 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

Sumário

1. OBJETIVO.....	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. REGRAS BÁSICAS	5
7. CONTROLE DE REGISTROS.....	14
8. ANEXOS.....	15
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	31
10. BASE LEGAL	32

1. OBJETIVO

Orientar o atendimento aos direitos dos titulares de dados pessoais conforme previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), definindo as atribuições e responsabilidades das áreas envolvidas, visando atender as normas e exigências dos órgãos reguladores, entre eles, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) e Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresas


Este procedimento é 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. Áreas

Este documento se aplica a:

- Gerência de Faturamento (RCCF)
- Gerência de Proteção de Dados (PAP)
- Gerência de Operações CPFL Atende (SSAO)
- Gerência de Serviços de RH e Processos (SSH)
- Gerência de Serviços de Suprimentos (SSP)
- Gerência de Segurança da Informação (EI)
- Gerência de Jurídica de Contratos e M&A (IJC)
- Gerência de Suprimentos de Negócios de Mercado (ESNM)
- Diretoria de Relacionamento com Investidores (FI)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	1 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

- Gerência de Eficiência Energética (SPF)
- Diretoria de Comunicação (IC)
- Gerência de Serviços de Infraestrutura (SSS)
- Diretoria de Assuntos Regulatório (RR)

3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:

DADO PESSOAL: São informações relacionadas a um titular dos dados que permitem a sua identificação. Por exemplo, o nome completo, um endereço de email, o nome dos seus pais e sua data de nascimento, todos são considerados dados pessoais. Sempre que estivermos falando de dados pessoais, estaremos fazendo referência tanto a dados pessoais quanto dados pessoais sensíveis.

DADO PESSOAL SENSÍVEL: são dados pessoais sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

TRATAMENTO: toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, o que inclui 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. Assim, sempre que utilizarmos o termo “tratamento” estamos nos referindo a qualquer uma dessas atividades.

ANONIMIZAÇÃO: Processo em que um dado relativo a um titular não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1 Legislação

- Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018)
- Código Civil Brasileiro
- Código de Processo Civil Brasileiro
- CLT
- Marco Civil da Internet e Decreto Regulamentador
- Código de Defesa do Consumidor


4.2 Documentos internos

- Aviso de Privacidade Institucional
- Aviso de Privacidade Laboral

5. RESPONSABILIDADES

Cada Gerência aqui listada é essencial para o atendimento dos Direitos dos Titulares. Os processos aqui relacionados integram as atividades e podem ser modificados a qualquer tempo cabendo ao representante da Gerência ou a quem este delegar, a manutenção e atualização desse documento o que se dará mediante o envio de requisição de alteração ao Gestor do documento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	2 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

É responsabilidade da Gerência de Proteção de Dados e demais áreas envolvidas, atender a obrigação legal com qualidade e no prazo definido. Qualquer coisa diferente disso pode gerar ao Grupo CPFL a aplicação de penalidade na esfera administrativa e/ou judicial, bem como o descumprimento de compromisso público com os titulares.

5.1 Gerencia de Proteção de Dados

- Estabelecer os procedimentos para atendimento aos direitos dos titulares;
- Orientar roteiro de atendimento;
- Orientar resposta aos questionamentos e peticionamentos dos titulares;
- Recepcionar, tratar e responder demandas dos titulares de dados via canais de atendimento definidos pela Organização;
- Esclarecer dúvidas e tomar providências principalmente com relação as denúncias de descumprimento das regras dispostas no aviso de privacidade/LGPD;
- Gerar e monitorar os indicadores dos atendimentos realizados, para garantir que as requisições estão sendo respondidas de acordo com os procedimentos estabelecidos;
- Melhoria contínua dos procedimentos e respostas padrão;
- Recepcionar solicitações sob sua responsabilidade, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**);
- Atribuir para avaliação de outras áreas quando necessário, conforme Mapa de atendimento (**Anexo I**);
- Enviar aos titulares de dados ou seu representante legal a resposta ao seu peticionamento;
- Apoiar as áreas envolvidas no processo em caso de dúvidas e no cumprimento do fluxo e orientações descritas neste documento.

5.2 Gerência de Operações CPFL Atende (Atendimento e Backoffice)


Referente às manifestações de clientes e consumidores:

- Manter roteiro (script) de atendimento atualizado;
- Realizar o atendimento dos titulares de dados ou seu representante legal;
- Registrar e abrir protocolo da requisição do titular no CRM (nota SNE);
- Registrar a solicitação na ferramenta Onetrust;
- Validar a identidade de titulares e seus representantes legais conforme definido no **Anexo V - Validação de Identidade**;
- Encerrar protocolo no CRM (nota SNE);
- Guardar e disponibilizar evidências de atendimento, conforme item 6.9 deste documento;
- Efetuar controle do prazo para cada demanda observando o disposto no Aviso de Privacidade e SLAs definidos no fluxo de atendimento, conforme mapa de atendimento (**Anexo I**);
- Gerar relatório para acompanhamento das demandas e enviar à Gerencia de Proteção de Dados;
- Cumprir as etapas e orientações gerais conforme descrito neste procedimento;
- Interagir com a Gerência de Proteção de Dados para alinhamentos e dúvidas sobre o fluxo de atendimento sempre que necessário.

5.4 Gerência de Segurança da Informação (EI)

- Recepcionar tarefa da Gerência de Proteção de Dados atribuída pela ferramenta Onetrust e avaliar considerando a solicitação do titular de dado;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	3 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

- Retornar com as ações passíveis de execução, conforme SLA definido na ferramenta Onetrust;
- Envolver demais áreas da Diretoria de Tecnologia da Informação quando necessário para análise e atendimento da solicitação;
- Interagir com a Gerência de Proteção de Dados para alinhamentos e dúvidas sobre o fluxo de atendimento sempre que necessário.

5.5 Gerência Jurídica de Contratos e M&A (IJC)

- Recepcionar tarefa da Gerência de Proteção de Dados atribuída pela ferramenta Onetrust e avaliar considerando a solicitação do titular de dado;
- Retornar com as avaliações, conforme SLA definido na ferramenta Onetrust;
- Envolver demais áreas da Diretoria Jurídica quando necessário para análise e atendimento da solicitação;
- Interagir com a Gerência de Proteção de Dados para alinhamentos e dúvidas sobre o fluxo de atendimento sempre que necessário.

5.6 Gerências do Regulatório

- Recepcionar a consulta pela Gerência de Proteção de Dados via CRM (criada pelo PortalMulti > Áreas Corporativas > RR- Diretoria de Assuntos Regulatórios) e avaliar considerando a solicitação do titular de dado considerando os aspectos regulatórios (ANEEL);
- Envolver demais áreas da Diretoria de Assuntos Regulatórios quando necessário para análise e atendimento da solicitação;
- Retornar com as avaliações, conforme SLA definido;
- Interagir com a Gerência de Proteção de Dados para alinhamentos e dúvidas sobre o fluxo de atendimento sempre que necessário.

