Manual de Boas Práticas à Proteção de Dados Pessoais

Outubro 2021

compesa 50 anos

50 anos de dedicação a você.

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais

José Adelino dos Santos Neto
DPO - Data Protection Officer (Encarregado de Dados)

Alixandro Pereira de Jesus
Auditoria Interna

Ariadne Raissa Costa da Nobrega
Gerência do Contencioso e Consultivo

Bruno Hikaru Kumamoto Lisboa
Assessoria da Diretoria de Mercado e Atendimento

Luciana Nogueira Rebouças Campelo
Gerência de Compliance, Gestão de Riscos e Controle Interno

Mauro Roberto de Souza Lacerda
Gerência de Cadastro e Geoinformação

Rosangela Maria Carneiro de Lima
Gerência de Gestão de Pessoas e Mobilização Social

Waldeildo de Souza Leão Junior
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

Sumário

Introdução

A Governança no compartilhamento de dados na empresa tem por objetivo seguir as diretrizes estabelecidas nos protocolos da segurança da informação e comunicações e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Nesse contexto, este Manual tem como norte fornecer orientações de boas práticas aos colaboradores das unidades da Compesa, visando às operações de tratamento de dados pessoais, conforme previsto no art. 50 da LGPD.

A adoção de um programa estruturado de Governança, além de atender ao recomendado pela LGPD, traz um diferencial para a empresa, demonstrando a preocupação da Compesa na manutenção da conformidade com as suas políticas.

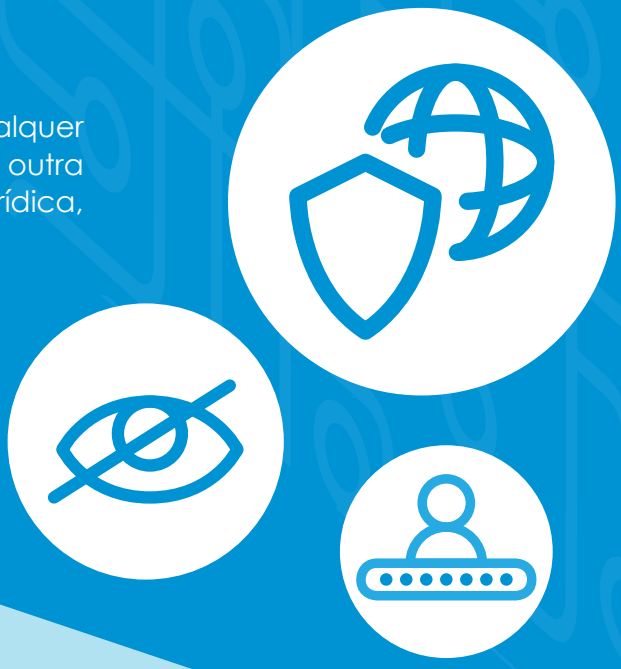
Objetivos

De forma sucinta, este Manual de Boas Práticas tem os seguintes objetivos:

- Apresentar as necessidades de adequação trazidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Orientar os gestores quanto às suas responsabilidades na condução ou manipulação dos dados pessoais pela sua equipe;
- Fomentar a importância da mudança cultural em relação à proteção de dados pessoais;
- Incutir nos colaboradores a autorresponsabilidade no quesito da proteção e tratamento de dados pessoais;
- Promover a conscientização contínua acerca da importância da proteção de dados pessoais e segurança da informação.

A quem se aplica

Este Manual se aplica a todos que possuem qualquer contato com um dado pessoal, seja seu ou de outra pessoa, não importando se é pessoa física ou jurídica, de direito privado ou público.



