POLÍTICA DE PRIVACIDADE

DISQUE IDOSO 165

Última atualização: 25 de maio de 2026

A presente Política de Privacidade tem por finalidade estabelecer, de forma clara, transparente, acessível e juridicamente adequada, as regras aplicáveis ao tratamento de dados pessoais realizado no âmbito dos serviços prestados pelo DISQUE IDOSO 165.

O DISQUE IDOSO 165 consiste em canal de atendimento, acolhimento, orientação, recebimento de denúncias, suporte institucional e encaminhamento de demandas relacionadas à proteção, garantia de direitos, integridade, dignidade, segurança e bem-estar da população idosa.

Esta Política aplica-se a todos os usuários, denunciantes, idosos atendidos, familiares, representantes legais, servidores, parceiros institucionais, órgãos públicos, prestadores de serviço e terceiros que utilizem, interajam ou mantenham qualquer relação com os serviços vinculados ao DISQUE IDOSO 165.

O tratamento de dados pessoais observará integralmente:

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003);
- Constituição Federal;
- Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014);
- Normativas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD;
- Demais legislações aplicáveis à proteção da pessoa idosa, proteção social, assistência social, saúde, segurança pública e direitos fundamentais.

Ao utilizar os serviços disponibilizados pelo DISQUE IDOSO 165, o usuário declara ciência acerca das práticas relacionadas ao tratamento de dados pessoais previstas nesta Política.

1. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política de Privacidade, aplicam-se as seguintes definições:

Dados pessoais: informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável.

Dados pessoais sensíveis: informações relacionadas à origem racial ou étnica, convicção religiosa, saúde, biometria, vida sexual, dados genéticos ou demais informações protegidas pela legislação aplicável.

Titular dos dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados no âmbito do DISQUE IDOSO 165.

Tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, recepção, classificação, utilização, acesso, armazenamento, compartilhamento, eliminação, avaliação ou controle das informações.

Controlador: órgão, entidade ou instituição responsável pelas decisões relacionadas ao tratamento dos dados pessoais.

Operador: pessoa natural ou jurídica que realiza tratamento de dados em nome do controlador.

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709/2018.

ANPD: Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

2. DADOS PESSOAIS COLETADOS

A CONTROL 361º TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, no âmbito operacional, tecnológico e administrativo vinculado ao DISQUE IDOSO 165, poderá realizar o tratamento de dados pessoais estritamente necessários à execução das atividades de atendimento, acolhimento, triagem, encaminhamento, proteção da pessoa idosa, gestão operacional, segurança institucional, auditoria, rastreabilidade e cumprimento de obrigações legais, regulatórias e institucionais.

O tratamento dos dados pessoais observará, de forma integral, os princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, especialmente os princípios da:

- finalidade;
- adequação;
- necessidade;
- livre acesso;
- qualidade dos dados;
- transparência;
- segurança;
- prevenção;
- não discriminação;
- responsabilização e prestação de contas.

Os dados tratados poderão variar conforme:

- a natureza da ocorrência comunicada;
- o tipo de atendimento realizado;
- a necessidade de encaminhamento institucional;
- o grau de risco identificado;

- exigências legais ou regulatórias aplicáveis;
- a utilização dos canais digitais, telefônicos ou operacionais vinculados ao serviço.

O DISQUE IDOSO 165 compromete-se a realizar o tratamento de dados de maneira proporcional, limitada e compatível com as finalidades legítimas vinculadas à proteção da pessoa idosa e à execução de políticas públicas de assistência, proteção social, segurança institucional e garantia de direitos fundamentais.

2.1 DADOS CADASTRAIS E DE IDENTIFICAÇÃO

Para fins de identificação, autenticação, atendimento, validação de solicitações, registro de denúncias e comunicação institucional, poderão ser coletados e tratados os seguintes dados pessoais:

- nome completo;
- CPF;
- RG;
- data de nascimento;
- nacionalidade;
- endereço residencial;
- endereço de correspondência;
- telefone fixo e/ou móvel;
- endereço de e-mail;
- gênero, quando necessário ao atendimento;
- grau de parentesco ou vínculo com a pessoa idosa;
- informações sobre representante legal, curador, tutor ou responsável;
- dados necessários à confirmação da identidade do titular;
- informações necessárias à prevenção de fraudes e utilização indevida dos canais de atendimento.

Os dados acima poderão ser utilizados para:

- identificação do solicitante;
- validação de autenticidade das informações prestadas;
- prevenção a fraudes e denúncias abusivas;
- comunicação institucional;
- atendimento de solicitações;

- formalização de registros internos;
- rastreabilidade operacional;
- encaminhamento às autoridades competentes;
- preservação da segurança institucional e operacional.

2.2 DADOS RELACIONADOS À DENÚNCIA, OCORRÊNCIA OU ATENDIMENTO

Conforme a natureza da demanda apresentada, poderão ser tratados dados relacionados à situação comunicada ao DISQUE IDOSO 165, incluindo:

- relatos de violência física;
- violência psicológica;
- violência patrimonial;
- violência financeira;
- violência institucional;
- negligência;
- abandono;
- maus-tratos;
- retenção indevida de documentos;
- privação de cuidados essenciais;
- violação de direitos fundamentais;
- situação de vulnerabilidade social;
- risco à integridade física ou psicológica;
- informações relacionadas à saúde e condição assistencial da pessoa idosa;
- informações familiares, sociais e econômicas;
- descrição de fatos, ocorrências e circunstâncias narradas;
- identificação de supostos autores das violações;
- localização da ocorrência;
- informações sobre residências, clínicas, hospitais, casas de repouso, instituições de longa permanência ou unidades de acolhimento;
- registros administrativos e históricos de protocolos;
- documentos, imagens, áudios ou arquivos eventualmente encaminhados pelos usuários.