5.7 Demais Gerências:


As gerências relacionadas a seguir:

- Gerência de Faturamento (RCCF)
- Gerência de Serviços de RH e Processos (SSH)
- Gerência de Serviços de Suprimentos (SSP)
- Gerência de Suprimentos de Negócios de Mercado (ESNM)
- Diretoria de Relacionamento com Investidores (FI)
- Gerência de Eficiência Energética (SPF)
- Diretoria de Comunicação (IC)
- Gerência de Serviços de Infraestrutura (SSS)

São responsáveis por:

- Preencher template com os campos dos dados dos titulares sob sua responsabilidade, dentro do SLA definido e conforme Mapa de Atendimento (Anexo I), quando do atendimento a Acesso/Confirmação do Tratamento e Declaração Completa;
- Apoiar no processo de autenticação dos titulares, confirmando junto à Gerência de Proteção de Dados (PAP), conforme Mapa de Atendimento (Anexo I);
- Interagir com a Gerência de Proteção de Dados para alinhamentos e dúvidas sobre o fluxo de atendimento sempre que necessário;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	4 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

- Os colaboradores das gerências envolvidas no fluxo devem atuar em conjunto com os Embaixadores de Privacidade alertando à PAP sobre mudanças nos processos que possam impactar o Fluxo de Atendimento aos Direitos dos Titulares;
- Guardar e disponibilizar evidências de atendimento, conforme item 6.9 deste documento (quando aplicável);
- Cumprir as etapas e orientações gerais conforme descrito neste procedimento.

6. REGRAS BÁSICAS

O Grupo CPFL Energia utiliza dados pessoais para viabilizar suas operações e fornece mecanismos acessíveis para que os titulares dos dados exerçam os seus direitos de acordo com as obrigações legais e regulamentares e os compromissos organizacionais.

E para atendimento aos peticionamento de titulares, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, as Gerências envolvidas devem seguir os procedimentos que constam deste documento:

6.1. Titulares e Representantes Legais.


O titular de dados é qualquer pessoa natural ou representante legal de pessoa jurídica que estão relacionados no item “2” dos Avisos de Privacidade Institucional e Laboral, cito:

- Clientes e consumidores em geral;
- Participantes de eventos;
- Participantes de projetos educacionais e pesquisa;
- Visitantes;
- Candidatos e ex colaboradores;
- Representantes legais e empregados de fornecedores e prestadores de serviços;
- Investidores;
- Familiares de colaboradores; e
- Colaboradores.

6.2. Direitos dos titulares que devem ser atendidos pelo canal.

Direito	Conceito
Confirmação de tratamento de dados	Confirmar se existe ou não dados pessoais nos bancos de dados do Grupo CPFL Energia (sim ou não)
Declaração completa de dados pessoais	Relação de todas as informações pessoais do titular de dados no Grupo CPFL, sua origem e finalidade de uso.
Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	Alteração dos dados pessoais. Nessa hipótese, a depender do tipo de dado que estiver sendo corrigido, o Grupo CPFL Energia poderá exigir documentação comprobatória por questões de segurança e prevenção a fraude.
Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais	Para interromper o tratamento de dados pessoais que eventualmente estejam sendo realizados de forma excessiva, desnecessária ou em desconformidade com a LGPD.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	5 de 32


 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

	Eliminação/anonimização são direitos que somente serão executados quando não houver mais finalidade de tratamento em lei ou regulamentação específica que justifique a manutenção dos mesmos no Grupo CPFL Energia
Oposição ao tratamento de dados	Discordar sobre o tratamento de dados e apresentar as razões em que se funda a discordância. Este direito é aplicável quando o Controlador trata dados pessoais com base em outras hipóteses da lei que não o consentimento (para este pode ser aplicado o próximo direito específico).
Revogação e suspensão do consentimento	Quando o tratamento de dados se der mediante a autorização do titular, este poderá retirar ou suspender a sua autorização a qualquer tempo.
Eliminação do tratamento de dados coletados sem o consentimento	Discordar sobre o tratamento de dados realizado e requerer a exclusão das informações pessoais quando estas forem utilizadas sem o consentimento do titular ou ainda na hipótese do consentimento não ter sido pedido de acordo com o previsto na LGPD.
Revisão de decisões automatizadas	Decisões tomadas com base em tratamento de dados pessoais de forma automatizada devem ser revistas pelo Grupo CPFL Energia de acordo com as políticas internas.
Direito à Explicação sobre Decisão Automatizada	Requerer informações a respeito dos critérios e procedimentos utilizados para a decisão automatizada, ressalvadas as informações de segredo de negócio.
Dúvidas/Descumprimento do disposto no Aviso de Privacidade ou na Lei de Proteção de Dados	Dúvidas e reclamações relacionadas a este aviso de privacidade ou na LGPD com indicação de um evento específico.
Portabilidade de Dados	Encaminhamento dos dados pessoais, a pedido do titular, à um terceiro. O Grupo CPFL aguarda regulamentação da ANPD para que o exercício desse direito seja possível.

Os titulares dos dados pessoais podem abrir requisições de forma direta ou por seu representante legal.

Peticionamento de direitos dos titulares por representante legal somente serão aceitas requisições dessa natureza por representantes legais já cadastrados no banco de dados do Grupo CPFL.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	6 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

Por questões de segurança e para evitar vazamento de dados, para cadastramento de representantes legais no banco de dados do Grupo CPFL, exclusivamente para realização do peticionamento de direitos previstos na LGPD, será exigida procuração particular com poderes específicos para requerer e obter informações relativas aos direitos dos titulares previstas na LGPD, com prazo não superior a 1 ano de validade, e com firma reconhecida por autenticidade (o interessado comparece ao Cartório, é identificado, e assina o documento e o Livro de Termo de Comparecimento na presença do tabelião ou escrevente).

6.3. Canais para atendimento às requisições de titulares


O Grupo CPFL estabeleceu canais de atendimento compatíveis ao seu modelo de negócio e relacionamento com as categorias de titulares identificadas no Aviso de Privacidade Institucional e no Aviso de Privacidade Laboral.

Por questões de segurança e prevenção a fraude, é obrigatória a verificação de identidade do titular para certificar-se de que a pessoa que está abrindo a requisição é de fato o titular dos dados pessoais, o que seguirá o disposto no **Anexo V - Validade de Identidade**.

Serão registradas inclusive requisições com suspeita ou confirmação de fraudes, que deverão ser assim identificadas para monitoramento da Gerência de Proteção de Dados.

Canais para requisições dos titulares	
Clientes e consumidores em geral	0800 010 10 10 - CPFL Paulista 0800 010 25 70 - CPFL Piratininga 0800 772 21 96 - CPFL Santa Cruz 0800 970 0900 - RGE Acesse o site Presencial – Agências de Atendimento
Participantes de eventos	Acesse o site
Participantes de projetos educacionais e pesquisa	Acesse o site
Visitantes	Acesse o site
Representantes legais, sócios e empregados de fornecedores e prestadores de serviços	Acesse o site
Investidores	Site RI
Candidatos ex colaboradores	Acesse o site
Familiares de empregados	Acesse o site

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	7 de 32


 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

6.4. Identificação dos direitos e prazo para atendimento

O que o titular pode pedir	Para que serve	Prazo de resposta
Confirmação de tratamento de dados	Confirmar se há ou não dados pessoais sobre o titular no banco de dados do Grupo CPFL.	Imediato
Declaração completa de dados pessoais	Obter todas as informações que há sobre o titular no Grupo CPFL, sua origem e finalidade de uso.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	Atualizar ou corrigir os dados pessoais do titular. Nessa hipótese, a depender do tipo de dado que estiver sendo corrigido, o Grupo CPFL poderá requerer documentação comprobatória por questões de segurança e prevenção a fraude.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais	Para interromper o tratamento de dados pessoais que eventualmente estejam sendo realizados de forma excessiva, desnecessária ou em desconformidade com a LGPD. Eliminação/anonimização são direitos que somente serão executados quando não houver mais finalidade de tratamento em lei ou regulamentação específica que justifique a manutenção dos mesmos no Grupo CPFL.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Oposição ao tratamento de dados	Para que o titular discorde e apresente as razões pelas quais entende que os seus dados não devem ser tratados. Este direito é aplicável quando o Controlador trata seus dados com base em outras hipóteses da lei que não o consentimento (para	15 dias a contar da data que o titular for autenticado

