
	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 1 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

Assunto: Política de Privacidade da EMTU/SP	Data de Publicação 06/01/2023
Abrangência: Todos os colaboradores, usuários e clientes da EMTU/SP	

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 2 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

A Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S.A. – EMTU/SP implementou esta Política de Privacidade com a finalidade de demonstrar seu compromisso com a privacidade e segurança de seus usuários e clientes (internos e externos), disponível no site www.emtu.sp.gov.br.

Esta Política de Privacidade detalha como a EMTU/SP, na qualidade de Controladora de Dados Pessoais, coleta, usa, compartilha ou de outra forma trata informações e Dados Pessoais de pessoas físicas, inclusive de clientes e de terceiros, para o desempenho de suas atividades.

As informações sobre os seus direitos em relação aos seus Dados Pessoais serão detalhadas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/18).


A declaração a seguir, expressa nossas práticas quanto à coleta e divulgação das informações obtidas por meio deste site, portanto, a sua utilização significa que você concorda com todos os termos desta Política.

1. Coleta e Uso de Informações:

1.1. Informações de Identificação Pessoal:

Os Dados Pessoais que o identifiquem pessoalmente, como nome, endereço de correspondência, números de telefone fixo e/ou celular, endereço de e-mail, quando fornecidos e consentidos por você ao usar o site, como ao criar uma conta, assinar boletins informativos, participar de pesquisas, entrar em contato com os serviços de atendimento ao cliente ou em qualquer outra interação com este site. A empresa poderá, também, obter Dados Pessoais e outras informações de fontes públicas e/ou acessíveis publicamente, como Internet, meios de comunicação, mídias sociais e registros públicos e de outras fontes, conforme permitido na legislação aplicável.

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 3 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

Poderemos usar suas informações pessoais para qualquer finalidade legítima da EMTU/SP que poderá incluir as seguintes situações, sem se limitar a elas: resposta à solicitações, processamento de suas transações, fins administrativos, verificação das seções do site que o interessam, cumprimento de obrigação legal ou regulatória e quando necessário para o cumprimento do contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados. Poderemos compartilhar também mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

Caso haja seu consentimento, nós poderemos compartilhar suas informações com as filiais ou empresas à serviço da EMTU/SP com o propósito de enviar-lhe informações sobre os programas, e, ocasionalmente, material publicitário ou promocional de parceiros estratégicos ou publicitários. Além disso, poderemos usar suas informações pessoais em processos internos de negócios, como a melhoria do site e a análise e gerenciamento de nossos negócios.


Para toda a coleta de dados pessoais, a EMTU/SP sempre seguirá as seguintes regras essenciais:

- 1.1.1** - Apenas serão coletadas informações imprescindíveis para a prestação dos serviços oferecidos,
- 1.1.2** - Se necessário, lhe pediremos autorização ou lhe avisaremos para a coleta de novos dados, acompanhado da devida justificativa.
- 1.1.3** - Os dados pessoais coletados serão utilizados para cumprir com as finalidades informadas a você, e
- 1.1.4** – O site não foi criado para crianças e elas não devem fornecer informações de identificação pessoal através do mesmo.

1.2. Informações Demográficas

Poderemos também coletar dados demográficos como código postal, além de sua data de nascimento, sexo entre outras. Os dados demográficos poderão ser usados para personalizar sua experiência neste site, como para mostrar conteúdo que inclu

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 4 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

eventos especiais e material publicitário nos quais você possa estar interessado, e para exibir conteúdo associado a seu código postal. Ocasionalmente, dados anonimizados que não identifiquem um usuário específico poderão ser compilados e compartilhados com filiais ou empresas à serviço da EMTU/SP, além de parceiros estratégicos, revendedores e publicitários.


1.3. Coleta Passiva de Informações Impessoais

Destacamos que este site requer o uso de cookies criptografados ou não criptografados. Cookies são arquivos que um servidor da Web transfere para o computador de um indivíduo com a finalidade de armazenar informações. Os cookies são usados pela maioria dos sites da Web e facilitam o acesso contínuo a um site específico. Eles guardam, por exemplo, informações que possibilitam a oferta de conteúdo específico aos seus interesses e têm outras finalidades, como segurança e outras funções de administração de conta. Cookies também podem rastrear informações que identifiquem pessoas.

Informamos que os cookies não danificam os arquivos nem sistemas do seu computador e somente o site que transferiu um cookie específico para você pode lê-lo, modificá-lo ou excluí-lo. Se não quiser que sejam coletadas informações por meio de cookies, você poderá seguir procedimentos simples na maioria dos navegadores que permitem excluir cookies existentes, entretanto, se recusar cookies automaticamente ou optar por recusar ou aceitar a transferência de cookies específicos para o seu computador, poderá encontrar dificuldades e, em algumas situações, a recusa de cookies poderá dificultar ou impossibilitar a utilização do site ou partes dele.