Essas informações poderão ser utilizadas exclusivamente para:

- análise da ocorrência;
- triagem institucional;
- encaminhamento aos órgãos competentes;
- adoção de medidas de proteção;
- execução de políticas públicas;
- preservação de direitos fundamentais;
- investigação administrativa;
- auditoria e rastreabilidade;
- prevenção de riscos à pessoa idosa;
- proteção da vida e da integridade física.

2.3 DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

Em determinadas hipóteses, poderá ocorrer o tratamento de dados pessoais sensíveis, nos termos do artigo 5º, inciso II, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Os dados sensíveis eventualmente tratados poderão incluir:

- informações relacionadas à saúde física;
- informações relacionadas à saúde mental;
- condição médica ou assistencial;
- deficiência física, mental, intelectual ou sensorial;
- condição de vulnerabilidade social;
- dados relacionados à integridade física e psicológica;
- informações sobre situação de violência doméstica, institucional ou familiar;
- informações biométricas, quando estritamente necessárias;
- dados médicos, assistenciais ou hospitalares;
- informações relacionadas à tutela, curatela ou incapacidade civil.

O tratamento de dados pessoais sensíveis ocorrerá exclusivamente nas hipóteses legalmente autorizadas, especialmente para:

- proteção da vida e da incolumidade física;
- tutela da saúde;
- execução de políticas públicas;
- proteção da pessoa idosa;

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- exercício regular de direitos;
- prevenção de fraudes;
- garantia da segurança institucional;
- encaminhamento às autoridades competentes;
- atendimento de situações de risco relevante ou emergência.

O DISQUE IDOSO 165 compromete-se a adotar controles reforçados de segurança, confidencialidade, restrição de acesso e governança aplicáveis ao tratamento de dados pessoais sensíveis.

2.4 DADOS TÉCNICOS, REGISTROS ELETRÔNICOS E INFORMAÇÕES DE ACESSO

Poderão ser coletadas automaticamente determinadas informações técnicas relacionadas à utilização dos canais digitais, sistemas eletrônicos e plataformas vinculadas ao DISQUE IDOSO 165, incluindo:

- endereço IP utilizado no acesso;
- data e horário de utilização;
- registros de navegação;
- identificadores eletrônicos do dispositivo;
- sistema operacional;
- modelo e características técnicas do dispositivo;
- versão do aplicativo ou sistema utilizado;
- idioma do dispositivo;
- registros de autenticação;
- logs operacionais;
- dados de conexão;
- informações relacionadas à estabilidade, desempenho e segurança dos sistemas;
- registros de falhas, incidentes e tentativas de acesso não autorizado.

A coleta dessas informações possui finalidades relacionadas à:

- segurança da informação;
- prevenção a fraudes;
- proteção contra acessos indevidos;

- rastreabilidade operacional;
- auditoria;
- monitoramento de integridade dos sistemas;
- diagnóstico técnico;
- melhoria contínua da plataforma;
- estabilidade operacional;
- preservação de evidências digitais;
- conformidade regulatória.

2.5 DADOS DE LOCALIZAÇÃO

Quando estritamente necessário à execução das funcionalidades operacionais, atendimento de ocorrências, proteção da pessoa idosa ou encaminhamento emergencial, poderão ser tratados dados de localização relacionados à ocorrência comunicada ou ao dispositivo utilizado.

Os dados de localização poderão incluir:

- localização aproximada;
- endereço informado;
- coordenadas geográficas;
- registros de deslocamento vinculados ao atendimento;
- localização em tempo real, quando autorizada pelo usuário.

Essas informações poderão ser utilizadas para:

- localização da ocorrência;
- acionamento de serviços públicos competentes;
- proteção da integridade física da pessoa idosa;
- resposta emergencial;
- prevenção de riscos;
- auditoria e rastreabilidade operacional;
- segurança institucional.

O acesso à localização dependerá, quando aplicável, das permissões concedidas pelo usuário em seu dispositivo ou navegador.

2.6 GRAVAÇÃO DE CHAMADAS, ATENDIMENTOS E REGISTROS OPERACIONAIS

As ligações telefônicas, atendimentos digitais, comunicações eletrônicas e interações realizadas no âmbito do DISQUE IDOSO 165 poderão ser gravadas, armazenadas, monitoradas e auditadas para finalidades legítimas relacionadas à segurança institucional e à proteção da pessoa idosa.

As gravações e registros poderão ser utilizados para:

- garantia da qualidade do atendimento;
- auditoria interna;
- treinamento e supervisão operacional;
- produção de evidências;
- preservação de direitos;
- investigação de denúncias;
- prevenção de fraudes e comunicações abusivas;
- proteção dos atendentes e usuários;
- cumprimento de obrigações legais;
- encaminhamento às autoridades competentes;
- rastreabilidade institucional;
- segurança operacional e jurídica.

