



viveo

Política de Proteção de Dados Pessoais



SUMÁRIO

1.	OBJETIVO	2
2.	ABRANGÊNCIA.....	2
3.	REFERÊNCIAS	2
4.	DEFINIÇÕES	2
5.	ATUAÇÃO COMO AGENTE DE TRATAMENTO	5
6.	PROGRAMA DE GOVERNANÇA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	5
7.	ATRIBUIÇÕES	6
8.	PRINCÍPIOS DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	7
9.	BASES LEGAIS PARA TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS	9
10.	TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS	10
11.	TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DE CRIANÇA E ADOLESCENTE	11
12.	CICLO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	11
13.	DADOS PESSOAIS DE ACESSO PÚBLICO	13
14.	TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS.....	13
15.	DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS	14
16.	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	15
17.	TERMO DE USO DOS SERVIÇOS.....	16
18.	CANAL DE COMUNICAÇÃO E DÚVIDAS.....	16
19.	HISTÓRICO DE REVISÃO	16

1. OBJETIVO

A presente Política tem como principal objetivo estabelecer diretrizes para estruturar um sistema normativo e de práticas de proteção de dados pessoais, visando garantir a privacidade e proteção dos dados dos titulares de dados pessoais que sejam objeto de tratamento de dados pessoais pela Viveo.

A Viveo adota como premissa o atendimento às disposições das legislações temáticas de referência, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei 13.709/2018, nosso compromisso é sempre pautado no princípio da boa-fé, assegurando a proteção dos dados pessoais de forma transparente e responsável.

Esta Política representa um elemento essencial ao programa de privacidade de dados e deve ser analisada e interpretada de forma coordenada e harmoniosa com as demais políticas da Viveo. Essas políticas fazem parte do conjunto de normativos, políticas, procedimentos, diretrizes, sistemas, controles e práticas de compliance adotados pelo Grupo, compondo uma estrutura organizacional unificada de governança. Isso assegura a proteção de dados e a privacidade nas empresas da Viveo.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política se aplica: (i) aos empregados da Viveo; (ii) a todos os terceiros, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, que atuam para ou em nome da Viveo em operações que envolvam o tratamento de dados pessoais no âmbito das atividades conduzidas pela Viveo; (iii) aos agentes de tratamento de dados pessoais externos à Viveo que, de qualquer forma, se relacionem com a Instituição; e (iv) aos titulares de dados pessoais cujos dados são tratados pela Viveo.

3. REFERÊNCIAS

- Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

4. DEFINIÇÕES

Para melhor compreensão da presente Política, aplicam-se as seguintes definições:

- **Agentes de tratamento:** o controlador e o operador.
- **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.
- **ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados** – órgão integrante da administração pública direta federal que possui como atribuições tratar do tema de proteção de dados no Brasil, bem como realizar a fiscalização do cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados.
- **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.
- **Banco de dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico; titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento; controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **Dado anonimizado:** dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.
- **Titular do Dado Pessoal:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- **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.
- **Dados públicos:** toda e qualquer informação coletada no seio da administração pública e entidades públicas diretas e indiretas, onde podem ser incluídos dados pessoais passíveis de compartilhamento em determinadas situações legais.

- **DPO/Encarregado:** empregado do Grupo Viveo contratado para atuar como responsável pelo canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- **LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados:** Lei nº 13.709/2018 que regula o tratamento de Dados Pessoais realizado no território brasileiro ou que tenha por objetivo fornecer bens ou serviços para indivíduos localizados no território nacional ou ainda que os Dados objeto do tratamento tenham sido coletados no território brasileiro independentemente de onde estejam localizados os Dados. Marco Civil da Internet - Lei nº 12.965/2014 que visa orientar os direitos e deveres dos usuários, provedores de serviços e demais envolvidos com o uso da Internet no Brasil.
- **Transferência internacional de dados:** transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.
- **Uso compartilhado de dados:** comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.
- **Minimização:** trata-se de princípio pelo qual os dados pessoais serão processados e tratados com observância da adequação, pertinência e finalidade, limitando-se ao estritamente necessário para a realização destas condições quando do tratamento de dados pessoais.
- **ROPA – Records of Processing Activities (Registro de Operações de Tratamento):** registro de atividades para o mapeamento do processamento de Dados Pessoais.
- **Terceiros:** pessoas físicas ou jurídicas contratadas para executar determinadas atividades em um período pré-estabelecido.