N.Documento: 18865	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Denise Ramos de Lima	Data Publicação: 30/07/2021	Página: 8 de 32
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	<p>este aplica-se o próximo direito específico).</p> <p>Caso os dados do titular tenham sido tratados com base em outra hipótese legal que não o consentimento, basta que exerça o seu direito informando que não concorda com o tratamento de seus dados, apresente as razões da sua discordância, que será feita a avaliação e será dado o retorno.</p>	
Revogação e suspensão do consentimento	Quando o tratamento dos dados se der mediante sua autorização (Consentimento) o titular poderá retirar (revogar) ou suspender a sua autorização a qualquer tempo.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Eliminação do tratamento de dados coletados sem o consentimento	Quando a base para o tratamento dos seus dados for o consentimento, caso este não tenha lhe sido pedido de acordo com o previsto na LGPD, você poderá pedir que seus dados sejam excluídos da base de dados do Grupo CPFL. Para entender mais sobre o consentimento leia o título "Consentimento" deste documento.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Revisão de decisões automatizadas	Quando decisões forem tomadas pelo Grupo CPFL apenas com base em análise eletrônica de dados pessoais, você poderá pedir revisão da decisão tomada.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Direito à Explicação sobre Decisão Automatizada	Requerer informações a respeito dos critérios e procedimentos utilizados para a decisão automatizada, ressalvadas as informações de segredo de negócio.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Dúvidas/Descumprimento do disposto no aviso de privacidade ou na LGPD	Uma forma de medirmos o quanto o Grupo CPFL está sendo claro nas informações que está prestando, e também para poder	15 dias a contar da data que o titular for autenticado

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

	corrigir processos ou aclarar textos do documento.	
Portabilidade de Dados	Encaminhamento dos dados pessoais, a pedido do titular, a outro fornecedor. Aguarda-se regulamentação da ANPD para que o exercício desse direito seja possível.	15 dias a contar da data que o titular for autenticado
Informação sobre o Compartilhamento de Dados Pessoais	Saber se os seus dados foram compartilhados com terceiros e para qual finalidade	15 dias a contar da data que o titular for autenticado


6.5. Formulários de respostas padrão

Para facilitar o tramite das requisições dos titulares e estabelecer padrões, serão utilizados os seguintes formulários:

INFORMAÇÕES SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	FORMULÁRIO DE RESPOSTA	QUANDO ENVIAR	RETORNO AO TITULAR
Confirmação da existência de tratamento de Dados Pessoais (acesso imediato)	Não há, utilizar formulário de Declaração Completa	Clientes, pelo canal 0800, quando o titular solicitar formalização. Demais titulares: quando solicitar.	Ferramenta Onetrust (e-mail) Acesso Imediato (Sim ou Não) e relatório completo. No caso de clientes (solicitações 0800) não há envio de resposta.
Declaração Completa de Dados Pessoais	Formulário de Declaração Completa, conforme titular	Quando existirem dados a serem declarados.	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Atualização dos Dados	Resposta automática Onetrust ou resposta padrão PAP	Quando o cliente solicitar atualização	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados Pessoais - Base Atual	Formulário Anonimização, Bloqueio ou	Titular cadastrado ANTES de 16/08/2020	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)

N.Documento: 18865	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Denise Ramos de Lima	Data Publicação: 30/07/2021	Página: 10 de 32
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------

	Eliminação de Dados Pessoais - Base Atual		
Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados Pessoais - Base Legada	Formulário Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados Pessoais – Base Legada	Titular cadastrado A PARTIR de 16/08/2020	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Contestação ao tratamento de dados	Formulário de Contestação de tratamento	Titular cadastrado A PARTIR de 16/08/2020	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Revogação do Consentimento	Formulário de Revogação do Consentimento	Quando o titular solicitar revogação	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Eliminação do tratamento de dados coletados sem o consentimento	Formulário Eliminação de Dados Pessoais - Ausência de Consentimento	Titular cadastrado a partir de 16/08/2020, tratamento baseado no consentimento, não identificado consentimento conforme previsto na LGPD	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Revisão de Decisão Automatizada - Crédito e Cadastro	Formulário – Revisão de decisão automatizada	Quando tiver sido tomada alguma decisão relacionada ao titular dos dados somente de forma automática, ou seja, sem qualquer análise humana	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Dúvidas/ Esclarecimento	Não há	Sempre que houver manifestação dos titulares	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Portabilidade de Dados Pessoais	Formulário - Portabilidade de Dados	Quando o cliente requerer a Portabilidade de Dados Pessoais Não será atendido: aguardando regulamentação da ANDP.	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)
Informação sobre o Compartilhamento de Dados Pessoais	Formulário de Declaração Completa, conforme titular	Consultar a partir de 16/08/2020	Ferramenta Onetrust (e-mail) ou por carta quando solicitado (físico)

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

		Este registro deve ser consultado no data mapping	
--	--	--	--

Para consulta dos formulários de resposta veja **anexo III**.

6.6. Exceções Durante o Tratamento de Dados Pessoais

Grupo CPFL responderá as requisições abertas através dos seus canais de atendimento de acordo com os requisitos legais e regulatórios. As exceções devem:

- Ser notificadas ao titular, juntamente com os motivos da exceção;
- Ter evidências para embasar sua decisão armazenada em formato que possa ser posteriormente auditada pela autoridade nacional ou órgãos competentes.


São aplicáveis exceções nos casos abaixo:

6.7. Solicitações Excessivas ou Repetitivas

O Grupo CPFL estabelece o prazo seguinte para realização de novas requisições sobre o mesmo direito.

Direito	Prazo para nova solicitação	Explicação
Confirmação de tratamento de dados	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.
Declaração completa de dados pessoais	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.
Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	Não há	Atualização é dinâmica
Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.
Oposição ao tratamento de dados	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.
Revogação e suspensão do consentimento	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.

N.Documento: 18865	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Denise Ramos de Lima	Data Publicação: 30/07/2021	Página: 12 de 32
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

Eliminação do tratamento de dados coletados sem o consentimento	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.
Revisão de decisões automatizadas	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.
Dúvidas/Descumprimento do disposto neste aviso ou na Lei de Proteção de Dados	Não há	
Portabilidade de Dados	6 meses a contar da última resposta	Informar ao cliente a data do último atendimento.

6.8. Sigilo das Informações

Durante a resposta, Grupo CPFL Energia não poderá revelar informações que comprometam:


- A proteção da segurança pública ou nacional.
- A prevenção a fraudes, investigações, detecção ou repressão de crimes ou violações éticas.
- Afetem de forma direta ou indireta a privacidade de outros titulares.
- Tenham o seu sigilo protegido por outras legislações e leis em vigor.
- Possam revelar segredos comerciais e industriais.
- Informações que possam envolver o conteúdo de relações comerciais com terceiros.

6.9. Registro dos requerimentos e evidência

O procedimento relacionado ao atendimento aos direitos dos titulares armazenará, no mínimo, as seguintes informações:

- Data em que a requisição foi recebida;
- Data máxima em que a requisição inicial deve ser concluída (até 15 dias após o seu recebimento);
- Como a requisição foi recebida e quem o recebeu;
- Como o titular dos dados foi autenticado e eventuais documentos de suporte;
- Tipo de direito requerido pelo titular;
- Código interno do Grupo CPFL Energia para registrar a ocorrência;
- Quem dentro do Grupo CPFL Energia realizou cada uma das etapas para tratamento da demanda;
- Nome e endereço (eletrônico ou residencial) do titular dos dados;
- Nome e endereço (eletrônico ou residencial) do requerente, se realizada por representante legal do titular dos dados;
- Cópia da Procuração pública do representante legal do titular dos dados;
- Data em que a resposta foi enviada ao titular dos dados;
- Data em que a solicitação foi concluída e quem a fechou;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	13 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares


- Kit de evidências (todos em formato não editável): ligação gravada, logs de registro de atendimento, formulário em PDF-A com senha, e-mail de envio ao titular com respectivo comprovante de envio (salvo da forma que foi gerado).