As gravações e registros observarão critérios de acesso restrito, confidencialidade, retenção proporcional e proteção da informação compatíveis com a legislação aplicável e com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

3. FINALIDADES DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A CONTROL 361º TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, no âmbito operacional, tecnológico e administrativo vinculado ao DISQUE IDOSO 165, realizará o tratamento de dados pessoais exclusivamente para finalidades legítimas, específicas, proporcionais e compatíveis com a execução dos serviços de atendimento, acolhimento, proteção da pessoa idosa, gestão operacional, segurança institucional e cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

O tratamento dos dados pessoais observará rigorosamente os princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, especialmente os princípios da:

- finalidade;
- adequação;
- necessidade;
- proporcionalidade;
- transparência;

- segurança;
- prevenção;
- responsabilização;
- não discriminação;
- minimização de dados.

Os dados pessoais tratados no âmbito do DISQUE IDOSO 165 poderão ser utilizados para as seguintes finalidades:

- recebimento, registro, formalização e gerenciamento de denúncias;
- atendimento, acolhimento, orientação e suporte ao cidadão;
- proteção da pessoa idosa em situação de risco, violência, abandono ou vulnerabilidade;
- análise preliminar das ocorrências comunicadas;
- triagem operacional e classificação de demandas;
- encaminhamento de ocorrências aos órgãos públicos competentes;
- comunicação institucional com autoridades públicas, órgãos de proteção, entidades assistenciais e instituições competentes;
- execução, apoio e operacionalização de políticas públicas voltadas à proteção da pessoa idosa;
- preservação da vida, integridade física, psicológica e dignidade da pessoa idosa;
- prevenção e mitigação de situações de risco social, institucional ou familiar;
- investigação administrativa de violações de direitos;
- preservação de provas e evidências relacionadas às ocorrências registradas;
- auditoria, controle interno, rastreabilidade e monitoramento institucional;
- geração de protocolos, históricos de atendimento e registros operacionais;
- produção de relatórios estatísticos, indicadores institucionais, métricas operacionais e análises gerenciais;
- prevenção a fraudes, comunicações abusivas, denúncias fraudulentas e utilização indevida dos canais de atendimento;
- proteção da segurança institucional, operacional e tecnológica dos sistemas utilizados;
- monitoramento da integridade dos serviços digitais e canais de atendimento;
- gerenciamento de incidentes de segurança da informação;

- cumprimento de obrigações legais, regulatórias, administrativas e institucionais;
- atendimento a determinações judiciais, administrativas ou regulatórias;
- exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos, arbitrais ou investigativos;
- preservação da segurança jurídica e institucional das operações realizadas;
- melhoria contínua dos serviços, canais de atendimento e funcionalidades tecnológicas disponibilizadas;
- manutenção da estabilidade, desempenho e segurança dos sistemas eletrônicos utilizados pelo serviço;
- garantia da continuidade operacional das atividades vinculadas ao DISQUE IDOSO 165.

A CONTROL 361º compromete-se a não utilizar os dados pessoais tratados para:

- finalidades ilícitas;
- práticas discriminatórias;
- utilização abusiva das informações;
- comercialização indevida de dados pessoais;
- atividades incompatíveis com os direitos e garantias fundamentais dos titulares;
- tratamento excessivo, desnecessário ou desproporcional à finalidade informada.

Os dados pessoais tratados serão limitados ao mínimo necessário para execução das atividades institucionais, observando-se critérios de restrição de acesso, confidencialidade, governança, rastreabilidade e segurança da informação.

4. BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito do DISQUE IDOSO 165 fundamenta-se nas hipóteses legais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), sendo adotada, em cada operação de tratamento, a base legal mais adequada à finalidade específica da atividade executada.

As atividades de tratamento poderão ocorrer com fundamento nas seguintes bases legais:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- execução de políticas públicas previstas em leis, regulamentos, contratos, convênios ou instrumentos congêneres;
- proteção da vida e da incolumidade física da pessoa idosa ou de terceiros;
- tutela da saúde em procedimentos realizados por profissionais, serviços ou autoridades competentes;

- exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos, arbitrais ou investigativos;
- legítimo interesse público relacionado à proteção da pessoa idosa, segurança institucional e garantia de direitos fundamentais;
- prevenção à fraude e garantia da segurança do titular, dos sistemas e dos serviços disponibilizados;
- execução de procedimentos preliminares relacionados ao atendimento institucional;
- proteção do crédito e responsabilização legal, quando aplicável;
- consentimento do titular, exclusivamente nas hipóteses em que a legislação exigir autorização específica.

O tratamento de dados pessoais sensíveis observará rigorosamente as hipóteses autorizadoras previstas nos artigos 11 e seguintes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, sendo realizado exclusivamente quando indispensável para:

- proteção da vida e da integridade física;
- tutela da saúde;
- execução de políticas públicas;
- proteção da pessoa idosa;
- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- garantia da segurança institucional;
- exercício regular de direitos;
- prevenção de fraudes;
- atendimento de situações emergenciais ou de risco relevante.