5. ATUAÇÃO COMO AGENTE DE TRATAMENTO

No âmbito de suas atividades empresariais, a Viveo realiza diversas operações de tratamento de dados pessoais, sempre priorizando o melhor interesse dos titulares e respeitando seus direitos. A Viveo pode atuar como Controladora de Dados Pessoais, Operadora de Dados Pessoais, ou em ambos os papéis simultaneamente, ou ainda como Co-Controladora de Dados Pessoais, conforme definido pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

- **Como Controladora de Dados Pessoais:** A Viveo adota medidas rigorosas de segurança e privacidade para assegurar a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados pessoais que trata. A empresa implementa um Programa de Privacidade e Proteção de Dados abrangente, que envolve a participação de todos os colaboradores, sem exceções. Os processos que envolvem dados pessoais são devidamente documentados e avaliados quanto aos riscos e impactos para os titulares de dados e para a empresa.
- **Como Operadora de Dados Pessoais:** Quando atua como Operadora, a Viveo se compromete a cumprir todas as diretrizes contratuais estabelecidas pelos Controladores, para o tratamento de dados pessoais. Isso inclui a adesão a boas práticas de segurança, asseguradas por auditorias. Além disso, a Viveo incorpora cláusulas de proteção de dados pessoais em todos os contratos em que atua como Operadora, definindo claramente as responsabilidades e atividades de tratamento que serão realizadas em nome do Controlador.

6. PROGRAMA DE GOVERNANÇA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Viveo está firmemente comprometida com a proteção de dados pessoais e a privacidade dos titulares. Nosso programa de governança em proteção de dados estabelece regras abrangentes para assegurar a organização e o funcionamento adequado do tratamento de dados. Isso inclui procedimentos para lidar com reclamações e petições dos titulares, normas de segurança, padrões técnicos, e obrigações específicas para todos os envolvidos no tratamento de dados. Adotamos medidas educativas e mecanismos internos de supervisão e mitigação de riscos para garantir uma gestão responsável e eficiente.

O compromisso da Viveo é demonstrado através da implementação de processos e políticas internas que asseguram o cumprimento abrangente das normas e boas práticas relacionadas à proteção de dados pessoais. Nosso programa é aplicável a todos os dados sob nosso controle, independentemente do método de coleta, e é adaptado à estrutura, escala e volume das nossas operações, bem como à sensibilidade dos dados tratados.

Estabelecemos políticas e salvaguardas adequadas com base em uma avaliação sistemática de impactos e riscos à privacidade, buscando sempre uma relação de confiança com os titulares através de uma atuação transparente e mecanismos que asseguram sua participação. O programa está integrado à nossa estrutura geral de governança, com mecanismos de supervisão interna e externa. Contamos com planos de resposta a incidentes e remediação, e garantimos a atualização constante do programa com base em monitoramento contínuo e avaliações periódicas.

7. ATRIBUIÇÕES

A Viveo possui uma Área de Privacidade dedicada à proteção de dados pessoais, responsável por garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e implementar as melhores práticas de governança no gerenciamento de dados pessoais. As atribuições dessa área incluem: desenvolver, implementar e manter políticas e procedimentos internos de proteção de dados, alinhados às diretrizes da LGPD e às melhores práticas de mercado; promover treinamentos regulares para todos os colaboradores da Viveo, disseminando a cultura de proteção de dados e assegurando que todos compreendam suas responsabilidades em relação à privacidade; identificar, avaliar e mitigar riscos relacionados ao tratamento de dados pessoais, garantindo que todas as atividades de processamento de dados estejam em conformidade com a LGPD; realizar auditorias internas e monitorar continuamente as práticas de tratamento de dados pessoais, assegurando a conformidade e identificando oportunidades de melhoria; estabelecer e manter um plano de resposta a incidentes de segurança da informação e violações de dados pessoais, garantindo uma resposta rápida e eficaz em caso de incidentes; facilitar a comunicação com os titulares de dados, respondendo a consultas, solicitações de acesso, correção e exclusão de dados, conforme previsto na LGPD; e atuar

como ponto de contato com as autoridades de proteção de dados, respondendo a consultas e notificações, e garantindo a conformidade regulatória.