Todos os registros serão retidos de acordo com o cronograma de retenção de dados e descartados com segurança.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Anexo I	Pasta do Sharepoint da Gerência de Proteção de Dados e Central da Privacidade	Restrição de Acesso	Por documento	Até a próxima atualização do documento	Substituição
Anexo II	Pasta do Sharepoint da Gerência de Proteção de Dados e Central da Privacidade	Restrição de Acesso	Por documento	Até a próxima atualização do documento	Substituição
Anexo III	Pasta do Sharepoint da Gerência de Proteção de Dados e Central da Privacidade	Restrição de Acesso	Por documento	Até a próxima atualização do documento	Substituição

N.Documento: 18865	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Denise Ramos de Lima	Data Publicação: 30/07/2021	Página: 14 de 32
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

8. ANEXOS

ANEXO I: MAPA DE ATENDIMENTO AOS DIREITOS DOS TITULARES

Neste mapa constam as responsabilidades das áreas por etapa, titulares e direitos.

O documento está disponível na pasta do Sharepoint da Gerência de Proteção de Dados (PAP) e na Central de Privacidade ([clique aqui](#)).


ANEXO II: FLUXOS DE ATENDIMENTO AOS TITULARES

Os fluxos de atendimento por titular estão disponíveis na pasta do Sharepoint da Gerência de Proteção de Dados (PAP) e na Central de Privacidade ([clique aqui](#)).

Sendo eles:

Anexo II (A) – Fluxo de Petição de Titulares Candidatos, Familiares de Empregados, Colaboradores e Ex-Colaboradores – Confirmação de Tratamento;
 Anexo II (B) – Fluxo de Petição de Titulares Candidatos, Familiares de Empregados, Colaboradores e Ex-Colaboradores – Declaração Completa;
 Anexo II (C) – Fluxo de Petição de Titulares Candidatos, Familiares de Empregados, Colaboradores e Ex-Colaboradores – Demais Petições;
 Anexo II (D) – Fluxo de Petição de Titulares Clientes e Consumidores – Confirmação de Tratamento;
 Anexo II (E) – Fluxo de Petição de Titulares Clientes e Consumidores – Declaração Completa;
 Anexo II (F) – Fluxo de Petição de Titulares Clientes e Consumidores – Demais petições;
 Anexo II (G) – Fluxo de Petição de Titulares Empregados de fornecedores e prestadores de serviços (Confirmação de Tratamento, Declaração Completa e Atualização de Dados);
 Anexo II (H) – Fluxo de Petição de Titulares Empregados de fornecedores e prestadores de serviços (Demais petições);
 Anexo II (I) – Fluxo de Petição de Titulares Investidores (Confirmação de Tratamento, Declaração Completa e Atualização de Dados);
 Anexo II (J) – Fluxo de Petição de Titulares Investidores (Demais petições);
 Anexo II (K) – Fluxo de Petição de Titulares Participantes de eventos promovidos pela CPFL (Confirmação de Tratamento e Declaração Completa);
 Anexo II (L) – Fluxo de Petição de Titulares Participantes de eventos promovidos pela CPFL (Demais petições);
 Anexo II (M) – Fluxo de Petição de Titulares Participantes de projetos educacionais e pesquisa (Confirmação de Tratamento e Declaração Completa);
 Anexo II (N) – Fluxo de Petição de Titulares Participantes de projetos educacionais e pesquisa (Demais petições);
 Anexo II (O) – Fluxo de Petição de Titulares Representantes legais e sócios de fornecedores (Confirmação de Tratamento e Declaração Completa);
 Anexo II (P) – Fluxo de Petição de Titulares Representantes legais e sócios de fornecedores (Demais Petições);
 Anexo II (P) – Fluxo de Petição de Titulares Visitantes (Confirmação de Tratamento e Declaração Completa);
 Anexo II (Q) – Fluxo de Petição de Titulares Visitantes (Demais Petições).

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	15 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

ANEXO III: FORMULÁRIOS DE SOLICITAÇÃO E TEMPLATES DE CAMPOS DE DADOS

Os formulários de resposta às solicitações dos titulares por tipo de direito estão disponíveis na pasta do Sharepoint da Gerência de Proteção de Dados (PAP) e na Central de Privacidade ([clique aqui](#)).

Sendo eles:


- Anexo III (A) – CPFL – Formulário Declaração Completa;
- Anexo III (B) – CPFL – Formulário Anonimização, Bloqueio e Eliminação;
- Anexo III (C) – CPFL – Formulário de Correção de Dados incompletos inexatos desatualizados;
- Anexo III (D) – CPFL – Formulário de Dúvidas_Esclarecimentos;
- Anexo III (E) – CPFL – Formulário de Eliminação do tratamento de dados coletados sem consentimento
- Anexo III (F) – CPFL – Formulário Revisão de decisões automatizadas;
- Anexo III (G) – CPFL – Formulário Revogação, suspensão do consentimento;
- Anexo III (H) - CPFL – Formulário de Oposição ao tratamento.

Os templates com os campos dos dados que devem ser informados nas respostas de Declaração Completa de Dados também estão disponíveis na pasta do Sharepoint da Gerência de Proteção de Dados (PAP) e na Central de Privacidade ([clique aqui](#)).

Sendo eles:

- ANEXO III - Template A – Clientes e Consumidores
- ANEXO III - Template B – Participantes de eventos
- ANEXO III - Template C – Participantes de projetos educacionais e pesquisas
- ANEXO III - Template D – Visitantes
- ANEXO III - Template E – Candidatos
- ANEXO III – Template F1 – Colaboradores e ex-colaboradores
- ANEXO III - Template F2 – Aprendiz
- ANEXO III - Template F3 – Estágio
- ANEXO III - Template G1 – Representantes Legais e Sócios de fornecedores e prestadores de serviços
- ANEXO III - Template G2 - Empregados de fornecedores e prestadores serviços
- ANEXO III - Template H – Investidores
- ANEXO III - Template I - Familiares dos colaboradores

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	16 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

ANEXO IV – DIREITO DOS TITULARES – ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO

INSTRUÇÕES GERAIS

- Registro:** todos os atendimentos devem ser registrados na ferramenta disponibilizada seguindo o fluxo de atendimento, conforme titular de dados pessoais, e gerar protocolo.
- Envio do Protocolo:** o titular deverá receber o número do protocolo do seu atendimento.
- Peticionamento por representante legal:** o peticionamento do titular poderá se dar por seu representante legal de acordo com as orientações descrita no item **Anexo V**.
- Autenticação do titular:** antes de qualquer resposta ao titular é obrigatório seguir os procedimentos de autenticação previsto no **Anexo V**.
- Finalização do registro do requerimento do titular:** ao final do registro da requisição do titular, ele deve ser informado que:


“O Grupo CPFL realizou o registro de sua requisição com anotação de dados mínimos (nome, CPF, e-mail e telefone), a guarda da gravação da ligação telefônica respectiva, bem como este documento acompanhado do respectivo comprovante de entrega para cumprimento de obrigações legal, regulatória e judicial.

Ao término do prazo de retenção obrigatório para as finalidades acima citadas, os dados serão eliminados com uso de métodos de descarte seguro ou anonimizados para utilização com fins estatísticos.

