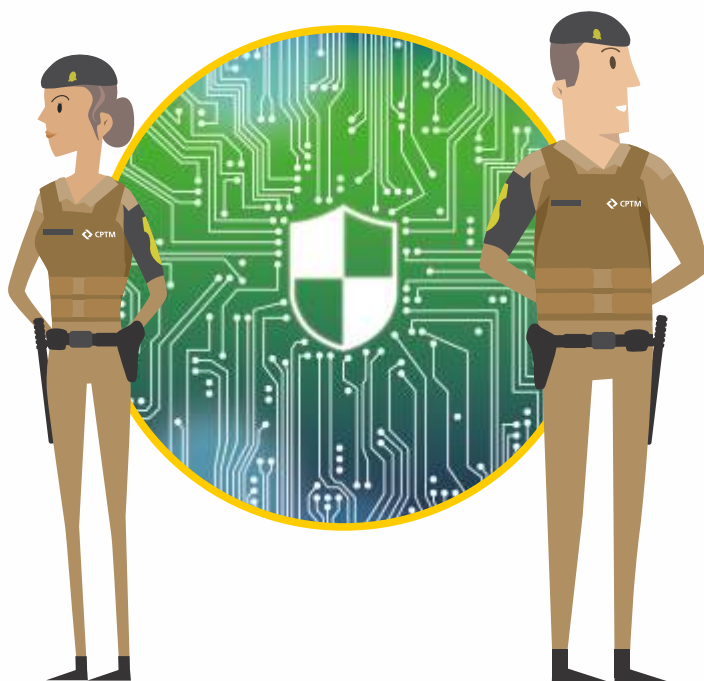
Segurança e Sigilo de Dados

Agora já vimos o que é a LGPD, como é aplicada e por quê. Também apresentamos o Titular de Dados, seus direitos e o que a Lei entende por “Tratamento”. Passamos pelas bases legais mais importantes e vibramos com a escalação do timaço de Princípios. Mostramos ainda como a CPTM está fazendo o seu papel com todas as responsabilidades exigidas para o atendimento à LGPD. Vamos então abordar um tema importantíssimo, que é o sigilo e segurança dos dados.

Qual é o papel e o dever de todos na CPTM com relação ao tratamento de dados pessoais quando o assunto é segurança? Como todos farão a sua parte para minimizar riscos?



Dentro de suas competências, os agentes de tratamento poderão formular regras de boas práticas relacionadas a dados pessoais, envolvendo desde as condições de organização, procedimentos, ações educativas, até mecanismos de supervisão e de mitigação de riscos, inclusive normas de segurança. E mais! Essas regras de governança deverão ser publicadas e sempre atualizadas, podendo ser reconhecidas e divulgadas pela autoridade nacional.