Além disso, a Viveo instituiu um Comitê de Proteção de Dados, composto por representantes de cada unidade de negócio, com o objetivo de ser patrocinador, facilitador e executor na implementação e garantia de execução das etapas do Programa de LGPD na Viveo. As atribuições do comitê incluem: atuar como instância consultiva; promover a cultura de proteção aos dados pessoais dentro da companhia; adotar medidas de conformidade a normas referentes à proteção da privacidade e dados pessoais; reportar eventuais incidentes e riscos identificados nas atividades e operações; apoiar a implantação de soluções e planos de ação para tratamento e mitigação de riscos no tratamento de dados pessoais; apoiar no atendimento e solução das eventuais demandas recebidas dos titulares de dados; estar prontamente disponível para atender e apoiar na solução dos eventuais incidentes de vazamento de dados pessoais ocorridos, reportados e reclamados; e contribuir para a tomada de decisão de forma centralizada, minimizando eventuais conflitos de interesse que possam existir.

A Viveo também conta com um Encarregado de Dados/DPO (Data Protection Officer), responsável pela gestão das atividades de proteção de dados no Grupo Viveo. As atribuições do DPO incluem receber reclamações e comunicações dos titulares, solicitações de esclarecimento e adotar as medidas corretivas/preventivas correspondentes; receber e tomar as devidas providências com relação às comunicações para a ANPD; orientar os empregados e contratados do Grupo Viveo a respeito das práticas a serem adotadas em relação à proteção de dados pessoais; responder às consultas das áreas internas do Grupo Viveo, quanto às dúvidas referentes ao tratamento e proteção de dados pessoais; e executar as atribuições determinadas pelo Grupo Viveo ou estabelecidas em normas complementares de proteção de dados. Para entrar em contato com o DPO da Viveo, utilize o e-mail: dpo@viveo.com.br.

8. PRINCÍPIOS DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Independentemente da forma em que for realizado ou da justificativa que fundamenta o tratamento de dados pessoais, a Viveo observará os seguintes princípios:

- **FINALIDADE:** O tratamento de dados pessoais pela Viveo será realizado apenas para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular de dados pessoais, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.
- **ADEQUAÇÃO:** O tratamento de dados pessoais pela Viveo será realizado de forma compatível com as finalidades informadas ao titular de dados, e de acordo com o contexto do tratamento.
- **NECESSIDADE:** o tratamento de dados pessoais pela Viveo será realizado limitado ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento.
- **LIVRE ACESSO:** A Viveo garante aos titulares de dados pessoais a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados.
- **QUALIDADE DOS DADOS:** A Viveo assegura aos titulares de dados pessoais a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.
- **TRANSPARÊNCIA:** A Viveo garante aos titulares de dados pessoais, informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento de dados pessoais, observados os segredos comercial e industrial.
- **SEGURANÇA:** A Viveo envida todos os esforços e utiliza as medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- **PREVENÇÃO:** A Viveo adota as medidas adequadas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.
- **NÃO DISCRIMINAÇÃO:** A Viveo envida todos os esforços para impedir a realização do tratamento de dados pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.
- **RESPONSABILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS:** A Viveo se compromete a demonstrar a adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância

e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais, e a eficácia dessas medidas.

9. BASES LEGAIS PARA TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais pela Viveo é sempre realizado em conformidade com os princípios, e as bases legais que autorizam o uso dos dados pessoais, quais sejam:

Consentimento: quando o titular de dados ou seu responsável legal consentir com o tratamento dos dados pessoais.

- i. **Cumprimento de obrigação legal:** quando necessitar tratar dados pessoais ou dados sensíveis em virtude de uma obrigação legal ou regulatória.
- ii. **Execução de políticas públicas:** para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres.
- iii. **Para realização de estudos por órgão de pesquisa:** quando o tratamento for realizado para estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais.
- iv. **Execução de contratos e diligências pré-contratuais:** quando o tratamento for necessário para assegurar o cumprimento da execução contratual ou de diligências pré-contratuais.
- v. **Exercício regular de direito:** quando o tratamento for necessário para um exercício regular de direitos em contrato, processo judicial, administrativo ou arbitral.
- vi. **Proteção da vida do Titular de Dados ou de terceiros:** quando tratamento for indispensável para a proteção da vida ou da incolumidade física, a legislação de proteção de dados permite que possa ser realizado sem o consentimento do Titular de Dados.
- vii. **Tutela da saúde:** quando o tratamento do dado pessoal for realizado com a finalidade de promover procedimento por profissionais técnicos da área da saúde ou por entidades sanitárias.
- viii. **Interesses legítimos:** a Viveo poderá valer-se do interesse legítimo para tratar dados pessoais do titular de dados, no exercício regular de seus direitos ou

prestação de serviços que o beneficiem, sempre nos limites da legislação de proteção de dados.

ix. **Proteção do Crédito:** quando aplicável, para proteção do crédito.

Todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas pela Viveo, observarão a base legal pertinente que legitime a sua execução, com definição clara da finalidade e designação dos responsáveis pelo tratamento.

A Viveo está comprometida com a avaliação periódica das finalidades de suas operações de coleta e tratamento de dados pessoais, considerando o contexto em que essas operações ocorrem, os riscos e benefícios para o titular de dados pessoais, bem como o legítimo interesse da Viveo.

10. TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

A Viveo compreende que o tratamento de dados pessoais considerados sensíveis requer cuidados especiais, conforme diretrizes estruturadas nos normativos internos. Por essa razão, reafirmamos nosso compromisso com a proteção e o manejo cuidadoso desses dados. O tratamento de dados pessoais sensíveis, somente serão realizadas nas seguintes hipóteses:

- i. Quando o titular de dados pessoais ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;
- ii. Sem fornecimento de consentimento do titular de dados pessoais, nos casos em que o tratamento for indispensável para: cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- iii. Realização de estudos garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis;
- iv. Exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral;
- v. Proteção da vida ou da incolumidade física do titular de dados pessoais ou de terceiros;
- vi. Tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou

- vii. Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular de dados pessoais, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.

11. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DE CRIANÇA E ADOLESCENTE

O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), exige cuidados especiais e rigorosas medidas de proteção. Na Viveo, reconhecemos a importância e a responsabilidade de tratar esses dados com o máximo de segurança e atenção.

De acordo com o Enunciado CD/ANPD N° 1 de 2023 da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes pode ser realizado com base nas hipóteses legais previstas pela LGPD, incluindo o consentimento do titular, o cumprimento de obrigação legal, a proteção à vida, ou o atendimento a interesse legítimo do controlador. Em qualquer caso, o melhor interesse da criança e do adolescente deve ser priorizado, exigindo uma avaliação cuidadosa e criteriosa por parte do controlador.

Os dados pessoais de crianças e adolescentes serão coletados e utilizados exclusivamente para finalidades específicas, explícitas e legítimas, sempre relacionadas a atividades permitidas por lei. Informações claras e acessíveis sobre a coleta, uso, compartilhamento e proteção desses dados serão fornecidas aos pais ou responsáveis.

O tratamento desses dados será realizado com foco no melhor interesse da criança e do adolescente, garantindo sua proteção e promovendo seu desenvolvimento saudável. A Viveo compromete-se a adotar todas as medidas necessárias para evitar qualquer forma de discriminação ou exploração.

12. CICLO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Na Viveo, o ciclo de tratamento de dados pessoais inicia-se com a coleta, que é conduzida de forma transparente e com a devida base legal. A coleta de dados é feita exclusivamente para finalidades específicas, claramente informadas ao titular no momento da coleta. A Viveo adota práticas que garantem que a coleta de dados seja

limitada ao mínimo necessário para atingir as finalidades propostas, respeitando os princípios de adequação e necessidade.

Após a coleta, os dados pessoais são geridos de acordo com rigorosos padrões de segurança e privacidade. O compartilhamento desses dados é realizado apenas quando necessário e com base legal apropriada, podendo envolver terceiros como órgãos públicos, mediante ordem judicial, e prestadores de serviços. O compartilhamento é feito em conformidade com os princípios de razoabilidade, proporcionalidade e segurança da informação, e pode incluir comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão ou tratamento compartilhado de dados com entidades públicas ou privadas. A Viveo assegura que esses dados são classificados e categorizados adequadamente antes do compartilhamento, considerando a natureza dos dados, como pessoais, sensíveis, de crianças e adolescentes, anonimizados ou pseudonimizados.