Caso ainda tenha outras dúvidas em relação à sua Privacidade e a forma como tratamos seus dados, seguimos à disposição em nossos canais de atendimento”.

- Atendimento à solicitação:** de acordo com o Mapa de Atendimento (**Anexo I**), com o tipo de titular e após a autenticação, o sistema atribuirá a tarefa para a área responsável pelo atendimento. A ferramenta irá notificar por e-mail que o titular foi autenticado para início do atendimento à solicitação pela área responsável. Todas as respostas serão validadas pela Gerência de Proteção de Dados, formatadas em PDF-A com senha para envio ao titular.
- Resposta ao peticionamento do titular:** por questões de segurança, a resposta ao peticionamento do titular se dará no e-mail de cadastro do titular do dado ou de seu representante legal, a saber:
 - As respostas serão encaminhadas preferencialmente, por meio eletrônico, pela ferramenta definida (Onetrust) ou por carta quando requerido pelo solicitante. As respostas devem seguir os modelos pré-definidos na ferramenta Onetrust, conter o anexo dos formulários aprovados pela Gerência de Proteção de Dados e disponíveis no Sharepoint também desta gerência. Os ajustes de texto, seja das respostas modelo da ferramenta Onetrust, quanto do formulário de resposta à solicitação do titular, podem ser adequadas se necessário e devem ser validadas pela Gerência responsável.
 - Caso o titular solicite envio de resposta para endereço eletrônico diferente do cadastro, solicitar que ele faça atualização cadastral (caso não seja possível realiza-la de imediato). Essa orientação deverá ser enviada ao titular para que ele possa entrar em contato

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	17 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

novamente com a CPFL. Pode ser utilizado Call Back, quando o titular for cliente da distribuidora.

- 8. Envio da resposta ao peticionamento do titular por Correio:** devemos evitar o envio de resposta pelos Correios em razão do tipo de informação que os formulários de resposta carregam. Nos Correios não temos controle sobre extravio, mas a organização poderá responder caso o documento não chegue ao titular. Portanto, devemos incentivar o recebimento deste por e-mail, para maior segurança do titular.

Se o titular insistir em receber o documento por Correio o envio deverá ser feito por Sedex sendo necessário acompanhar a sua entrega. O número do Sedex deve ser registrado na ferramenta de atendimento e gerar acompanhamento, sendo que a finalização do atendimento está atrelada a confirmação de entrega do Sedex.

Para que o titular ou representante possa solicitar a entrega física, constam nos formulários de solicitação a opção de envio pelo correio onde o titular deverá informar o endereço.

Atenção para:

- Quando o titular for cliente e o endereço não seja o mesmo informado no cadastro, solicitar que ele faça atualização cadastral.
- Para demais titulares se o endereço não for o mesmo informado cadastro, solicitar que ele faça atualização cadastral.

Verificar quando não houver o endereço do titular (ex.: Em caso de participantes de eventos). Neste caso, incentivaremos sempre que esse titular receba de forma online, tendo em vista que esse titular apenas cadastra endereço eletrônico.


9. Evidência - São evidências do atendimento:

- Gravação da ligação; e
- Formulário de resposta, que deverá ser salvo da forma que foi gerado e armazenado na plataforma da ferramenta que registrou o atendimento;
- Relatório de atendimento Onetrust.

9.1 Prazo de guarda da evidência: 10 anos a contar da finalização do atendimento.

- 10. Orientação:** abaixo está descrito o atendimento considerando cada direito previsto na LGPD. Será repetido um pouco do conceito, da expectativa do titular e do prazo de retorno. A intenção é que, com base nestes conhecimentos, as Gerências citada no documento e envolvidas no fluxo de petição de titulares possam criar seus processos de acordo com as responsabilidades à ela atribuídas nesse documento e tenham mais informações sobre como conduzir os fluxos.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	18 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

10.1 Atendimento ao Direito de Confirmação da existência de tratamento de Dados Pessoais - Acesso Imediato

O exercício do direito ao Acesso Imediato se dá quando o titular dos dados ou seu representante legal quer saber se o Grupo CPFL tem dados sobre ele.

Neste pedido, a intenção do titular é saber o Grupo CPFL possui ou não informação sobre ele. Portanto, aplica-se, neste caso, apenas as seguintes respostas

Titular: Cliente e/ou consumidor

A área responsável pelo atendimento deste direito, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**), deverá informar que:

- (i) o GRUPO CPFL ENERGIA não realiza o tratamento dos dados pessoais, ou
- (ii) o GRUPO CPFL ENERGIA realiza o tratamento dos seus dados pessoais.

Comunicar o cliente durante o atendimento que:

- Por questões de segurança precisamos realizar a confirmação de sua identidade e em até 05 dias (SLA SNE) ele receberá instruções por e-mail. O prazo para o envio de resposta à solicitação é de 15 dias a contar da sua autenticação.
- A resposta será enviada por e-mail cadastrado por questão de segurança. Caso ele não aceite, registrar o motivo, confirmar o endereço e informar que por opção dele será feito o envio pelos Correios.

No registro da SNE informar caso o cliente queira receber a resposta formalizada por meio eletrônico ou carta.

O registro da SNE deve ser realizado na ferramenta Onetrust para rastreabilidade e evidência do atendimento à solicitação do cliente. Deve constar no número da SNE também para rastreabilidade e encerramento.


Atenção:

- Observar Instruções Gerais referente a sessão acima (**Anexo IV**).
- Na Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais é **VEDADO** ao atendente informar ao titular quais dados pessoais são tratados pelo Grupo CPFL. Se o titular quiser ter mais informações sobre os dados tratados é preciso registrar a requisição para emissão do relatório completo, e o atendimento humano deve fazer o registro do relatório completo e informar ao titular que a resposta lhe será enviada no prazo de até 15 (quinze) dias.

Titular: Demais titulares

A Gerência de Proteção de Dados com apoio das áreas responsáveis, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**), após autenticação do titular, irão formalizar resposta em formulário padrão definido, informando:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	19 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

- (i) o GRUPO CPFL ENERGIA não realiza o tratamento dos seus dados pessoais, ou
- (ii) o GRUPO CPFL ENERGIA realiza o tratamento dos seus dados pessoais.

Em complemento será anexo relatório completo com os dados pessoais do titular.

A confirmação do tratamento e o preenchimento do template de dados (**Anexo III**) é de responsabilidade da área de negócio, sendo a Gerência de Proteção de Dados a área responsável por coletar as informações com a área e responder ao titular.

Vide fluxo processo em anexo II.

10.2 - Atendimento ao Direito do Envio da Declaração Completa de Dados Pessoais

O exercício do direito ao envio da declaração completa de dados pessoais, se dá quando o titular do dado ou seu representante legal solicita ao Grupo quais dados o Grupo CPFL tem sobre ele.

Neste documento constarão os dados pessoais o Grupo CPFL tem armazenados sobre o titular (CPF da solicitação). O titular do dado pessoal tem o direito a ter além da confirmação dos seus dados, a existência de tratamento, acessando os dados tratados e se for o caso, pedindo para efetuar a correção quando incompletos, inexatos e desatualizados.

Para resposta a esse direito, as áreas responsáveis, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**), após autenticação, irão preencher o *template* de dados (**Anexo III**) e anexar o documento na tarefa na ferramenta de Onetrust.

A emissão da resposta ao titular se dará pela Gerência de Proteção de Dados que fará a validação do documento e efetuará o preenchimento Formulário de Resposta - Declaração Completa de Dados Pessoais (**anexo III**)


A Gerência de Proteção de Dados também irá gerar arquivo em formato PDF-A e incluir senha no arquivo.

Vide fluxo processo em anexo II.

