 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS.....	3
7.	CONTROLE DE REGISTROS	4
8.	ANEXOS.....	4
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	5

1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo estabelecer diretrizes para a notificação de incidentes de segurança com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados pessoais afetados, na hipótese de violação de dados pessoais que foram identificados pelo Grupo CPFL Energia como de alto risco aos direitos e garantias fundamentais do titular.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Aplicável ao **Grupo CPFL Energia** e a todas as suas controladas diretas e/ou indiretas, excetuadas as empresas com modelo de gestão e governança próprio.

2.2. Área

Todas as áreas do Grupo CPFL Energia.

3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos neste procedimento envolvem as seguintes definições:


ANPD: Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

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

Dado Pessoal: Todo e qualquer dado que torne uma pessoa identificada ou identificável, ex.: nome, CPF, formação acadêmica.

Dado Pessoal Sensível: Todo e qualquer dado pessoal que possa ser utilizado de

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	1 de 11

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais a ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

maneira discriminatória contra o titular, ex.: raça, religião, posicionamento político, orientação sexual, dados de saúde, filiação sindical.

Inventário de Dados (Data Mapping): Documento que tem como objetivo mapear os ativos e atividades de tratamento de dados pessoais dentro da empresa.

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

Violação de dados: acesso não autorizado a dados pessoais de pessoa natural e que pode gerar uso indevido das informações e/ou violação de requisitos de conformidade legal.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018)
- CPFL - Modelo de notificação de incidentes ANPD_ Oficial ANPD - 22.06.2021
- Plano de Resposta a Incidentes
- Norma Zero

5. RESPONSABILIDADES


5.1 Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Data Protection Officer) – DPO

- Avaliar internamente a natureza, categoria e quantidade de titulares de dados afetados pelo incidente, categoria e quantidade dos dados afetados, consequências concretas e prováveis;
- Comunicar ao controlador, caso a CPFL seja o operador;
- Comunicar à ANPD, quando o incidente possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares;
- Comunicar ao titular de dados, quando o incidente possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares;
- Elaborar documentação com a avaliação interna do incidente de dados, medidas análise de risco em privacidade e proteção de dados;
- Validar a classificação dos incidentes de dados pessoais;
- Registrar o seu entendimento e informar às partes interessadas.

5.2 Segurança da Informação

- Realizar a classificação do incidente de segurança.
- Reportar ao Encarregado de Proteção de Dados incidentes de segurança envolvendo dados pessoais enviando as informações relacionadas ao incidente observando a relação de informações que constam do item 6 abaixo.
- Auxiliar o Encarregado de Proteção de Dados a avaliar os incidentes e os impactos ao negócio.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	2 de 11

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

5.3 Áreas de negócios e Embaixadores de Privacidade

- Auxiliar o Encarregado de Proteção de Dados a avaliar os incidentes e os impactos ao negócio;
- Reportar imediatamente ao Encarregado de Proteção de Dados qualquer incidente envolvendo dados pessoais do qual tenha conhecimento.

5.4 Colaboradores

- Reportar imediatamente ao Encarregado de Proteção de Dados qualquer incidente envolvendo dados pessoais do qual tenha conhecimento.

5.5 Área de Comunicação

- Traçar a estratégia para comunicação com o titular de dados.
- Elaborar o texto da comunicação com o apoio técnico do Encarregado de Proteção de Dados.

5.6 Áreas de atendimento ao cliente

- Entregar a comunicação aos titulares afetados (lista disponibilizada pela área de segurança da informação) e guardar evidência pelo prazo de retenção adequado.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1 Procedimento para comunicação de incidentes à ANPD

As informações prestadas à ANPD devem ser claras e concisas, e devem conter as informações, disponíveis no formulário de comunicação de incidentes de segurança com dados pessoais da ANPD:


Identificação e dados de contato de:

- Entidade ou pessoa responsável pelo tratamento.
- Encarregado de dados ou outra pessoa de contato.
- Indicação se a notificação é completa ou parcial. Em caso de comunicação parcial, indicar que se trata de uma comunicação preliminar ou de uma comunicação complementar.

Informações sobre o incidente de segurança com dados pessoais:

- Data e hora da detecção.
- Data e hora do incidente e sua duração.
- Circunstâncias em que ocorreu a violação de segurança de dados pessoais, por exemplo, perda, roubo, cópia, vazamento, dentre outros.
- Descrição dos dados pessoais e informações afetadas, como natureza e conteúdo dos dados pessoais, categoria e quantidade de dados e de titulares afetados
- Resumo do incidente de segurança com dados pessoais, com indicação da localização física e meio de armazenamento.
- Possíveis consequências e efeitos negativos sobre os titulares dos dados afetados.
- Medidas de segurança, técnicas e administrativas preventivas tomadas pelo controlador de acordo com a LGPD.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	3 de 11

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

- Resumo das medidas implementadas até o momento para controlar os possíveis danos.
- Possíveis problemas de natureza transfronteiriça.
- Outras informações úteis às pessoas afetadas para proteger seus dados ou prevenir possíveis danos.