Quando o tratamento estiver fundamentado no legítimo interesse, a CONTROL 361º adotará medidas destinadas a assegurar:

- proporcionalidade do tratamento;
- limitação das finalidades;
- minimização dos dados utilizados;
- transparência das operações realizadas;
- proteção dos direitos e liberdades fundamentais dos titulares;
- adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas à mitigação de riscos.

Nas hipóteses em que o tratamento depender de consentimento, este será obtido de forma:

- livre;
- informada;
- inequívoca;
- específica;
- destacada;
- passível de revogação a qualquer momento pelo titular.

A revogação do consentimento não invalidará os tratamentos anteriormente realizados com fundamento legítimo na autorização concedida, tampouco afetará operações baseadas em outras hipóteses legais previstas na legislação aplicável.

A CONTROL 361º compromete-se a manter registros, mecanismos de governança, controles internos e medidas de conformidade destinados à demonstração da legalidade, legitimidade e adequação das operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito do DISQUE IDOSO 165.

5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais poderão ser compartilhados, quando necessário, com:

- Ministério Público;
- Delegacias de Polícia;
- Autoridades judiciais;
- Conselhos do Idoso;
- Secretarias de Assistência Social;
- Secretarias de Saúde;
- Hospitais e unidades de saúde;
- Centros de Referência de Assistência Social – CRAS;
- Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS;
- Órgãos de proteção e defesa da pessoa idosa;
- Instituições públicas responsáveis pela apuração dos fatos;
- Prestadores de serviço responsáveis pela infraestrutura tecnológica.

Todo compartilhamento observará os princípios da:

- Necessidade;
- Finalidade;
- Proporcionalidade;

- Segurança da informação;
- Confidencialidade;
- Minimização de dados.

O compartilhamento ocorrerá apenas quando necessário para:

- Proteção da pessoa idosa;
- Atendimento da denúncia;
- Execução de políticas públicas;
- Cumprimento de obrigação legal;
- Investigação de ilícitos;
- Garantia da segurança institucional.

6. SIGILO, CONFIDENCIALIDADE, RETENÇÃO E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A CONTROL 361º TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, na qualidade de responsável operacional, tecnológica e administrativa pelos serviços vinculados ao DISQUE IDOSO 165, adota medidas técnicas, administrativas, organizacionais, jurídicas e procedimentais destinadas à preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade, autenticidade e segurança das informações tratadas no âmbito da plataforma.

O tratamento das informações observará rigorosamente:

- a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014);
- o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003);
- as diretrizes e regulamentações emitidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD;
- normas técnicas de segurança da informação;
- boas práticas de governança corporativa e compliance;
- princípios da necessidade, adequação, finalidade, minimização e proporcionalidade.

A CONTROL 361º implementa controles internos destinados à mitigação de riscos relacionados:

- ao vazamento de informações;
- ao acesso indevido;
- ao tratamento não autorizado de dados pessoais;
- à destruição, perda, alteração ou divulgação indevida;

- a incidentes de segurança cibernética;
- a falhas operacionais ou tecnológicas;
- a acessos não autorizados por terceiros.

As informações relacionadas às denúncias, atendimentos, ocorrências, registros operacionais e interações realizadas no âmbito do DISQUE IDOSO 165 serão tratadas em ambiente controlado, protegido e com acesso restrito, mediante utilização de:

- autenticação de usuários;
- segregação de acessos;
- controle de permissões;
- rastreabilidade de operações;
- monitoramento de atividades;
- logs de auditoria;
- políticas internas de segurança;
- mecanismos de prevenção contra acessos indevidos;
- monitoramento de vulnerabilidades;
- mecanismos de backup e recuperação de dados;
- controles de integridade e disponibilidade das informações.

Sempre que tecnicamente possível, operacionalmente viável e legalmente permitido:

- a identidade do denunciante será preservada;
- o anonimato poderá ser garantido;
- os dados pessoais serão tratados de forma restrita e proporcional;
- as informações serão acessadas exclusivamente por profissionais autorizados;
- os registros serão protegidos mediante controles de segurança física e lógica;
- os dados serão compartilhados apenas quando estritamente necessários ao cumprimento das finalidades legais e institucionais;
- serão adotadas medidas preventivas destinadas à mitigação de riscos de exposição indevida das informações.

O acesso às informações poderá ser limitado conforme:

- o grau de sensibilidade dos dados;
- a natureza da ocorrência;
- critérios de segurança institucional;

- necessidade operacional;
- preservação da integridade da denúncia;
- exigências legais e regulatórias;
- proteção da pessoa idosa;
- preservação de provas e evidências.

O sigilo das informações poderá ser relativizado exclusivamente nas hipóteses previstas em lei, incluindo:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- determinação judicial;
- requisição formal de autoridade competente;
- investigação policial, judicial ou administrativa;
- proteção da vida e da integridade física da pessoa idosa ou de terceiros;
- prevenção de risco grave ou dano relevante;
- exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- preservação de provas indispensáveis à apuração dos fatos comunicados.