10.3 – Atualização dos dados pessoais

Neste caso o titular do dado ou seu representante legal pretende realizar a correção de dados que possam estar incompletos, inexatos ou desatualizados. Para este atendimento, de acordo com o tipo de titular ele pode ser orientado a utilizar outros canais oficiais do Grupo CPFL, por já possuírem fluxos definidos para atualização de seu cadastro, são ele: Clientes, Colaboradores, Ex colaboradores, empregados de nossos fornecedores, por exemplo.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	20 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

A depender do tipo de dado que estiver sendo corrigido ou atualizado, o Grupo CPFL poderá pedir documentação comprobatória por questões de segurança e prevenção a fraude, seguindo fluxos definidos e que não estão sob responsabilidade da PAP (Gerência de Proteção de Dados).

Portanto, para os titulares em que já existe fluxo de atualização, a ferramenta Onetrust, quando registrada solicitação desta natureza irá informar os canais para atendimento desta solicitação em resposta automática.

Para outros tipos de titulares em que não existam este fluxo, a Gerência de Proteção de Dados irá avaliar em conjunto com área responsável, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**) para retornar à solicitação ao titular.

Não há formulário de resposta padrão.

Vide fluxo processo em anexo II.

10.4 – Atendimento ao Direito de Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados Pessoais

Neste caso o titular do dado ou seu representante legal pretende que seus dados não sejam mantidos no Grupo CPFL.

Se for constatado pelo titular que o Grupo CPFL tem dados desnecessários ou excessivos, ou se o tratamento estiver em desacordo com a finalidade inicial, o titular pode exigir que seus dados sejam anonimizados, bloqueados ou eliminados.

Para o atendimento desse direito, o Grupo CPFL deve seguir os seguintes procedimentos:

A área responsável pela solicitação, conforme Mapa de Atendimento (Anexo I) deve efetuar o atendimento da seguinte forma:

Identificação da abertura do cadastro: verificar se o cadastro do titular é anterior ou posterior à entrada em vigor da LGPD, ou seja, anterior ou posterior à 18 de setembro de 2020:


(a) Se o cadastro for anterior à entrada em vigor da LGPD, indicar ao titular na elaboração do formulário de resposta:

- **Titular: todos os titulares**

“Identificamos que seu cadastro no Grupo CPFL é anterior a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, portanto, pertence a base de dados que depende de regulamentação pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) para execução desse direito, nos termos do artigo 63 da LGPD.

Assim, o Grupo CPFL manterá os seus dados pessoais armazenados somente para as finalidades específicas de execução de contrato, cumprimento de dever legal ou regulatório e defesa institucional em caso de exercício regular de direito.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	21 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

Após regulamentação da ANPD serão tomadas as medidas necessárias para eliminação, anonimização dos seus dados”.

(b) Se o cadastro for posterior à entrada em vigor da LGPD, e não se tratar de um prospect, indicar ao titular no atendimento que:

- **Titular: cliente e/ou consumidor**

“Identificamos que seu cadastro no Grupo CPFL foi realizado após a entrada em vigor da LGPD, porém seu pedido de eliminação/exclusão/anonimização de dados **não poderá ser executado neste momento, pois precisamos armazená-los para execução de contrato**, cumprimento de obrigação legal ou regulatório e para defesa de direitos em procedimentos judiciais ou administrativos que justificam tal retenção.

Ao término do prazo de retenção permitido por lei, os dados serão eliminados com uso de métodos de descarte seguro ou anonimizados para utilização com fins estatísticos”.

- **Titular: demais titulares**

A Gerência de Proteção de Dados, responsável pelo atendimento destas solicitações avaliará solicitações dos demais titulares considerando a base legal para exercício do direito. Ademais, envolverá quando necessário a Diretoria de Tecnologia da Informação para execução do pedido. As respostas nos formulários a serem encaminhadas aos titulares serão formalizadas considerando tais aspectos.

Caso o titular solicite a formalização da resposta por carta, meio físico, veja **Instruções Gerais sessão acima (Anexo IV)**.

Vide fluxo processo em anexo II.

10.5 - Atendimento ao Direito à Contestação ao Tratamento de Dados

Neste caso o titular do dado ou seu representante legal tem o direito de se opor a quaisquer tratamentos e informações que não estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.


Este direito é aplicável quando o Controlador trata dados com base em outras hipóteses da lei que não o consentimento.

Caso os dados do titular tenham sido tratados com base em outra hipótese legal que não o consentimento, é necessário que o titular apresente as razões da sua discordância para nossa avaliação.

Para o atendimento desse direito, a área responsável, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**) deve seguir os seguintes procedimentos:

1. Registrar qual o dado pessoal que o titular entende que está sendo tratado de forma irregular, excessiva ou em descumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	22 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

2. Verificar se o cadastro do titular é anterior ou posterior à entrada em vigor da LGPD, ou seja, anterior ou posterior à 18 de setembro de 2020.
3. Se **anterior** à 18 de setembro de 2020, considerar na resposta ao titular, se necessário manter o tratamento, conforme formulário de resposta padrão **(Anexo III)**:

“Identificamos que seu cadastro no Grupo CPFL é anterior a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, portanto, pertence a base de dados que depende de regulamentação pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) para execução desse direito, nos termos do artigo 63 da LGPD”.

4. Quanto a resposta, considerando tratamento **posterior** à 18 de setembro de 2020, informar que, conforme formulário de resposta padrão **(Anexo III)**.

- **Requisição aceita:**

*“Em retorno a sua requisição de Oposição ao Tratamento de Dados Pessoais, realizada nos canais do Grupo CPFL Energia, vimos por meio desta informar que a **requisição foi aceita** e as devidas restrições foram processadas em seus registros na(s) atividade(s) de tratamento informada(s) abaixo:*

[Informar atividades de tratamento]

- **Requisição recusada:**


*Em retorno a sua requisição de Oposição ao Tratamento de Dados Pessoais, realizada nos canais do Grupo CPFL Energia, vimos por meio desta informar que a **requisição foi negada** por motivos de:*

- *[INSERIR MOTIVO, ou seja, o processamento dos dados pessoais é necessário para o cumprimento de obrigações legais].*
- *[INSERIR MOTIVO, ou seja, o processamento dos dados pessoais é necessário para exercício de direito em processo judicial administrativo ou arbitral].*
- *[INSERIR MOTIVO, ou seja, o processamento dos dados pessoais é necessário por razões de interesse público (Estado)].*
- *[INSERIR MOTIVO, ou seja, o processamento dos dados pessoais é necessário para execução de contrato]”.*

Caso o titular solicite a formalização da resposta por carta, meio físico, veja **Instruções Gerais sessão acima (Anexo IV)**.

Vide fluxo processo em anexo II.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	23 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

10.6 – Revogação e suspensão do Consentimento

Neste caso o titular do dado ou seu representante legal tem o direito de solicitar, quando o tratamento de seus dados se der mediante sua autorização (Consentimento), a retirada, revogação ou suspensão da autorização.

A PAP poderá solicitar esclarecimentos e avaliações adicionais à área de negócio responsável (considerando o *data mapping*), área de Tecnologia da Informação e outras para formalização da resposta ao titular.

A resposta deverá ser formalizada considerando o modelo de formulário de resposta padrão (**Anexo III**).

Caso o titular solicite a formalização da resposta por carta, meio físico, veja Instruções Gerais sessão acima (**Anexo IV**).

Vide fluxo processo em anexo II.

10.7 – Eliminação do tratamento de dados coletados sem o consentimento

Quando a base para o tratamento dos dados for o consentimento, o titular poderá, caso não tenha lhe sido pedido de acordo como previsto na LGPD, que seus dados sejam excluídos da base de dados do Grupo CPFL.

