

Política de Privacidade

Site Institucional URBANA-PE

Esta política é calcada notadamente nas Leis federais nº 13.709/2018 (LGPD), 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e 12.846/2013 (responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas) Lei estadual nº 16.722/2019, com as alterações supervenientes, o Decreto Estadual nº 50.365/2021. E o presente instrumento cobre apenas o site institucional da URBANA-PE para a consulta ao conteúdo publicado e acesso ao Canal de Ética e Compliance.

A Loja Virtual do cartão VEM (cartaovem.com.br) tem política própria e não é alcançada por este documento.

Porque este site não comercializa nada e não emite cartão, a URBANA-PE **não coleta dados de cartão de crédito ou débito, dados bancários, biometria, geolocalização nem gênero** por meio deste site.

1. Quem somos e o que esta política cobre

O **SINDICATO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS DO ESTADO DE PERNAMBUCO — URBANA-PE**, entidade sindical inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.759.606/0001-80, com sede na Avenida Governador Agamenon Magalhães, nº 4779, sala 1301, Boa Vista, Recife/PE, CEP 50070-160, é o controlador dos dados pessoais tratados por meio do site www.urbana-pe.com.br.

O site tem duas finalidades, e esta política se aplica a ambas:

1. **Consulta** sobre os assuntos que a URBANA-PE publica, como notícias, comunicados, normas do sistema de transporte e documentos institucionais.
2. **Canal de Ética e Compliance**, para o recebimento de denúncias e relatos sobre condutas contrárias ao Código de Conduta, ao Programa de Integridade e à legislação aplicável. O Canal é operado em plataforma própria, com endereço distinto do site institucional, e está descrito no item 4.

O simples acesso ao site para leitura do conteúdo publicado não exige cadastro nem identificação.

2. Quais dados coletamos

2.1. Navegação. A URBANA-PE não coleta e não armazena dados de navegação de quem acessa o site institucional. Não registramos endereço IP, data e hora de acesso, páginas visitadas, tipo de navegador ou sistema operacional, nem mantemos qualquer registro destinado a evidenciar acessos.

O Canal de Ética também não registra endereço IP de quem o acessa ou envia relato.



2.2. Canal de Ética e Compliance. O relato pode ser feito de forma **anônima**, tanto pelo formulário quanto pelo telefone. Se você optar por se identificar, coletamos o nome e o e-mail, além do conteúdo do relato e dos documentos que anexar. A identificação é facultativa, mas permite pedir esclarecimentos e retornar sobre o andamento da apuração.

2.4. O que não coletamos. Por este site a URBANA-PE não solicita e não coleta número de cartão de crédito ou débito, dados de conta bancária, gênero, data de nascimento, fotografia, biometria ou geolocalização. Não há venda de produtos nem pagamento no site institucional.

2.5. Você pode informar, em um relato ou em uma mensagem, dados que a LGPD classifica como sensíveis. Mas solicitamos que inclua apenas o que for necessário para compreender o fato relatado, respeitada as disposições do 3.1 desta Política. Antes de enviar, observe que **o relato não pode ser excluído e seu conteúdo não pode ser alterado depois do envio**. A plataforma que opera o Canal não exclui denúncias registradas, porque elas compõem o histórico do relato e das tratativas, e não remove informações inseridas pelo denunciante no texto da manifestação. Dados sensíveis que você mencionar permanecerão registrados tal como constaram do relato original.

3. Para que usamos e com que base legal

Dado	Finalidade	Base legal (Lei nº 13.709/2018)
Nome, e-mail e mensagem no pedido de informação	Responder a quem nos procura e manter o histórico do atendimento	Legítimo interesse, art. 7º, IX
Conteúdo do relato e documentos anexados	Receber, apurar e dar tratamento à denúncia	Cumprimento de obrigação legal e regulatória, art. 7º, II
Identificação do denunciante, quando fornecida	Pedir esclarecimentos e informar o andamento	Legítimo interesse, art. 7º, IX
Dados de terceiros citados no relato	Apurar os fatos e exercer regularmente direitos	Exercício regular de direitos, art. 7º, VI, e art. 11, II, "d"

O tratamento dos dados do Canal de Ética **não se apoia em consentimento**. A apuração de um relato decorre do dever de integridade da URBANA-PE, previsto na Lei nº 12.846/2013 e na Lei estadual de Pernambuco nº 16.722/2019, e por isso não fica sujeita à revogação pelo titular. Dados fornecidos em pedidos de informação também não dependem de consentimento: são usados apenas para responder ao que você perguntou.