6.1 PRAZOS DE RETENÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DOS DADOS

Os dados pessoais tratados no âmbito do DISQUE IDOSO 165 serão armazenados somente pelo período necessário ao cumprimento das finalidades institucionais, operacionais, regulatórias, contratuais e legais aplicáveis, observando-se os princípios da necessidade, adequação e minimização previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Os períodos de retenção poderão variar conforme:

- a natureza da informação;
- a categoria do dado pessoal;
- o tipo de ocorrência registrada;
- obrigações legais ou regulatórias;
- exigências de auditoria;
- necessidade de preservação de provas;
- procedimentos investigativos;
- prazos prescricionais legais;
- determinações judiciais ou administrativas;

- requisitos de segurança da informação.

6.1.1 PRAZOS DE RETENÇÃO APLICÁVEIS

Dados cadastrais e informações de identificação

Os dados cadastrais poderão ser armazenados:

- durante todo o período necessário ao atendimento da finalidade informada;
- enquanto houver relacionamento institucional ativo;
- e por até 5 (cinco) anos após encerramento da solicitação ou atendimento, observadas obrigações legais específicas que exijam retenção superior.

Registros eletrônicos, logs e dados técnicos

Os registros eletrônicos, logs de acesso e informações técnicas poderão ser armazenados:

- pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses, conforme artigo 15 do Marco Civil da Internet;
- ou por prazo superior quando necessário:
    - à auditoria;
    - à segurança da informação;
    - à prevenção de fraudes;
    - ao cumprimento de obrigações legais;
    - à investigação de incidentes;
    - à defesa judicial ou administrativa.

Gravações de chamadas, atendimentos e registros operacionais

As gravações telefônicas, registros de atendimento e interações operacionais poderão ser armazenados:

- por prazo mínimo de 5 (cinco) anos;
- ou enquanto necessários:
    - à auditoria interna;
    - à rastreabilidade operacional;
    - à apuração de denúncias;
    - à proteção da pessoa idosa;
    - à preservação de evidências;
    - ao exercício regular de direitos;

- ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

Dados relacionados a denúncias, investigações e ocorrências

Os dados relacionados a denúncias, ocorrências e investigações poderão permanecer armazenados:

- enquanto persistirem procedimentos administrativos;
- durante investigações policiais ou judiciais;
- enquanto houver exigência de preservação de provas;
- durante o prazo necessário à proteção institucional e da pessoa idosa;
- e pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias aplicáveis.

Dados utilizados para exercício regular de direitos

Os dados utilizados para defesa judicial, administrativa ou arbitral poderão ser mantidos:

- durante os prazos prescricionais e decadenciais previstos na legislação brasileira;
- enquanto necessários ao exercício regular de direitos;
- enquanto vinculados a processos judiciais, administrativos ou arbitrais em andamento.

6.1.2 ELIMINAÇÃO, BLOQUEIO E ANONIMIZAÇÃO DOS DADOS

Após o encerramento das finalidades legítimas do tratamento, os dados poderão ser:

- eliminados de forma segura;
- anonimizados;
- bloqueados;
- arquivados para cumprimento de obrigação legal;
- preservados exclusivamente para exercício regular de direitos.

A eliminação dos dados observará:

- políticas internas de segurança da informação;
- procedimentos seguros de descarte;
- mecanismos destinados à prevenção de recuperação indevida das informações;
- critérios técnicos de integridade e rastreabilidade;
- requisitos de governança e compliance.

Sempre que possível, os dados poderão ser anonimizados de forma irreversível, deixando de permitir a identificação direta ou indireta do titular.

6.2 EXCLUSÃO, ANONIMIZAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE ELIMINAÇÃO DOS DADOS

O titular dos dados pessoais poderá solicitar, por meio dos canais oficiais disponibilizados pela CONTROL 361º:

- exclusão de dados pessoais;
- anonimização;
- bloqueio do tratamento;
- atualização cadastral;
- revisão de informações;
- limitação do tratamento, quando aplicável;
- informações sobre compartilhamento de dados.

As solicitações serão submetidas à análise jurídica, regulatória, operacional e técnica, observando-se:

- a legislação aplicável;
- as hipóteses legais de retenção obrigatória;
- os princípios previstos na LGPD;
- a preservação da segurança institucional;
- a proteção da pessoa idosa;
- a necessidade de preservação de provas;
- obrigações legais e regulatórias;
- requisitos técnicos e operacionais aplicáveis.

Após o recebimento da solicitação, poderão ser adotadas as seguintes medidas:

- validação da identidade do solicitante;
- autenticação complementar para prevenção de fraudes;
- análise de legitimidade da solicitação;
- anonimização parcial ou integral dos dados;
- bloqueio temporário do tratamento;
- eliminação segura das informações, quando legalmente possível;
- comunicação formal ao titular acerca do resultado da solicitação.

A CONTROL 361º poderá solicitar documentos adicionais para confirmação da identidade do requerente e prevenção de solicitações fraudulentas ou realizadas por terceiros não autorizados.

A exclusão integral dos dados poderá não ser possível quando houver fundamento legal que autorize ou determine sua manutenção, especialmente nas hipóteses de:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- preservação de registros obrigatórios;
- proteção da pessoa idosa;
- investigação de denúncias;
- auditoria institucional;
- rastreabilidade operacional;
- preservação de provas;
- exercício regular de direitos;
- prevenção de fraudes;
- segurança da informação;
- atendimento de ordens judiciais, administrativas ou regulatórias;
- defesa em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

As solicitações dos titulares poderão ser respondidas em prazo razoável, observadas:

- a complexidade da demanda;
- exigências legais;
- limitações técnicas;
- necessidade de validação documental;
- requisitos de segurança e compliance aplicáveis.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O DISQUE IDOSO 165 adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais voltadas à proteção dos dados pessoais tratados.