De acordo com o Mapa de Atendimento (**Anexo I**) após autenticação, a Gerência de Proteção de Dados irá avaliar a solicitação do titular, considerando se é possível ou não a eliminação.

Na avaliação deve ser considerado as bases legais para que os dados sejam mantidos, conforme art. 16 da LGPD: cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados pessoais dispostos nesta Lei; ou uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados pessoais. Neste caso o motivo, será informado ao titular.


A área de Tecnologia da Informação e outras áreas podem ser envolvidas para formalização da resposta ao titular e/ou execução da eliminação do dado sem o consentimento.

A resposta deverá ser formalizada considerando o modelo de formulário de resposta padrão (**Anexo III**).

Caso o titular solicite a formalização da resposta por carta, meio físico, veja Instruções Gerais sessão acima (**Anexo IV**).

Vide fluxo processo em anexo II.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	24 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

10.8 - Atendimento ao Direito à Explicação sobre Decisão Automatizada

Neste caso o titular do dado ou seu representante legal tem o direito de pedir explicações a respeito das decisões automatizadas que sejam tomadas a seu respeito, visto que, para o titular nem sempre está claro como sua classificação e perfil foi traçado ou ainda pode não concordar com o resultado.

O Grupo CPFL deverá fornecer informações claras e adequadas a respeito dos critérios e procedimentos utilizados para a decisão automatizada, mas pode resguardar as informações de segredo de negócio.

De acordo com o Mapa de Atendimento (**Anexo I**) após autenticação, a Gerência de Proteção de Dados irá avaliar a solicitação do titular. Caso se confirme a necessidade de explicação sobre a Decisão Automatizada, esta gerência poderá solicitar esclarecimentos e avaliações adicionais à área de negócio responsável (considerando o *data mapping*), área de Tecnologia da Informação e outras para formalização da resposta ao titular.

Caso o titular solicite a formalização da resposta por carta, meio físico, veja **Instruções Gerais sessão acima (Anexo IV)**.

Vide fluxo processo em anexo II.

10.9 - Atendimento ao Direito de Portabilidade de Dados Pessoais

Neste caso não será possível seguir com o pedido, pois ainda depende de regulamentação pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Para o atendimento desse direito, após autenticação do titular, a área responsável, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**) deve seguir os seguintes procedimentos:


Formalizar resposta, de acordo com o formulário padrão (**Anexo III**) e informar o titular que:

“Nos termos do artigo 18, inciso V, da LGPD, aguardamos que a Portabilidade dos Dados pessoais seja regulamentada pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), motivo pelo qual estamos impossibilitados de atender a requisição apresentada”.

Caso o titular solicite a formalização da resposta por carta, meio físico, veja **Instruções Gerais sessão acima (Anexo IV)**.

Vide fluxo processo em anexo II.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	25 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

10.10 - Informação sobre o Compartilhamento de Dados Pessoais

O titular do dado tem o direito de saber com quem seus dados são compartilhados ou para quem seus dados são transferidos ou que outra empresa acessa os seus dados e para quais finalidades.

Em resposta, o Grupo CPFL Energia deve, além de informar a empresa com quem compartilha os dados a detalhar a finalidade e abrangência de tal compartilhamento sem prejudicar o segredo de negócio.

A Gerência de Proteção de Dados será responsável pelo atendimento desse direito.

10.11 – Direito à Informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (Dúvidas/ Esclarecimento)

Quando o titular do dado ou seu representante legal quer apenas obter informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou qualquer tema relacionado ao Aviso de Privacidade.

A Gerência de Proteção de Dados, conforma Mapa de Atendimento (anexo X) irá avaliar as informações e/ou dúvidas, demandará áreas de negócio, como a Diretoria de Tecnologia da Informação, Diretoria Jurídica etc., se necessário para formular resposta ao titular.

A formalização da resposta se dará diretamente na ferramenta Onetrust. Não há formulário de resposta padrão.

Caso, a manifestação se enquadre em outro direito, ou seja, necessária a autenticação será solicitada ao titular que registre a solicitação de acordo com o enquadramento.

Vide fluxo processo em anexo II.


10.12 – Denúncia ou Descumprimento do Aviso de Privacidade ou da LGPD

O titular do dado tem o direito de efetuar denúncia ou indicar descumprimento do disposto no Aviso de Privacidade de Dados ou na LGPD.

A Gerência de Proteção de Dados efetuará as investigações internas e necessárias, acionará as Gerências envolvidas nas dúvidas e reclamações apontadas pelo titular, efetuará análise nas informações recebidas pelas áreas para a construção da resposta.

A Gerência de Proteção de Dados será responsável pelo atendimento desse direito.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	26 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

ANEXO V – Validação de Identidade dos Titulares

Um dos objetivos da LGPD é garantir que o titular tenha o controle dos dados pessoais que terceiros possuem a seu respeito, porém a CPFL quando atua como controladora de dados tem o dever de adotar medidas de segurança, inclusive preventivas, para que os dados pessoais não sejam acessados por pessoas má intencionadas ou mesmo que não necessitem deste acesso.

Portanto, é muito importante manter um processo de autenticação para prevenção a fraude e vazamento de informações.

Ressalta-se que o acesso a informação pessoal em desacordo com a LGPD pode ser entendido como violação de dados e gerar a aplicação de penalidades ao Grupo CPFL.

Desta forma, o Grupo CPFL Energia estabelece o seguinte processo para validação de identidade dos titulares, de maneira que gere uma trilha para auditoria anual.

1. Clientes e consumidores de energia ativo e/ou inativo

1.1. Solicitações pelos canais 0800:

Os clientes ou seus representantes legais, deverão ser autenticados na base de cadastro do CRM. Serão obrigatoriamente confirmadas as seguintes informações cadastrais:

a) **CPF** – para identificação do titular.

Checagem: se não coincidir, deve-se dizer que não há este CPF nos cadastros do Grupo CPFL

b) **Endereço de e-mail** cadastrado no Grupo CPFL – para identificação e checagem se o endereço está atualizado, já que será enviada a resposta através deste meio de comunicação.

Checagem: se o endereço de e-mail informado não for o mesmo que consta no cadastro do CRM o atendente deve anotar na SNE para realização da *call back* (considerando o telefone de cadastro do titular no CRM para confirmar a solicitação e de que o endereço de e-mail é do titular).

c) Endereço residencial: caso o envio da solicitação não seja por e-mail;


d) Telefone (para eventual *call back*).

Caso a atualização seja de cadastro, seguir o fluxo já existente. Não teremos fluxo diferente para LGPD.

A partir da SNE aberta, conforme registro do atendente (CPFL Atende) o backoffice (CPFL Atende) irá registrar a solicitação na ferramenta Onetrust gerando uma tarefa automática para validação do e-mail do titular e/ou representante que abriu a solicitação.

Após o e-mail validado pelo titular ou representante legal, o Onetrust também dispara automaticamente a tarefa de autenticação. O titular irá receber orientações solicitando os seguintes documentos:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	27 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

- **Titular de dados**

- 1) Cópia de um documento oficial com foto;
- 2) Uma foto do titular segurando, ao lado do seu rosto, o documento oficial que está enviando.

- **Representante Legal do Titular de dados**

Além dos documentos acima do titular, deverá anexar os seus respectivos documentos e comprovação da representação legal conforme abaixo:

- **Procurador:** procuração com reconhecimento de firma por autenticação;
- **Curador provisório:** certidão de curatela ou decisão judicial.
- **Curador definitivo:** certidão de casamento ou nascimento averbada com a interdição e/ou sentença ou decisão de curatela definitiva.
- **Inventariante:** termo de nomeação de inventariante por escritura pública se o inventário for extrajudicial ou decisão judicial.