Papéis e atribuições

No tratamento dos dados pessoais, cada pessoa que se relaciona com as informações armazenadas e trafegadas desempenha um papel importante e bem definido conforme indicado a seguir:

• **Pessoa Natural:** a quem os dados pertencem (clientes, colaboradores ou fornecedores);

• **Controlador:** quem possui poder de decisão com relação aos dados pessoais (ex.: fornecer os dados para outra pessoa ou eliminá-los). No caso dos dados pessoais de clientes e empregados, a Compesa é a controladora, por exemplo;

• **Operador:** é a pessoa que realiza o tratamento dos dados pessoais de acordo com comandos do controlador. No caso da Compesa, um fornecedor de serviços pode ser considerado operador;

• **Encarregado ou DPO:** profissional ou unidade designada pelo Controlador para comunicação e monitoramento do fluxo de tratamento dos dados.

Definições

Quando se fala em LGPD, normalmente é utilizado um vocabulário técnico que nem sempre faz parte do cotidiano de todos. Para facilitar a compreensão disponibilizamos a seguir um glossário com os termos mais utilizados:

Tabela 1 – Glossário

Termo	Definição
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.
Armazenamento	Ação ou resultado de manter ou conservar em repositório um dado.
Arquivamento	Ato ou efeito de manter registrado um dado em qualquer das fases do ciclo da informação, compreendendo os arquivos corrente, intermediário e permanente, ainda que tal informação já tenha perdido a validade ou esgotado a sua vigência.
Avaliação	Ato de analisar o dado com o objetivo de produzir informação.
Classificação	Forma de ordenar os dados conforme algum critério estabelecido.
Coleta	Recolhimento de dados com finalidade específica.
Comunicação	Ato de transmitir informações pertinentes a políticas de ação sobre os dados.

Termo	Definição
Controle	Ação ou poder de regular, determinar ou monitorar as ações sobre o dado.
Difusão	Ato ou efeito de divulgação, propagação, multiplicação dos dados.
Distribuição	Ato ou efeito de dispor de dados de acordo com algum critério estabelecido.
Eliminação	Ato ou efeito de excluir ou destruir dado do repositório.
Extração	Ato de copiar ou retirar dados do repositório em que se encontrava.
Modificação	Ato ou efeito de alteração do dado.
Processamento	Ato ou efeito de processar dados visando organizá-los para obtenção de um resultado determinado.
Produção	Criação de bens e de serviços a partir do tratamento de dados.
Recepção	Ato de receber os dados ao final da transmissão.
Reprodução	Cópia de dado preexistente obtido por meio de qualquer processo.
Transferência	Mudança de dados de uma área de armazenamento para outra, ou para terceiro.
Transmissão	Movimentação de dados entre dois pontos por meio de dispositivos elétricos, eletrônicos, telegráficos, telefônicos, radioelétricos, pneumáticos, etc.
Utilização	Ato ou efeito do aproveitamento dos dados.
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.

Tratamento de Dados Pessoais

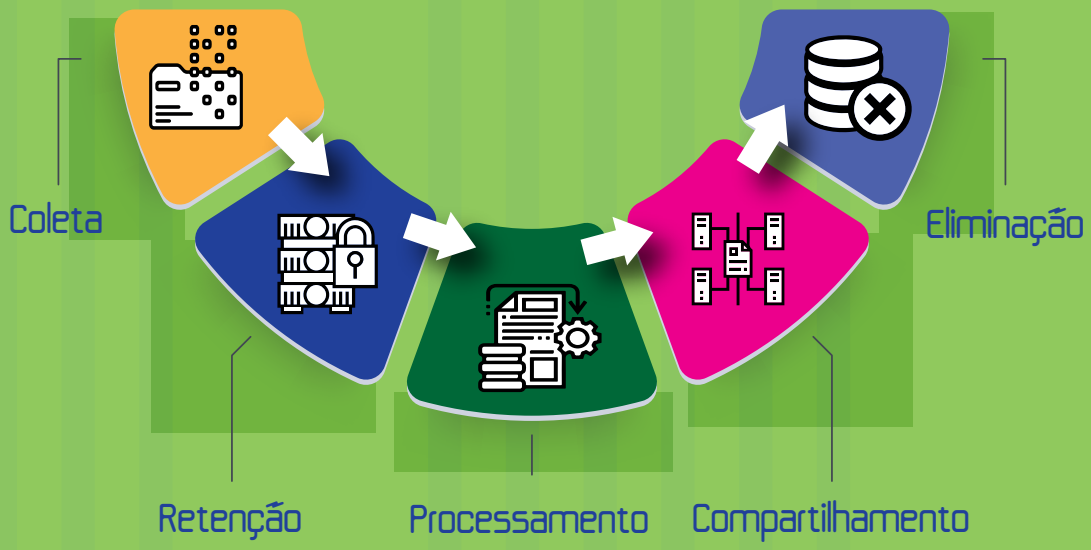
Nesta Seção, apresentamos de forma objetiva os tópicos que envolvem a gestão dos dados como o ciclo de vida, onde estão armazenados, a importância da proteção e as boas práticas para prevenção de vazamento.