As medidas poderão incluir:

- Controle de acesso;
- Criptografia;
- Gestão de permissões;
- Monitoramento de sistemas;

- Registro de logs;
- Backup e recuperação de dados;
- Gestão de incidentes;
- Treinamento de equipes;
- Políticas internas de segurança;
- Restrição de acesso às informações;
- Auditoria de acessos e operações.

Embora sejam adotadas medidas adequadas de segurança, nenhum sistema tecnológico é integralmente imune a riscos decorrentes de ataques cibernéticos, falhas técnicas ou ações ilícitas praticadas por terceiros.

9. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

A CONTROL 361º TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, no âmbito operacional, tecnológico e administrativo vinculado ao DISQUE IDOSO 165, assegura aos titulares de dados pessoais o exercício dos direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), observadas as limitações legais, regulatórias, técnicas, operacionais e institucionais aplicáveis às atividades desempenhadas pela plataforma.

Os direitos dos titulares poderão ser exercidos mediante solicitação formal encaminhada pelos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela CONTROL 361º.

O exercício dos direitos observará:

- os princípios da boa-fé;
- a proteção da pessoa idosa;
- a preservação da segurança institucional;
- a integridade das investigações;
- a proteção de direitos de terceiros;
- a preservação de provas;
- as hipóteses legais de retenção obrigatória;
- os requisitos previstos na legislação aplicável.

9.1 DIREITO DE CONFIRMAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE TRATAMENTO

O titular poderá solicitar confirmação acerca da existência de tratamento de seus dados pessoais realizados no âmbito do DISQUE IDOSO 165.

A CONTROL 361º poderá informar, observados os limites legais aplicáveis:

- a existência de tratamento;
- as categorias de dados tratados;
- as finalidades do tratamento;
- os critérios utilizados para armazenamento;
- informações relacionadas ao compartilhamento de dados;
- os canais disponíveis para exercício de direitos.

A confirmação poderá ser limitada quando houver:

- risco à segurança institucional;
- necessidade de preservação de investigações;
- proteção da pessoa idosa;
- sigilo legal;
- obrigação de confidencialidade;
- preservação de provas;
- restrições impostas por autoridade competente.

9.2 DIREITO DE ACESSO AOS DADOS PESSOAIS

O titular poderá solicitar acesso aos dados pessoais tratados pela CONTROL 361º no âmbito do DISQUE IDOSO 165, observados os limites técnicos, legais e regulatórios aplicáveis.

O acesso poderá incluir, quando possível:

- dados cadastrais;
- registros de atendimento;
- informações fornecidas pelo titular;
- histórico de solicitações;
- registros operacionais vinculados ao titular;
- informações sobre compartilhamento de dados;
- informações sobre critérios de tratamento e armazenamento.

A disponibilização das informações poderá ocorrer:

- em formato eletrônico;
- mediante relatório simplificado;
- mediante relatório detalhado;

- por meio seguro e compatível com os procedimentos internos de segurança da informação.

O fornecimento das informações poderá ser parcial ou limitado quando houver:

- proteção da pessoa idosa;
- preservação de investigações;
- sigilo legal;
- risco à integridade de terceiros;
- obrigação de confidencialidade;
- preservação da segurança institucional;
- necessidade de proteção de provas e evidências.

9.3 DIREITO DE CORREÇÃO, ATUALIZAÇÃO E COMPLEMENTAÇÃO DOS DADOS

O titular poderá solicitar:

- correção de dados incompletos;
- atualização de informações desatualizadas;
- retificação de dados incorretos;
- complementação de informações necessárias.

A CONTROL 361º poderá solicitar documentação comprobatória destinada à validação das informações apresentadas, visando:

- prevenção de fraudes;
- proteção da segurança institucional;
- garantia de integridade cadastral;
- autenticidade das informações fornecidas.

As alterações poderão ser recusadas quando:

- houver ausência de comprovação documental;
- existirem obrigações legais de manutenção do registro original;
- a modificação comprometer investigações, auditorias ou rastreabilidade operacional;
- houver determinação legal ou regulatória impeditiva.

9.4 DIREITO DE ANONIMIZAÇÃO, BLOQUEIO OU ELIMINAÇÃO DOS DADOS

O titular poderá solicitar:

- anonimização dos dados pessoais;

- bloqueio do tratamento;
- eliminação de informações desnecessárias;
- exclusão de dados tratados em desconformidade com a legislação.

As solicitações serão analisadas individualmente, observando-se:

- a base legal aplicável ao tratamento;
- obrigações legais de retenção;
- necessidade de preservação de provas;
- requisitos regulatórios;
- segurança institucional;
- proteção da pessoa idosa;
- exercício regular de direitos;
- exigências operacionais e técnicas.

A exclusão integral poderá não ser possível quando os dados forem necessários para:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- preservação de registros obrigatórios;
- investigação de denúncias;
- auditoria institucional;
- proteção da pessoa idosa;
- defesa judicial ou administrativa;
- exercício regular de direitos;
- cumprimento de ordens judiciais ou administrativas;
- preservação de provas e evidências;
- prevenção de fraudes e incidentes de segurança.