A documentação acima, será anexa na ferramenta Onetrust pelo titular em um prazo de até 3 dias para conferência do time de backoffice.

O responsável pela autenticação deve encerrar esta tarefa na ferramenta Onetrust para que a etapa de atendimento se inicie.

1.2. Solicitações pelo link do canal de atendimento disponível no Portal de Privacidade em nosso Site Institucional:

Estas solicitações são realizadas diretamente pelos titulares (clientes e consumidores), desta forma a etapa de autenticação, neste fluxo se inicia após a validação do e-mail pelo titular. A mensagem com as orientações para envio dos documentos são as mesmas descritas acima no tópico “titular de dados” e “representante legal do titular de dados”.

A documentação acima, será anexa na ferramenta Onetrust pelo titular em um prazo de até 3 dias para conferência do time de backoffice.

O responsável pela autenticação deve encerrar esta tarefa na ferramenta Onetrust para que a etapa de atendimento à solicitação se inicie.


1.3. Presencial (Agências de Atendimento):

O registro das solicitações é realizado pelo time de atendimento das agências. O registro é feito pela ferramenta CRM, com a abertura da SNE (Nota de Serviços não Estruturado).

A autenticação será realizada pelo atendente, da seguinte forma:

- 1) Solicitar durante o atendimento e registro da solicitação, documento original com foto, CNH e/ou RG, para verificação nome e número do documento, confrontando com o cadastro CRM;
- 2) Confirmada as informações acima (Nome e CPF), serão confirmadas: telefone, endereço e endereço de e-mail.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	28 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

- 3) Caso o solicitante seja um representante legal, prosseguir com as orientações de validação dos documentos, conforme item 1.1, sub tópico “representante legal do titular de dados”.

As informações validadas serão confirmadas na nota SNE. Neste fluxo, o backoffice não realiza a autenticação.

O backoffice registra a solicitação na ferramenta Onetrust. Não é disparado tarefa de autenticação. A informação deve ser registrada no Onetrust para evidenciar o procedimento realizado.

2. Colaboradores, ex-colaboradores, familiares de colaboradores e candidatos

2.1. Solicitações pelo link do canal de atendimento disponível no Portal de Privacidade no Site Institucional ou pelo link do canal de atendimento da Central da Privacidade:

Estas solicitações são realizadas diretamente pelos titulares. Desta forma, a etapa de autenticação, neste fluxo se inicia após a validação do e-mail pelo titular. A mensagem com as orientações para envio dos documentos será encaminhada por e-mail ao titular ou representante legal orientando a disponibilizar os seguintes documentos:


- **Titular de dados**
 - 1) Cópia de um documento oficial com foto;
 - 2) Uma foto do titular segurando, ao lado do seu rosto, o documento oficial que está enviando.
- **Representante Legal do Titular de dados**
 Além dos documentos acima do titular, deverá anexar os seus respectivos documentos e comprovação da representação legal conforme abaixo:
 - **Procurador:** procuração com reconhecimento de firma por autenticação;
 - **Curador provisório:** certidão de curatela ou decisão judicial.
 - **Curador definitivo:** certidão de casamento ou nascimento averbada com a interdição e/ou sentença ou decisão de curatela definitiva.
 - **Inventariante:** termo de nomeação de inventariante por escritura pública se o inventário for extrajudicial ou decisão judicial.

A documentação acima, será anexa na ferramenta Onetrust pelo titular em um prazo de até 3 dias para conferência do time RH do Centro de Serviços (SSH – Gerência de Serviços de Recursos Humanos).

O responsável pela autenticação deve encerrar esta tarefa na ferramenta Onetrust para que a etapa de atendimento à solicitação se inicie.

3. Demais titulares: Representantes legais e empregados de fornecedores e prestadores de serviços; participantes de eventos; participantes de projetos e pesquisas; visitantes; e investidores

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	29 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

Estas solicitações são realizadas diretamente pelos titulares. Desta forma, a etapa de autenticação, neste fluxo se inicia após a validação do e-mail pelo titular. A mensagem com as orientações para envio dos documentos será encaminhada por e-mail ao titular ou representante legal orientando a disponibilizar os seguintes documentos:

- **Titular de dados**

- 1) Cópia de um documento oficial com foto;
- 2) Uma foto do titular segurando, ao lado do seu rosto, o documento oficial que está enviando.

- **Representante Legal do Titular de dados**

Além dos documentos acima do titular, deverá anexar os seus respectivos documentos e comprovação da representação legal conforme abaixo:

- **Procurador:** procuração com reconhecimento de firma por autenticação;
- **Curador provisório:** certidão de curatela ou decisão judicial.
- **Curador definitivo:** certidão de casamento ou nascimento averbada com a interdição e/ou sentença ou decisão de curatela definitiva.
- **Inventariante:** termo de nomeação de inventariante por escritura pública se o inventário for extrajudicial ou decisão judicial.

A documentação acima, será anexa na ferramenta Onetrust pelo titular em um prazo de até 3 dias para conferência do time RH do Centro de Serviços (SSH – Gerência de Serviços de Recursos Humanos).

Para estes titulares, conforme Mapa de Atendimento (**Anexo I**) a Gerência de Proteção de Dados, responsável pela autenticação, irá direcionar a tarefa para confirmar que o titular está em na base de dados e assim proceder com a autenticação e atendimento da solicitação.

4. Registros


Todos os registros realizados nesse processo deverão ser auditáveis, ou seja, devem gerar trilhas que possibilitem evidenciar o cumprimento de todas estas regras.

As requisições fraudulentas serão avaliadas pela Gerencia de Proteção de Dados sob o aspecto de melhoria contínua dos processos.

5. Respostas ao titular não autenticado

Hipótese	Resposta
Documento ilegível	<p><i>“Favor encaminhar documentação novamente. O documento encaminhado anteriormente não estava legível e não possibilitou a validação.</i></p> <p><i>Caso o documento não seja encaminhado em 03 (três) dias e não permita a autenticação, sua solicitação será rejeitada”.</i></p>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	30 de 32

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

Documentos pendentes	<p><i>“Encontramos divergência nas informações apuradas. Não identificamos o documento [informar documento]. Favor encaminhar.</i></p> <p><i>Caso o documento não seja encaminhado em 03 (três) dias e não permita a autenticação, sua solicitação será rejeitada”.</i></p>
Ausência de resposta do titular	<p>Solicitação rejeitada. Texto padrão Onetrust</p>
Informações adicionais necessárias	<p><i>“Favor encaminhar as informações adicionais abaixo indicadas para atendimento de sua demanda:</i></p> <p><i>[Inserir quais informações adicionais a área precisa]</i></p> <p><i>Caso a informação não seja encaminhado em 02 (dois) dias e não permita a autenticação, sua solicitação será rejeitada”.</i></p>

6. Melhoria Contínua


Este processo deve ser sempre melhorado em razão dos riscos de fraude, cuja consequência é o vazamento de dados pessoais.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1 Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Renováveis	PAP	Denise Ramos de Lima
CPFL Renováveis	PAP	Nadine Emile Prado Marostegan
CPFL Santa Cruz	PAP	Sara Cristina Coraini de Souza
CPFL Paulista	PAP	Nickson Vernech De Matos Junior

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18865	Instrução	1.0	Denise Ramos de Lima	30/07/2021	31 de 32

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Proteção de Dados
	Título do Documento: Procedimento - Petição de Titulares

9.2 Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Versão inicial	n/a	n/a

10. BASE LEGAL

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

N.Documento: 18865	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Aprovado por: Denise Ramos de Lima	Data Publicação: 30/07/2021	Página: 32 de 32
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------