A URBANA-PE não usa os dados coletados neste site para publicidade.

3.1. Tratamento de dados pessoais sensíveis

Recomenda-se que o relato contenha apenas os dados necessários à compreensão dos fatos. Os relatos encaminhados ao Canal de Ética e Compliance podem conter dados pessoais sensíveis, como informações sobre saúde, origem racial ou étnica, religião, opiniões políticas, filiação sindical e outros dados definidos no art. 5º, II, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Mas esses dados serão tratados somente quando necessários ao recebimento, à análise e à apuração dos fatos relatados, observadas as hipóteses legais previstas no art. 11 da LGPD, especialmente o cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 11, II, “a”) e o exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 11, II, “d”), quando aplicáveis ao caso concreto.

O conteúdo da manifestação, uma vez enviado, integra o histórico do relato e das tratativas e não pode ser excluído nem alterado, incluindo os dados sensíveis informados pelo denunciante, que permanecerão registrados tal como constaram do relato original.

A URBANA-PE limitará o tratamento dessas informações ao necessário para a apuração. Dados sensíveis sem relação com os fatos relatados não serão utilizados na apuração nem reproduzidos em relatórios, comunicações ou documentos dela decorrentes, e seu acesso permanecerá restrito às pessoas autorizadas, conforme os perfis de acesso definidos pela URBANA-PE.

O tratamento de dados pessoais sensíveis não será fundamentado no legítimo interesse previsto no art. 7º, IX, da LGPD.

4. Canal de Ética e Compliance

4.1. Anonimato. Você escolhe se identificar ou não. O relato anônimo é recebido e apurado da mesma forma, e o Canal de Ética não registra o endereço IP de quem o acessa ou envia relato.

O anonimato não interrompe o contato. Ao enviar o relato, você recebe um número de protocolo que permite voltar à plataforma para acompanhar o andamento, responder a pedidos de esclarecimento e conhecer o desfecho da apuração, sem precisar se identificar. Guarde esse protocolo: ele é o único meio de retomar o relato, e a URBANA-PE não tem como recuperá-lo para você.

Quanto mais concreto o relato, o que aconteceu, quando, onde e quem participou, maiores as chances de apuração. Um relato sem elementos suficientes e que não seja acompanhado pelo protocolo pode não permitir conclusão.

4.2. Confidencialidade. A identidade de quem se identifica é tratada com confidencialidade e o acesso ao relato fica restrito às pessoas responsáveis pela



apuração. A URBANA-PE não revela a identidade do denunciante ao denunciado nem a outras áreas, salvo por determinação de autoridade competente.

4.3. Não retaliação. É vedada qualquer forma de retaliação contra quem apresenta relato de boa-fé, ainda que ao final os fatos não se confirmem. Relatos comprovadamente falsos, apresentados de má-fé, podem ser objeto de medidas próprias.

4.4. Pessoas citadas no relato. O relato pode mencionar terceiros. Essas pessoas também são titulares de dados e têm os direitos do item 9, mas o atendimento a um pedido de acesso será ponderado com a necessidade de preservar a apuração e a identidade do denunciante, nos termos do art. 7º, VI, da LGPD e observados os direitos do titular e a proteção dos dados pessoais de terceiros

4.5. Quem trata o relato. Os relatos são recebidos e apurados pelo Comitê de Compliance da URBANA-PE, observado o rito previsto no Programa de Integridade.