Ciclo de vida

Todo dado pessoal deve possuir um ciclo de vida, não podendo ficar armazenado de forma indeterminada pelo controlador ou pelo operador. O dado pessoal é coletado para atender a uma finalidade específica e pode, por exemplo, ser eliminado a pedido do titular dos dados ou ao término de seu tratamento, quando finalizar a relação contratual. Dessa forma, percebemos a configuração de um ciclo que se inicia com a coleta e que determina a "vida" (existência) do dado pessoal durante um período de tempo, de acordo com certos critérios de eliminação e legislações específicas.

No contexto da gestão de documentos, o ciclo de vida dos documentos de arquivo compreende três fases: produção, utilização e destinação final (eliminação ou guarda permanente). Em cada uma dessas fases, são realizados os procedimentos e operações de gestão de documentos.

O diagrama a seguir sintetiza as fases do ciclo de vida do tratamento de dados pessoais:



Onde os dados estão armazenados ?

Os dados podem estar armazenados em locais físicos, sistemas, nuvem, computadores, *smartphones, tablets,* servidores ou correio eletrônico, além de equipamentos corporativos ou individuais.

Por que os dados pessoais devem ser protegidos ?

Os dados pessoais estão relacionados com a dignidade humana de cada cidadão e possuem valor econômico, ou seja, existem grandes empresas que lucram com a comercialização dos seus dados pessoais. Por isso, esteja sempre atento! Questione sempre se é realmente necessário que você forneça os seus dados para o cadastro junto a uma loja em que você está efetuando uma compra, por exemplo. E, se você optar por fornecer os seus dados, esteja consciente dos seus direitos enquanto titular dos dados pessoais.

Possíveis consequências de um vazamento de dados

Vazamento de dados é um incidente que expõe, de forma não autorizada, informações confidenciais ou protegidas, e causa prejuízos financeiros e de imagem para empresas e pessoas.

Prevenindo um vazamento ou incidente com dados pessoais

A Compesa adota, através de sua área de segurança da informação, várias iniciativas de proteção, com utilização de firewall, antivírus, proteção contra códigos maliciosos e muito mais, mas você também tem que fazer a sua parte.

Além de investimento em sistemas de segurança da informação, a Compesa também tem realizado treinamentos e campanhas de conscientização no ambiente corporativo, pois de nada adianta ter os sistemas mais modernos se o ambiente corporativo, composto pelos empregados, não possui a mentalidade de proteção da privacidade e dos dados pessoais.

Por isso, entendemos que a prevenção é um trabalho conjunto e precisa que todos estejam engajados.

Passo a passo para a boa gestão dos dados

Nesta seção, disponibilizamos algumas recomendações que podem ser usadas no dia a dia para evitar o vazamento de dados.

Deveres dos colaboradores da Compesa

Todo colaborador da Compesa possui a responsabilidade de:

• Prevenir a ocorrência de danos ao titular ou a terceiros em virtude do tratamento de dados pessoais (princípio da prevenção);

• Não realizar o tratamento do dado para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos (princípio da não discriminação);

• Adotar medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais (princípio da responsabilização e prestação de contas);

• Garantir que o tratamento do dado será apenas para a finalidade informada ao titular (princípio da adequação).