Sempre que tecnicamente possível e compatível com as finalidades legais aplicáveis, os dados poderão ser anonimizados de forma irreversível.

9.5 DIREITO À INFORMAÇÃO SOBRE COMPARTILHAMENTO DE DADOS

O titular poderá solicitar informações acerca das entidades públicas ou privadas com as quais seus dados pessoais poderão ter sido compartilhados.

A CONTROL 361º poderá fornecer informações relacionadas:

- às categorias de destinatários;

- às finalidades do compartilhamento;
- às hipóteses legais aplicáveis;
- às medidas de proteção adotadas.

Determinadas informações poderão ser restringidas quando houver:

- sigilo legal;
- **investigação em andamento;**
- proteção da pessoa idosa;
- risco à segurança institucional;
- preservação de provas;
- determinação de autoridade competente.

9.6 DIREITO DE REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO

Nas hipóteses em que o tratamento de dados pessoais estiver fundamentado no consentimento do titular, este poderá solicitar sua revogação a qualquer momento.

A revogação do consentimento:

- não invalidará os tratamentos anteriormente realizados;
- não afetará operações baseadas em outras hipóteses legais previstas na LGPD;
- poderá impactar determinadas funcionalidades ou serviços que dependam da autorização previamente concedida.

A CONTROL 361º poderá manter determinados dados pessoais mesmo após a revogação do consentimento quando houver fundamento legal que autorize sua conservação.

9.7 DIREITO DE OPOSIÇÃO AO TRATAMENTO

O titular poderá apresentar oposição ao tratamento de seus dados pessoais quando entender que a atividade de tratamento ocorre em desconformidade com a legislação aplicável.

A solicitação será submetida à análise jurídica, regulatória e técnica, observando-se:

- a base legal utilizada;
- a finalidade do tratamento;
- os interesses públicos envolvidos;
- a proteção da pessoa idosa;
- as obrigações legais e regulatórias aplicáveis;
- os princípios previstos na LGPD.

A oposição poderá ser rejeitada quando:

- o tratamento estiver fundamentado em obrigação legal;
- houver interesse público relevante;
- existir necessidade de proteção da vida e integridade física;
- o tratamento for indispensável à proteção da pessoa idosa;
- houver necessidade de preservação de provas;
- existir obrigação regulatória ou judicial;
- o tratamento for necessário ao exercício regular de direitos.

9.8 PROCEDIMENTO PARA EXERCÍCIO DOS DIREITOS

As solicitações relacionadas ao exercício de direitos poderão ser encaminhadas pelos canais oficiais disponibilizados pela CONTROL 361º, incluindo:

- e-mail institucional;
- canais eletrônicos oficiais;
- central de atendimento;
- canais administrativos autorizados.

As solicitações poderão exigir:

- validação prévia da identidade do solicitante;
- autenticação complementar;
- envio de documentação comprobatória;
- confirmação de legitimidade da solicitação.

As medidas acima destinam-se à:

- prevenção de fraudes;
- proteção dos dados pessoais;
- preservação da segurança institucional;
- mitigação de acessos indevidos;
- proteção da pessoa idosa e de terceiros.

A CONTROL 361º poderá responder às solicitações em prazo razoável, observando:

- a complexidade da demanda;
- requisitos técnicos e operacionais;
- obrigações legais;

- necessidade de validação documental;
- exigências regulatórias aplicáveis.

9.9 LIMITAÇÕES AO EXERCÍCIO DOS DIREITOS

O exercício dos direitos previstos na LGPD poderá sofrer limitações quando houver:

- obrigação legal de retenção de dados;
- necessidade de preservação de provas;
- investigação administrativa, policial ou judicial;
- proteção da vida e integridade física;
- interesse público relevante;
- proteção da pessoa idosa;
- segurança institucional;
- sigilo legal ou regulatório;
- exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- prevenção de fraudes e incidentes de segurança da informação.

Nessas hipóteses, a CONTROL 361º adotará medidas destinadas a assegurar que eventual limitação ocorra de maneira proporcional, necessária e compatível com os direitos e garantias fundamentais previstos na legislação brasileira.

10.1 DIVULGAÇÃO DOS DADOS COLETADOS E UTILIZAÇÃO

O DISQUE IDOSO 165 informa de maneira clara e transparente quais dados poderão ser acessados, coletados, armazenados ou tratados durante a utilização dos serviços.

Poderão ser coletados:

- Dados de identificação;
- Dados de contato;
- Dados relacionados às denúncias;
- Dados de localização, quando necessários ao atendimento da ocorrência;
- Registros de chamadas e atendimentos;
- Dados técnicos e logs de acesso.

Os dados serão utilizados exclusivamente para:

- Atendimento e acolhimento;
- Registro de denúncias;
- Encaminhamento aos órgãos competentes;

- Proteção da pessoa idosa;
- Segurança institucional;
- Cumprimento de obrigações legais;
- Melhoria dos serviços públicos prestados.

O DISQUE IDOSO 165 não comercializa dados pessoais e não utiliza as informações coletadas para finalidades abusivas, discriminatórias ou incompatíveis com a legislação aplicável.