4.6. Como apresentar um relato. O Canal de Ética e Compliance está disponível por dois meios:

- a) Formulário eletrônico: urbanape.bealiant.com/canal-etica/canal-denuncias
- b) Telefone: 0800 591 3457

O formulário é operado por plataforma especializada contratada pela URBANA-PE, com servidores localizados no Brasil. O endereço eletrônico do Canal é distinto do site institucional, mas o tratamento dos dados segue integralmente esta política.

5. Com quem compartilhamos

A URBANA-PE não vende, aluga nem cede dados pessoais a terceiros. O compartilhamento, imitando aos dados ao estritamente necessários, ocorre apenas:

- a) com o prestador que opera a plataforma do Canal de Ética e com os prestadores que hospedam o site e mantêm os sistemas, que atuam como operadores, sob contrato e obrigação de sigilo;
- b) com assessoria jurídica ou técnica contratada para apurar um relato específico, quando necessário;
- c) com órgãos reguladores ou autoridades, quando o relato disser respeito a fato que deva ser por eles apurado ou quando houver determinação legal ou judicial.

Em qualquer dessas hipóteses, a identidade do denunciante é preservada na forma do item 4.2. Todos os dados tratados por meio do site e do Canal de Ética permanecem armazenados em servidores localizados no Brasil.



6. Por quanto tempo guardamos

Dado

Prazo de guarda

Pedidos de informação e respostas	5 anos contados do encerramento do atendimento
Relatos do Canal de Ética e documentos da apuração	5 anos contados do encerramento da apuração

Os prazos podem ser estendidos quando necessário para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, ou quando lei ou norma regulatória exigir guarda maior. Vencido o prazo, os dados são eliminados de forma segura ou anonimizados.

7. Segurança

A URBANA-PE adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acesso não autorizado, perda, alteração ou divulgação indevida, entre elas a conexão criptografada (HTTPS), o controle de acesso por perfil e a restrição do acesso aos relatos às pessoas responsáveis pela apuração. Nenhum sistema é integralmente imune a incidentes. Caso ocorra incidente de segurança com risco relevante aos titulares, a URBANA-PE comunicará às autoridades e aos titulares afetados, nos termos do art. 48 da LGPD.

8. Cookies

O site institucional não utiliza cookies. Por isso o site não exibe aviso de consentimento de cookies.

9. Seus direitos e como exercê-los

O art. 18 da LGPD assegura a você o direito de obter da URBANA-PE a confirmação de que trata seus dados, o acesso a eles, a correção de dados incompletos ou desatualizados, a anonimização ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei, a portabilidade, a informação sobre o compartilhamento e a oposição a tratamento fundado em legítimo interesse.

Basta escrever para **dpo@urbana-pe.com.br**. A resposta é gratuita e enviada no prazo legal. Podemos pedir informações que confirmem sua identidade antes de atender ao pedido.

Dois limites, que informamos de antemão:

- Dados cuja guarda decorre de obrigação legal, como os registros de acesso do item 6, não podem ser eliminados antes do prazo.



- b) Em relação a relato do Canal de Ética, o acesso e a eliminação são ponderados com a preservação da apuração e com a proteção da identidade do denunciante, conforme o item 4.4.

10. Menores de idade

10.1. A URBANA-PE recomenda aos responsáveis legais que orientem os menores no uso de *sites*, instruindo-os para que nunca forneçam informações pessoais em nosso endereço eletrônico ou em quaisquer outros ambientes sem o prévio conhecimento e expressa permissão dos responsáveis.

10.2. Se você, Usuário, tem menos de 18 (dezoito) anos, por favor apresente esta Política para leitura e ciência dos seus responsáveis legais.

11. Alterações e contato

Esta política pode ser atualizada para acompanhar mudança normativa ou alteração nas funcionalidades do site. A versão vigente fica sempre publicada nesta página, com a data da última atualização. Alterações relevantes serão anunciadas em aviso no próprio site.

Dúvidas sobre esta política ou sobre o tratamento dos seus dados devem ser dirigidas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da URBANA-PE:

- E-mail: **dpo@urbana-pe.com.br**
- Endereço: Avenida Governador Agamenon Magalhães, nº 4779, sala 1301, Boa Vista, Recife/PE, CEP 50070-160