Práticas de prevenção de vazamento de dados

Adquirir alguns hábitos no seu cotidiano irá auxiliar na prevenção de vazamento de dados. São boas práticas de prevenção:

• Elimine os documentos físicos após o uso, como, por exemplo, cópias de documentos de clientes, fornecedor ou qualquer colaborador (CPF, RG, CNH, comprovante de residência, etc.);

• Faça revisão periódica dos arquivos que estão no computador para eliminar documentos que foram digitalizados dos clientes, fornecedor ou qualquer colaborador (CPF, RG, CNH, comprovante de residência, etc.);

• Cuidado especial para os documentos dos clientes enquadrados como Tarifa Social, além dos documentos de CPF, RG, comprovante de residência, comprovantes de renda e de benefício social;

• Nunca compartilhe arquivos que contenham dados pessoais para terceiros estranhos à atividade da Compesa sem autorização prévia;

• Verifique seus arquivos digitais que contenham dados pessoais dos clientes armazenados em planilhas e elimine-os;

• Não utilize rascunhos que contenham dados pessoais;

• Na eliminação de documentos físicos, rasgue e picote antes de jogar no lixo;

• Sempre que um colaborador for remanejado para outra área ou unidade, lembre-se que os acessos de sistemas devem ser revisados;

• Não mantenha contracheques de colegas em seu computador;

• Não utilize aplicativos de mensagens através de números corporativos ou pessoais para tramitação de arquivos;

• Verifique se há dados armazenados de forma física no seu ambiente de trabalho e em caso afirmativo, questione: preciso manter esses arquivos? Se positivo, estão armazenados de forma segura? Se negativo, elimine-os;

• Realize regularmente revisões das permissões de acesso aos dados pessoais que garantam o acesso somente a pessoas que realmente precisam ter acesso;

• Questione: há procedimento na minha unidade para prevenir pessoas desligadas ou remanejadas de acesso a dados? Sejam colaboradores terceirizados ou próprios;

• Não descarte documentos contendo dados pessoais em local inapropriado;

• Não deixe documentos que contenham dados pessoais nas máquinas de xerox nem em cima das mesas;

• Não mantenha em seu computador lista de clientes, lista de empregados ou lista contendo nomes, endereços e CPF;

• Não guarde atestado médico ou ASO de algum colega no computador ou em meio físico. Se ainda válido, envie à área de saúde ou, se já passou do prazo, elimine-o;

• Não utilize ordens de serviço ou registro de atendimento que contenha dados dos clientes como rascunho;

• Cuidado com seu computador e sempre mantenha os arquivos com dados na rede da Compesa, assim você estará protegido e a nossa empresa também.

Segurança Digital

Além das boas práticas explicadas anteriormente, o ambiente digital requer um cuidado ainda maior, pois possui uma natureza dinâmica e é alvo constante de crimes cibernéticos. Dessa forma, é importante seguir as recomendações realizadas por especialistas em segurança da informação, conforme a seguir:

• Troque suas senhas e faça disso um hábito (trocas regulares);

• Crie senhas fortes, alternando entre letras maiúsculas e minúsculas, números e usando caracteres especiais;

• Ative a autenticação de duas etapas em todas as plataformas que você usa que tenham essa função;

• Jamais forneça dados pessoais para quem liga, manda e-mail ou SMS solicitando-os;

• Desconfie de ligações, mesmo que o interlocutor tenha seu CPF, data de nascimento e outros dados pessoais e afirme falar em nome de uma empresa da qual você é cliente;

• Fique atento às transações que acontecem no seu cartão de crédito ou envolvendo o seu saldo bancário;

• Não abra e-mails duvidosos, desconfie de promoções enganosas, ofertas e brindes;

• Bloqueie câmeras e microfones se eles não estiverem em uso;

• Mantenha um antivírus atualizado e não faça downloads de fontes desconhecidas;

• Tome cuidado com o que postar nas redes sociais e não adicione qualquer um como amigo.

Para saber mais

A Compesa disponibiliza em seu website oficial um Portal de Privacidade, que tem por objetivo ajudar na compreensão de como a Companhia trata os dados armazenados. O Portal está disponível através do endereço de Internet:

https://servicos.compesa.com.br/portal-de-privacidade.