11. POLÍTICA PÚBLICA, TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE

Esta Política de Privacidade permanecerá disponível ao público em ambiente digital acessível, observando os princípios da transparência e livre acesso previstos na LGPD.

A Política:

- Permanecerá acessível sem necessidade de login;
- Estará disponível em URL pública ativa;
- Não dependerá exclusivamente de arquivo PDF;
- Não possuirá bloqueios de acesso, permissões restritas ou autenticação obrigatória;
- Não realizará download automático de arquivos;
- Poderá ser acessada publicamente por qualquer usuário;
- Não possuirá restrição de acesso por senha;
- Poderá ser disponibilizada em URL pública;
- Será apresentada em linguagem clara e acessível;
- Poderá ser adaptada para acessibilidade digital.

12. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

A presente Política poderá ser alterada, atualizada ou revisada periodicamente para:

- Adequação à legislação vigente;
- Atualização tecnológica;
- Implementação de novas funcionalidades;
- Adequações regulatórias;
- Melhoria dos mecanismos de segurança e governança.

A versão vigente permanecerá disponível nos canais oficiais do DISQUE IDOSO 165.

13. CANAIS DE CONTATO

Em caso de dúvidas, solicitações, comunicações ou exercício de direitos relacionados à proteção de dados pessoais, privacidade, segurança da informação ou tratamento de dados realizado no âmbito do DISQUE IDOSO 165, o titular poderá entrar em contato pelos canais oficiais abaixo:

CONTROL 361º TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
CNPJ nº 24.867.242/0001-45

Endereço:
Alameda Araguaia nº 2044 – Conjunto 707 – Bloco 1
Alphaville Industrial – Barueri/SP
CEP 06455-906

E-mail para contato:
contato@control361.com.br

Telefone:
(11) 4191-7070

As solicitações relacionadas ao exercício de direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD poderão exigir validação prévia da identidade do solicitante, como medida destinada à prevenção de fraudes, proteção das informações pessoais e preservação da segurança dos dados tratados.

A CONTROL 361º buscará atender às solicitações dos titulares dentro de prazo razoável e em conformidade com a legislação aplicável, observadas as limitações técnicas, operacionais e legais eventualmente existentes.

14. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (DPO)

O órgão ou entidade responsável pelo DISQUE IDOSO 165 poderá manter Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais – DPO, responsável pela comunicação com:

- Titulares de dados;
- Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD;
- Órgãos reguladores;
- Instituições públicas relacionadas à proteção de dados.

As informações relacionadas ao encarregado, quando formalmente designado, permanecerão disponíveis nos canais oficiais institucionais.

15. COMPROMISSO INSTITUCIONAL COM A PROTEÇÃO DA PESSOA IDOSA E DOS DADOS PESSOAIS

A CONTROL 361º TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, no âmbito das atividades operacionais, tecnológicas e administrativas vinculadas ao DISQUE IDOSO 165, reafirma seu compromisso permanente com a proteção integral da pessoa idosa, a preservação dos direitos fundamentais e a observância das normas legais aplicáveis à privacidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e confidencialidade das informações tratadas.

A atuação institucional do DISQUE IDOSO 165 será conduzida em conformidade com:

- a Constituição Federal;
- a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003);
- o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014);
- normas regulatórias aplicáveis;
- diretrizes de segurança da informação e governança corporativa.

A CONTROL 361º compromete-se a adotar medidas contínuas destinadas à:

- proteção da dignidade da pessoa idosa;
- preservação da confidencialidade das denúncias;
- proteção dos dados pessoais tratados;
- mitigação de riscos relacionados à segurança da informação;
- prevenção de acessos indevidos, vazamentos e incidentes de segurança;
- preservação da integridade, disponibilidade e autenticidade das informações;
- promoção de ambiente tecnológico seguro e compatível com as boas práticas de governança e compliance;
- observância dos princípios da legalidade, finalidade, necessidade, adequação, transparência e responsabilização.

O DISQUE IDOSO 165 declara que não realiza comercialização de dados pessoais, tampouco utiliza informações tratadas para finalidades abusivas, discriminatórias, ilícitas ou incompatíveis com os direitos e garantias fundamentais dos titulares.

Todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito da plataforma buscarão observar critérios de:

- proporcionalidade;
- minimização de dados;
- restrição de acesso;
- rastreabilidade operacional;
- segurança institucional;
- prevenção de fraudes;
- proteção da pessoa idosa e de terceiros envolvidos.

A utilização dos serviços, canais de atendimento, sistemas eletrônicos, aplicações, plataformas digitais ou funcionalidades vinculadas ao DISQUE IDOSO 165 implica

ciência acerca das disposições previstas nesta Política de Privacidade, sem prejuízo dos direitos assegurados aos titulares pela legislação aplicável.

A presente Política poderá ser atualizada, revisada ou modificada a qualquer tempo, visando:

- adequação legislativa;
- atualização regulatória;
- melhoria dos controles internos;
- evolução tecnológica;
- fortalecimento das medidas de segurança da informação;
- adequação operacional e institucional dos serviços prestados.

As versões atualizadas permanecerão disponíveis em ambiente público e acessível, observados os princípios da transparência, publicidade e livre acesso às informações institucionais.