Caso não seja possível fornecer todas as informações no momento da comunicação preliminar, informações adicionais poderão ser fornecidas posteriormente.

No momento da comunicação preliminar deverá ser informado à ANPD se serão fornecidas mais informações posteriormente, bem como quais meios estão sendo utilizados para obtê-las. A ANPD também poderá requerer informações adicionais a qualquer momento.

6.2 Procedimento para comunicação ao titular dos dados pessoais

Identificação e dados de contato de:

- Entidade ou pessoa responsável pelo tratamento.
- Encarregado de dados ou outra pessoa de contato.
- Descrição dos dados pessoais e informações afetadas, como natureza e conteúdo dos dados pessoais e categoria.
- Resumo das medidas implementadas até o momento para controlar os possíveis danos.
- Possíveis problemas de natureza transfronteiriça.
- Orientação sobre medidas protetivas que poderão ser adotadas pelo próprio titular para mitigação de riscos à sua privacidade.
- Outras informações úteis às pessoas afetadas para proteger seus dados ou prevenir possíveis danos.

6.3 Prazo para notificação a ANPD e aviso aos titulares de dados

A ANPD orienta em seu sítio na internet que tal comunicação seja enviada no prazo de até 2 (dois) dias úteis da data do incidente.


7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição

8. ANEXOS

- Formulário de comunicação de incidente de segurança com dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) – documento oficial extraído do site da <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/sei-peticionamento-eletronico>.
- Aviso ao titular – modelo padrão

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	4 de 11

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES


9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Renováveis	PAP	Denise Ramos de Lima
CPFL Brasil	PAP	Thiago Bento dos Santos
CPFL	EI	Ana Maria Leite Felix Pepeleka
CPFL Paulista	IC	Juliana Nunes

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior

N.Documento: 18860	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Denise Ramos de Lima	Data Publicação: 29/07/2021	Página: 5 de 11
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais a ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

Formulário de comunicação de incidente de segurança com dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Comunicação

Tipo de comunicação:

- ☐ Completa.
☐ Parcial.

Para comunicação parcial:

- ☐ Preliminar.
☐ Complementar.

Critério para a comunicação:

- ☐ O incidente de segurança pode acarretar risco ou dano relevante aos titulares.
☐ Não tenho certeza sobre o nível de risco do incidente de segurança.

Agente de tratamento

O notificante é:

- ☐ Controlador.
☐ Operador.

Se operador, informar se já houve comunicação ao controlador: [Resposta]

Dados do agente de tratamento:

Número do CPF ou CNPJ: [●]

Nome ou Razão Social: [●]

Natureza da Organização (Pública ou Privada): [Resposta]

Endereço: [Resposta]

Cidade: [Resposta]

Estado: [Resposta]

CEP: [Resposta]

Telefone: [Resposta]

E-mail: [Resposta]

Dados do notificante:

Nome: [Resposta]


E-mail: [Resposta]

Telefone: [Resposta]

Dados do encarregado:

- ☐ Mesmos dados do notificante.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	6 de 11

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais a ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

Nome: [Resposta]
E-mail: [Resposta]
Telefone: [Resposta]

Incidente de segurança

Descreva de forma resumida como o incidente de segurança com dados pessoais ocorreu.

[Resposta]

Quando o incidente ocorreu?

[Data e hora]

- ☐ Não tenho conhecimento. Justifique: [Resposta]
☐ Não tenho certeza. Justifique: [Resposta]

Quando a organização teve ciência do incidente de segurança?

[Data e hora]

Descreva como a organização teve ciência do incidente de segurança.

[Resposta]

Se a comunicação inicial do incidente não foi comunicada no prazo sugerido de 2 dias úteis após ter tomado ciência do incidente, justifique os motivos.

[Resposta]


Se o incidente não foi comunicado de forma imediata após a sua ciência, justifique os motivos da demora.

[Resposta]

Qual a natureza dos dados afetados?

- ☐ Origem racial ou étnica.
☐ Convicção religiosa.
☐ Opinião política.
☐ Filiação a sindicato.
☐ Filiação a organização de caráter religioso, filosófico ou político.
☐ Dado referente à saúde.
☐ Dado referente à vida sexual.
☐ Dado genético ou biométrico.
☐ Dado de comprovação de identidade oficial (Por exemplo, nº RG, CPF, CNH).
☐ Dado financeiro.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	7 de 11

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

☐ Nomes de usuário ou senhas de sistemas de informação.