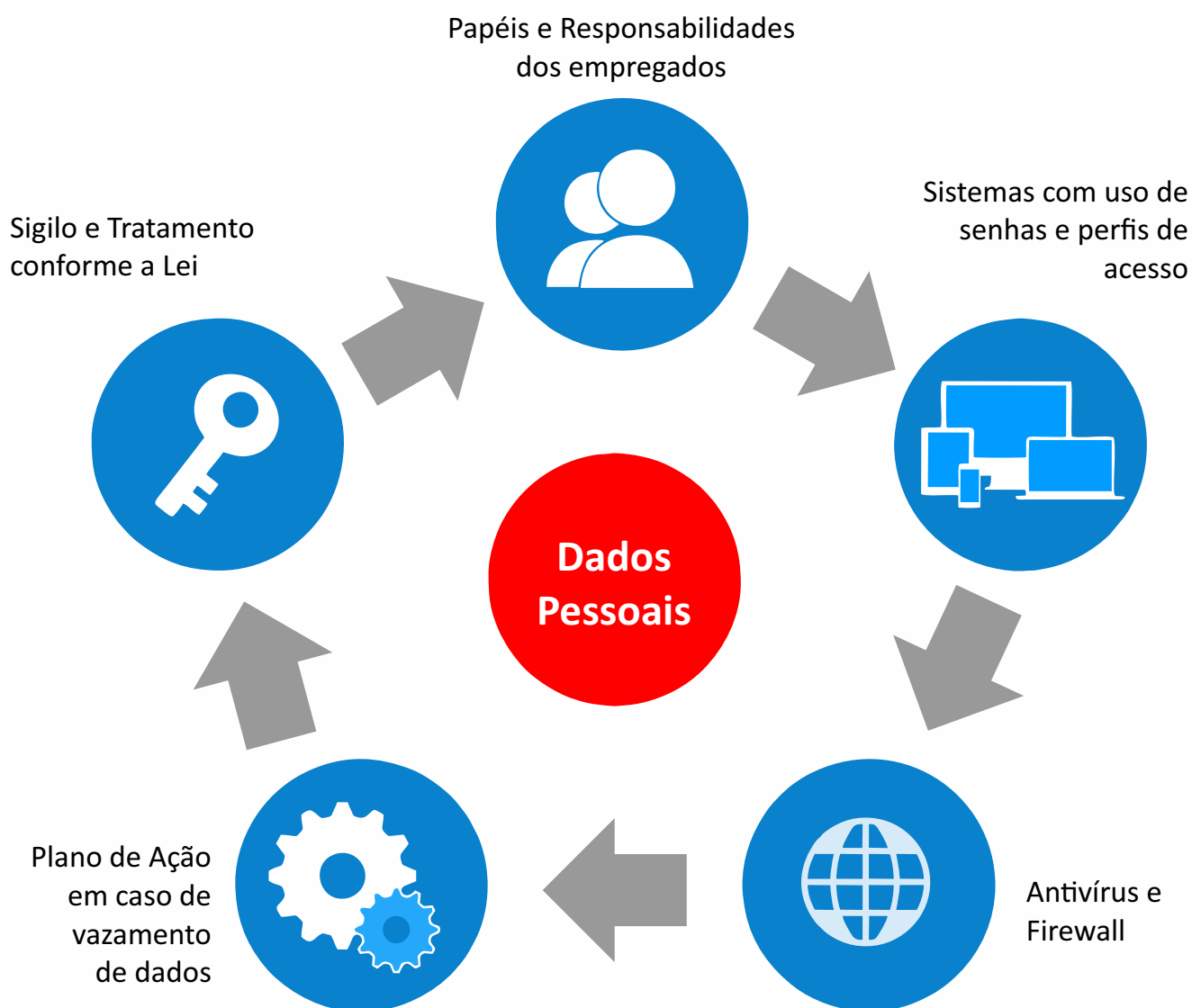
Colaborador da CPTM

tem conduta impecável e segue à risca as recomendações



Sabendo de tudo isso, vamos nos perguntar: como gostaríamos que nossos dados fossem tratados? Com cuidado? Sigilo? Em sistemas apropriados e confiáveis? Com transparência, inclusive na ocorrência de algum problema?

Pois é... aquela máxima de fazer para o próximo o que gostaria que fosse feito com você também serve aqui! Uma imagem vale mais que mil palavras, não é o que dizem? Vamos lá então!



Privacy by Design e Privacy by Default

O objetivo é promover a cultura de privacidade e adotar ações para incorporar a proteção de dados ao cotidiano da Companhia, visando garantir a segurança adequada aos dados pessoais desde a concepção e por padrão, durante todo o ciclo de vida do processo, projeto, serviço ou produto.

São os conceitos *privacy by design* (privacidade desde a concepção) e *privacy by default* (privacidade como padrão), muito utilizados ao se falar da LGPD.

Isto porque a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamento o respeito a privacidade; a autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Agora você já sabe o que significa *Privacy by Design* e *Privacy by Default*. É proteção do começo ao fim!




LGPD

Padrão de Atendimento CPTM

E para reforçar toda a qualidade da segurança e do atendimento CPTM, vamos ressaltar um ponto indispensável, que é a postura dos colaboradores quando o assunto é proteção de dados pessoais.

Bicicletário



Para que precisam dos meus dados pessoais?