Caso necessário, é possível entrar em contato com os responsáveis pela gestão da LGPD no âmbito da Compesa através do endereço de e-mail:

lgpd@compesa.com.br.

Referências

1. GOVERNO FEDERAL. **Guias operacionais para adequação à LGPD.** gov.br, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias-operacionais-para-adequacao-a-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-lgpd>. Acesso em: 31 ago. 2021.

2. GOVERNO FEDERAL. **Guia de Boas Práticas Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).** gov.br, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_lgpd.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2021.

3. MEGAGED. **Ciclo de vida do tratamento dos dados pessoais conforme a LGPD**. MegaGED, 2021. Disponivel em: <http://megaged.com.br/blog/2021/03/13/ciclo-de-vida-do-tratamento-dos-dados-pessoais-conforme-a-lgpd/>. Acesso em: 31 ago. 2021

4. AO KASPERSKY LAB. **Dicas de como se proteger contra crimes cibernéticos**. Kaspersky, 2021. Disponivel em: <https://www.kaspersky.com.br/resource-center/threats/what-is-cybercrime>. Acesso em: 31 ago. 2021.

5. ROHR, A. **Guia de segurança digital 2021: comece o ano com as melhores medidas para se proteger de ameaças e hackers**. G1 - Blog do Altieres Rohr, 2020. Disponivel em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/blog/altieres-rohr/post/2020/12/30/guia-de-seguranca-digital-2021-comece-o-ano-com-as-melhores-medidas-para-se-proteger-de-ameacas-e-hackers.ghtml>. Acesso em: 31 ago. 2021.

6. SCALZARETTO, N. 11. **Estratégias de como evitar o vazamento de dados**. Fasthelp, 2019. Disponivel em: <https://fasthelp.com.br/vazamento-de-dados-empresa/>. Acesso em: 31 ago. 2021.

7. VOXAGE SOLUÇÕES DIGITAIS. **Proteção de dados de cliente: como evitar vazamentos de informações**. Blog da VoxAge, 2021. Disponivel em: <https://www.voxage.com.br/blog/protecao-de-dados-de-cliente-como-evitar-vazamentos-de-informacoes>. Acesso em: 31 ago. 2021.

GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Paulo Henrique Saraiva Câmara

SECRETÁRIA DE INFRAESTRUTURA E RECURSOS HÍDRICOS
Fernandha Batista Lafayette

DIRETORIA-EXECUTIVA COMPESA

Diretora Presidente - DPR
Manuela Coutinho Domingues Marinho

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores - DFR
Ricardo Barretto Vasconcelos

Diretor de Mercado e Atendimento - DMA
José Cavalcanti Carlos Júnior

Diretor de Negócios e Eficiência - DNE
Flávio Coutinho Cavalcante

Diretor Regional do Interior - DRI
Mário Heitor de Gadê Negócio Filho

Diretora Regional Metropolitana – DRM
Nyadja Menezes Rodrigues Ramos

Diretor Técnico e de Engenharia – DTE
Flávio Guimarães Figueiredo Lima

Diretora de Desenvolvimento e Sustentabilidade - DDS
Camilla Andrada de Godoy Brito

Elaboração:
Gerência de Compliance, Gestão de Riscos e Controle Interno

Diagramação:
Assessoria de Comunicação e Imprensa - ACI

CANAIS DE ATENDIMENTO

Loja Virtual - www.compesa.com.br

App Compesa Mobile[1]

Ouvidoria

0800.081.0195 - Atendimento Comercial

1 - Disponível para Android e iOS. 2 - Segunda a sexta, das 08h às 17h; sábado, das 08h às 12h. Expresso Cidadão, de segunda a sexta, das 08h às 20h; e sábado, das 08h às 13h.

compesa 50 anos

50 anos de dedicação a você.

Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos

GOVERNO DO ESTADO PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

/compesa @compesa compesa_oficial /compesaoficial