☐ Dado de geolocalização.

Outros: [Resposta]

Qual a quantidade de titulares afetados?

[Resposta]

Qual a categoria dos titulares afetados?

☐ Funcionários

☐ Prestadores de serviço

☐ Clientes

☐ Consumidores

☐ Usuários

☐ Pacientes de serviço de saúde

☐ Crianças ou adolescentes

Outros: [Resposta]

Medidas de segurança utilizadas para a proteção dos dados

Quais medidas de segurança, técnicas e administrativas, foram tomadas para prevenir a ocorrência do incidente de segurança?

[Resposta]

Quais medidas de segurança, técnicas e administrativas, foram tomadas após a ciência do incidente de segurança?

[Resposta]

Quais medidas de segurança, técnicas e administrativas, foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo do incidente de segurança aos titulares dos dados?

[Resposta]

O agente de tratamento realizou relatório de impacto à proteção de dados pessoais?


[Resposta]

Riscos relacionados ao incidente de segurança

Quais as prováveis consequências do incidente de segurança para os titulares afetados?

[Resposta]

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	8 de 11

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados

Considerando os titulares afetados, na sua avaliação, o incidente pode trazer consequências transfronteiriças?

[Resposta]

Comunicação aos titulares de dados

Os titulares foram comunicados sobre o incidente de segurança com dados pessoais?

- ☐ Sim
☐ Não
☐ Não sei


Forneça detalhes.

[Resposta]

Caso os titulares afetados não tenham sido informados, quais são os motivos que justificam a não comunicação ou o seu retardo?

[Resposta]

N.Documento: 18860	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Denise Ramos de Lima	Data Publicação: 29/07/2021	Página: 9 de 11
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

COMUNICAÇÃO AO TITULAR

Prezando pela ética, responsabilidade e transparência que permeiam todas as suas relações, a [NOME EMPRESA] Informa que, no dia [DATA DO EVENTO], identificou a disponibilização ilícita de alguns dados pessoais de [CATEGORIA DE TITULAR], fruto de [RESUMO DO OCORRIDO]

De acordo com apurações realizadas, os seus dados foram afetados pelo incidente, e incluem [RELAÇÃO DE DADOS PESSOAIS AFETADOS].

A CPFL imediatamente empregou todos os esforços para entendimento e apuração do ocorrido, bem como adotou todas as medidas necessárias para [DESCRIÇÃO DOS MITIGADORES].

O mencionado incidente está sendo reportado à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), sendo certo que a companhia repudia veemente essa ação e trabalha para melhorar continuamente as medidas de segurança adotadas.

Ainda que atualmente os seus dados pessoais não estejam mais disponíveis publicamente, prezando pela segurança e prevenção de seus colaboradores, a CPFL entende por bem destacar possíveis riscos em razão do ocorrido, tais como: utilização dos dados para cometimento de fraudes (ex. envio de boletos falsos, cadastro em sites, golpes financeiros), tentativa de obtenção de outros dados por terceiros (ex. prática de phishing) etc. (ESTE PARÁGRAFO PODERÁ SER ALTERADO A DEPENDER DO CONTEXTO E DAS EVIDÊNCIAS COLETADAS DURANTE O PROCESSO DE AVALIAÇÃO)


Para mitigar eventuais riscos, sugerimos que fique atento à (ao):

- (i) ligações/mensagens solicitando o fornecimento de dados, confirmando a veracidade e origem do contato nos canais de atendimento ao cliente da respectiva empresa;
- (ii) movimentações de suas contas bancárias;
- (iii) remetente de e-mails, lembrando que empresas costumam usar domínio próprio e não o de provedores comuns como @hotmail.com, @ yahoo.com; @gmail.com, etc;
- (iv) contatos oferecendo prêmios e vantagens muito atrativas.

Em casos suspeitos, registre Boletim de Ocorrência online para preservação de direitos e facilitar a comprovação indevida de seus dados em caso de fraude.

Como ações preventivas, não compartilhe códigos ou senhas com terceiros e altere periodicamente suas senhas, contando com a diversidade de caracteres e sem repetir entre as aplicações.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	10 de 11

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento de Comunicação de incidentes à ANPD Procedimento de notificação de incidentes com dados pessoais à ANPD e aos titulares de dados
Uso Interno	

Lamentamos pelo ocorrido e nos colocamos inteiramente à disposição para esclarecer eventuais dúvidas por meio dos nossos canais exclusivos de atendimento: **[INFORMAR CANAIS]**.

Atenciosamente,

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18860	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	29/07/2021	11 de 11