A Viveo também verifica se os destinatários dos dados estão em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e possuem políticas e procedimentos adequados para a proteção dos dados compartilhados.

No que diz respeito à retenção, a Viveo mantém os dados pessoais ou sensíveis apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados. Os dados são excluídos quando a finalidade original é atingida, os períodos de retenção legal expiram ou mediante solicitação do titular. A Viveo se compromete a atender prontamente às solicitações de exclusão, desde que seja tecnicamente viável e que não haja impedimentos legais ou judiciais.

Além disso, a retenção pode ser necessária para resolver disputas, garantir segurança, prevenir fraudes e abusos, e assegurar o cumprimento de contratos. A Viveo mantém registros precisos e atualizados das operações de tratamento de dados pessoais. Para cada atividade de processamento, é especificada uma data de expiração ou critérios que determinarão a exclusão futura dos dados, conforme documentado no Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA). Estes registros são acessíveis tanto para os titulares dos dados quanto para autoridades públicas, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), sempre respeitando os direitos dos titulares.

13. DADOS PESSOAIS DE ACESSO PÚBLICO

A Viveo quando coletar e tratar de dados pessoais de acesso público, observará a finalidade específica, a boa-fé, e o interesse público que justificaram a sua disponibilização. O tratamento desses dados será conduzido em conformidade com as políticas de proteção de dados pessoais e segurança da informação da Viveo.

Nos casos em que o titular dos dados pessoais tornar as informações manifestamente públicas por sua iniciativa, a exigência do consentimento poderá ser dispensada. No entanto, a Viveo resguardará os direitos do titular e os princípios previstos em legislação aplicável e estabelecidos por esta Política.

Caso a Viveo decida utilizar dados pessoais de acesso público para novas finalidades, deverá garantir que o no novo tratamento seja compatível com os propósitos legítimos e específicos, sempre os direitos dos titulares e respeitando os princípios previstos nesta política e na LGPD.

14. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

A Viveo, com sede no Brasil, opera de acordo com a legislação brasileira para o tratamento de dados pessoais. Quando interage com parceiros, clientes ou prestadores de serviços que possuam sede ou filiais em outros países, e que possam realizar parte das atividades ou tratar dados pessoais no exterior, adota medidas rigorosas para assegurar a proteção desses dados. Essas medidas incluem a implementação de acordos contratuais específicos e cláusulas-padrão para garantir que todas as partes envolvidas cumpram as normas de proteção de dados e a legislação pertinente tanto no Brasil quanto nos países onde o tratamento é realizado. Além disso, realiza avaliações de impacto sobre a proteção de dados sempre que necessário, para garantir que o tratamento esteja em conformidade com a LGPD e normas internacionais.

A Viveo somente realiza transferências internacionais de dados pessoais para países ou organismos internacionais que ofereçam um nível de proteção adequado, conforme previsto na LGPD. O controlador deve verificar e comprovar a existência de garantias suficientes para o cumprimento dos princípios e direitos previstos na lei, utilizando cláusulas contratuais específicas ou padrão, normas corporativas globais e certificados relevantes. Caso haja dúvidas sobre a adequação da proteção no país de

destino, o controlador deve conduzir pesquisas e, se necessário, solicitar uma avaliação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). A análise deve considerar a legislação local, a natureza dos dados, as medidas de segurança adotadas e as garantias judiciais disponíveis.

Em situações excepcionais, a transferência internacional pode ser permitida para a cooperação jurídica internacional entre órgãos públicos, para proteger a vida ou a segurança de pessoas, para cumprir obrigações legais ou regulatórias, ou para a execução de contratos relacionados ao titular dos dados. Essas exceções devem ser claramente definidas e justificadas para garantir que a transferência ocorra apenas quando estritamente necessário.

A Viveo também define previamente o conteúdo das cláusulas-padrão contratuais e verifica cláusulas específicas conforme necessário. Em alguns casos, pode exigir a assinatura de um Termo de Compromisso de Compartilhamento de Dados para formalizar o compromisso das partes envolvidas com as normas de proteção de dados.

Essas práticas garantem que a Viveo não apenas esteja em conformidade com a legislação aplicável, mas também adote medidas robustas para proteger os dados pessoais durante a transferência internacional, assegurando que os direitos dos titulares sejam respeitados em todos os contextos de tratamento de dados.

15. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS PESSOAIS

A Viveo, quando da coleta e tratamento de dados pessoais, reforça o seu compromisso com a transparência e boa-fé, assim como respeita os direitos dos titulares de dados pessoais, contidos nas bases legais específicas, que incluem:

- **DIREITO À CONFIRMAÇÃO DA EXISTÊNCIA DO TRATAMENTO:** O titular de dados pessoais pode questionar junto a VIVEO a realização de operações de tratamento relativos aos seus dados pessoais.
- **DIREITO DE ACESSO:** O titular de dados pessoais pode solicitar e receber uma cópia de todos os dados pessoais coletados e armazenados, respeitados os prazos previstos nesta Política.

- **DIREITO DE CORREÇÃO:** O titular de dados pessoais pode requisitar a correção de dados pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados, mediante solicitação conforme estabelecido nesta Política;
- **DIREITO DE ELIMINAÇÃO:** O titular de dados pessoais pode requisitar a exclusão de seus dados pessoais, salvo se houver um motivo legítimo para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção de dados, considerando os mecanismos empreendidos pela VIVEO para a exclusão ou eliminação dos dados pessoais;
- **DIREITO DE SOLICITAR A SUSPENSÃO DE TRATAMENTO ILÍCITO DE DADOS PESSOAIS:** A qualquer momento, o titular de dados pessoais poderá requisitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de seus dados pessoais que tenham sido reconhecidos por autoridade competente como desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD.
- **DIREITO DE OPOSIÇÃO A UM TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:** O titular de dados pessoais poderá apresentar uma oposição, que será analisada a partir dos critérios presentes na LGPD e de acordo com as diretrizes internas da VIVEO;
- **DIREITO À PORTABILIDADE DOS DADOS:** O titular de dados pessoais poderá solicitar que seus dados pessoais sejam disponibilizados a outro fornecedor de serviço ou produto, respeitados o segredo comercial e industrial da Instituição, bem como os limites técnicos.
- **DIREITO À REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO:** O titular de dados pessoais tem o direito de revogar o seu consentimento, devendo o titular possuir conhecimento de que a revogação do seu consentimento poderá alterar suas condições de acesso a determinado produto ou serviço, de acordo com as políticas da Viveo.

16. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As normas de segurança da informação e as medidas de prevenção contra incidentes envolvendo dados pessoais estão detalhadas na Política de Segurança da Informação da Viveo.

Reafirmamos nosso compromisso em adotar os mais elevados padrões de segurança e armazenamento de dados pessoais, utilizando as melhores técnicas e práticas disponíveis

Todos os Dados Pessoais serão armazenados na base de dados da Viveo ou em base de dados de terceiros contratados, que estão em conformidade com a legislação de proteção de dados vigente. A Viveo garante que tanto seus sistemas quanto os de terceiros respeitem rigorosamente os requisitos legais e regulamentares para assegurar a proteção e a integridade das informações.

17. TERMO DE USO DOS SERVIÇOS

A Viveo se compromete a observar rigorosamente os termos de uso de seus sites e aplicativos, garantindo que todas as práticas relacionadas à coleta, armazenamento e uso de informações estejam em total conformidade com as diretrizes estabelecidas. Estamos dedicados a assegurar que nossos serviços sejam utilizados de acordo com as políticas e normas vigentes, promovendo a transparência e a proteção dos dados pessoais dos usuários.

18. CANAL DE COMUNICAÇÃO E DÚVIDAS

A Viveo possui um canal de atendimento para apresentação de reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios relacionados às práticas, procedimentos e processos da empresa. Essas comunicações poderão ser enviadas através do e-mail lgpd@viveo.com.br.

19. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO	DATA DE APROVAÇÃO	PERIODICIDADE
V1	Tecnologia da Informação e DPO (Data Protection Officer)	Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance; Conselho de	Julho/2020	Bi-anual

		Administração		
V2	Tecnologia da Informação e DPO (Data Protection Officer)	Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance; Conselho de Administração	Abril/2022	Bi-anual
V3	Tecnologia da Informação e DPO (Data Protection Officer)	Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance; Conselho de Administração	Abril/2024	Bi-anual
V4	Controles Internos Encarregado de Dados/DPO (Data Protection Officer)	Comitê de Auditoria, Gestão de Riscos e Compliance; Conselho de Administração	Ago/2024	Bi-anual