O cadastramento é necessário caso seja preciso entrar em contato com o senhor.

E depois? Por quanto tempo a CPTM vai ficar com meu cadastro?

Bicicletário

Muito boa a sua pergunta! Pode ficar tranquilo. Somente pelo período necessário para tratamento dos seus dados. Você pode consultar nossa política de proteção de dados no site da CPTM.

Um tema em contínuo desenvolvimento

Desde o advento da LGPD, diversos avanços foram constatados na área de privacidade e proteção de dados no Brasil, principalmente ao longo de 2022. Vamos conhecer?

Em fevereiro, a matéria tornou-se parte de nossa Constituição Federal! Agora, ao abrir nossa lei maior no artigo 5º, encontramos o inciso LXXIX nos dizendo que “é assegurado, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais.”

Nesse mesmo ano, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi transformada em autarquia de natureza especial. Também em 2022, foi instituído o Dia Nacional da Proteção de Dados, celebrado em 17 de julho.

Todo esse progresso contribui para aumentarmos nossa conscientização sobre o tema, incluindo ainda, o Dia Internacional da Proteção de Dados, comemorado no dia 28 de janeiro em todo o mundo.



DIA NACIONAL
DA PROTEÇÃO DE DADOS

Adotando a LGPD

E quais as principais mensagens que extraímos deste nosso Guia de Boas Práticas da LGPD?

Como titulares de dados pessoais...

Que estamos mais poderosos e somos detentores de direitos que devem ser exercidos sempre com ética e sabedoria.

Como empregados da CPTM...

Que **continuemos** atendendo os clientes com zelo e presteza. Que **solicitemos** dados pessoais se, e somente se, forem realmente necessários. Que **esclareçamos** sempre ao titular qual é a base legal utilizada para o tratamento dos dados, explicando a importância e a consequência da coleta. Que **cultivemos** o hábito de leitura sobre o assunto e **fiquemos** atentos nos comunicados relacionados à LGPD. Que **respondamos** às demandas corretamente e de acordo com as orientações recebidas.

Sentiram o peso de nossa responsabilidade?



E se precisar de ajuda?

Vá ao **Portal LGPD** no **site oficial** da CPTM e acesse as páginas:



“Encarregado de Dados”



“Perguntas e Respostas”

Glossário

Acesso

Ato de ingressar, transitar, conhecer ou consultar a informação, bem como possibilidade de usar os ativos de informação de um órgão ou entidade, observada eventual restrição que se aplique.

Agente de Tratamento (Controlador)

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Agente de Tratamento (Operador)

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

ANPD

Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão da Administração Pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

Consentimento

Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

Dado Anonimizado

Dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos quando do tratamento.



Glossário



Dado Pessoal

Informação relacionada à 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.

Decisões Unicamente Automatizadas

São aquelas que afetam um indivíduo e que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana.

Eliminação

Exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados.

Encarregado

Pessoa natural, jurídica, comitê ou grupo de trabalho, indicado pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a ANPD. Também é conhecido pela sigla em inglês *DPO - Data Protection Officer*.

Titular

Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Tratamento de Dados

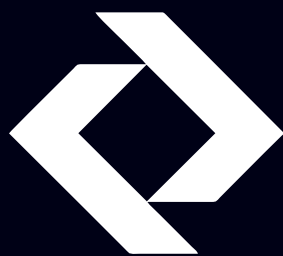
Toda operação realizada com dados pessoais tais como: Coletar, produzir, recepcionar, classificar, utilizar, acessar, reproduzir, transmitir, distribuir, processar, arquivar, armazenar, eliminar, avaliar ou controlar a informação, modificar, comunicar, transferir, difundir ou extrair dados pessoais.

GUIA LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Material desenvolvido pela **Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM**, com a colaboração do **Comitê de Proteção de Dados**, do **Departamento de Marketing – DRMK** e do **Departamento de Privacidade e Proteção de Dados – DRPD**.

Revisão: Adair Rodrigues Santana Junior
V.003- Out/ 2023



CPTM

cptm.sp.gov.br