Alguns usos de cookies relacionados ao site podem estar sob o controle de empresas não afiliadas que a EMTU/SP mantém para gerenciar certos programas e atender a solicitações específicas de clientes-visitantes. A EMTU/SP não pode ser responsabilizada pelo uso de cookies por terceiros.

Data de Aprovação no CA 27/10/2022	Versão 01
--	---------------------

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 5 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

Também coletamos informações sobre “referenciadores”, endereços IP, tipo de dispositivo, navegador e diversas variáveis de ambiente. O “referenciador” passa dados do navegador para nossos servidores da Web informando o URL no qual você estava antes de acessar o site. O “endereço IP” é um número usado pelos computadores na rede para identificar seu computador e transmitir dados para ele. As “variáveis de ambiente” incluem, entre outras informações, o domínio do qual você acessa a Internet, o horário em que você acessou o site, o tipo de navegador da Web e de plataforma ou sistema operacional usado, o endereço do site onde você estava antes de visitar este site, os nomes das páginas que visitou no site e o endereço do site que você visitou em seguida.

Essas informações são coletadas para uso interno da EMTU/SP e ajudam a aperfeiçoar a segurança do site, detectar tendências demográficas mais abrangentes e fornecer um conteúdo adequado aos seus interesses, para o melhor uso do site. Essas informações também poderão ser compartilhadas com terceiros de forma agregada e sem a respectiva identificação pessoal.

2. Compartilhamento de Dados com Terceiros


A EMTU/SP somente compartilhará suas informações quando houver necessidade ou pertinência, para as finalidades previstas nos contratos com os nossos clientes e nessa Política de Privacidade, sempre visará à confidencialidade das informações.

Alguns exemplos de situações de compartilhamento são:

2.1 - Com empresas parceiras e fornecedores, no desenvolvimento e prestação de serviços disponibilizados, desde que devidamente aprovadas pelos processos de segurança da EMTU/SP;

2.2 - Com autoridades, entidades governamentais ou outros terceiros, para a proteção dos interesses da EMTU/SP em qualquer tipo de conflito, incluindo ações judiciais e processos administrativos;

Data de Aprovação no CA 27/10/2022	Versão 01
--	---------------------

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 6 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

2.3 - No caso de transações e operações societárias envolvendo a EMTU/SP, hipótese em que a transferência das informações será necessária para a continuidade dos serviços, ou,

2.4 - Mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

3. Links e Práticas de Privacidade de Terceiros

O site poderá incluir links para outros sites que não são operados pela EMTU/SP. A EMTU/SP não é responsável pelas práticas de privacidade ou pelo conteúdo desses sites, incluindo aqueles operados por suas filiais. Os links serão oferecidos por conveniência, sendo que a inclusão de um link no site não deve ser interpretada como endosso pela EMTU/SP ao site em questão. Caso forneça informações que o identifiquem pessoalmente em um site de terceiros, suas transações serão feitas no site do terceiro (e não neste site) e as informações fornecidas por você serão coletadas e controladas pela política de privacidade deste site de terceiros.


4. Segurança

Este site adota medidas de segurança que ajudam a proteger contra perda, uso inadequado e alteração das informações de identificação pessoal sob seu controle.

A EMTU/SP emprega medidas de segurança consistentes com a prática padrão do setor para ajudar a proteger contra o acesso público às informações pessoais e de atividade de conta coletadas por este site e usadas pela EMTU/SP. O acesso às suas informações pessoais está limitado aos agentes que atuam nos processos de tratamento de dados.

Algumas atividades específicas são protegidas por uma tecnologia de criptografia para comunicação segura denominada SSL. O SSL, que significa Secure Sockets Layer (Camada de Soquetes Segura) é um método para ocultar informações a impedir que outros indivíduos interceptem e leiam os dados enviados entre o cliente

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 7 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

(seu computador) e o servidor (este site). Todas as informações pessoais e a atividade de conta também são protegidas pelo uso de usuários e senhas. Para ajudar a manter a segurança de suas informações, você deve proteger a confidencialidade do seu nome de usuário e da sua senha.

De qualquer forma, na remota hipótese de incidência de episódios desta natureza, a EMTU/SP garante o pleno esforço para remediar as consequências do evento, sempre garantindo a devida transparência a você.

5. Período de Retenção dos Dados Pessoais

Os dados pessoais, tratados pela EMTU/SP, serão eliminados quando não forem mais necessários aos fins para os quais foram coletados, exceto na hipótese de necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, transferência a terceiro – desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados – e uso exclusivo da EMTU/SP, inclusive para o exercício de seus direitos em processos judiciais ou administrativos.

Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:


5.1 - Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

5.2 - Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

5.3 - Transferência a terceiros, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, ou

5.4 - Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que os dados sejam anonimizados.

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 8 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

6. Escolha e Consentimento

Este site poderá lhe oferecer a oportunidade de consentir em receber comunicados de marketing da EMTU/SP. Se você não consentir, a EMTU/SP não enviará informações de ofertas promocionais. No entanto, independentemente de suas preferências de consentimento, a EMTU/SP pode eventualmente precisar enviar e-mails de programas por motivos administrativos. Se pós aceitar receber mensagens você decidir alterar sua escolha, talvez não seja possível alterar essa preferência de consentimentos caso tenha concordado em receber mensagens de marcas específicas.

A EMTU/SP também fornece métodos convenientes de remoção de suas informações no nosso banco de dados para que você não receba futuros comunicados e feche sua conta.


Observe que as alterações podem não entrar em vigor imediatamente. Em cada comunicação indique, claramente, as informações que deseja alterar ou remover das suas informações pessoais de nosso banco de dados. O atendimento será o mais breve possível.

Observe que, independentemente de qualquer solicitação de remoção ou alteração de informações pessoais, talvez precisemos manter algumas informações para fins de registro.

O Usuário deve estar ciente de que a sua solicitação poderá ser rejeitada nos termos legais, seja por motivos formais, como, por exemplo, na sua incapacidade de comprovar identidade ou legais, na hipótese de o pedido de exclusão de dados quando sua manutenção é tão somente livre exercício de direito pela EMTU/SP.

De todo modo, na hipótese de impossibilidade de atendimento destas solicitações, a EMTU/SP apresentará ao Usuário as justificativas razoáveis. Os resíduos dessas informações poderão permanecer em nossos bancos de dados e em outros

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 9 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	-------------------------

registros, que não serão removidos ou alterados. Nós nos reservamos o direito, de tempos em tempos, de contatar novamente usuários antigos do site para fins administrativos.

Por meio da leitura deste documento, o Usuário fica ciente que a eventual solicitação de exclusão de informações essenciais para a gestão de seu cadastro junto à EMTU/SP, quando passível de aplicação, poderá implicar no término de sua relação contratual, com o consequente cancelamento dos serviços então prestados.

Por fim, não nos responsabilizamos por notificar terceiros (incluindo, sem limitação, nossos prestadores de serviços ou parceiros estratégicos) com os quais já compartilhamos informações pessoais quanto a quaisquer alterações solicitadas de acordo com esta seção, nem quanto a informações removidas dos bancos de dados ou registros de tais entidades.

7. Seus Direitos

Em cumprimento da regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a EMTU/SP respeita e garante, ao Usuário, a possibilidade de apresentar solicitações a partir do início da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados, baseadas nos seguintes direitos:

7.1 - Confirmação da existência de tratamento;

7.2 - Acesso aos dados;

7.3 - Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

7.4 - Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;


7.5 - Eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário;

7.6 - Informação sobre a possibilidade de o Usuário não fornecer o consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências em caso de negativa;

7.7 - Revogação do consentimento.

Parte dos direitos acima expostos poderá ser exercida diretamente por você, a partir da gestão de informações de cadastro, enquanto outra parte dependerá do envio de

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 10 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	--------------------------

requisição por meio dos nossos serviços de atendimento, para posterior avaliação e adoção de providências necessárias.

8. Atualizações da Política de Privacidade

A EMTU/SP reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade. Qualquer alteração importante feita pela EMTU/SP a esta Política de Privacidade será publicada no site da empresa.

Aconselhamos verificar esta página regularmente, pois o uso continuado deste site após qualquer alteração nesta Política de Privacidade será considerado aceitação e concordância da alteração.

9. Isenção de Responsabilidade


Embora adotemos elevados padrões de segurança a fim de evitar incidentes, não há nenhuma página virtual inteiramente livre de riscos. Nesse sentido, a EMTU/SP não se responsabiliza por:

9.1 - Quaisquer consequências decorrentes da negligência, imprudência ou imperícia dos usuários em relação a seus dados individuais. Garantimos e nos responsabilizamos apenas pela segurança dos processos de tratamento de dados e do cumprimento das finalidades descritas no presente instrumento. Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do usuário;

9.2 - Ações maliciosas de terceiros, como ataques de hackers, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada da EMTU/SP. Destacamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para você ou qualquer um de nossos usuários/clientes, comunicaremos os afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido e cumprimos as providências necessárias;

9.3 - Inveracidade das informações inseridas pelo usuário/cliente nos registros necessários para a utilização dos serviços da EMTU/SP; quaisquer consequências

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01


	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 11 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	--------------------------

decorrentes de informações falsas ou de má-fé são de inteira responsabilidade do usuário/cliente.

10. Encarregado de Proteção de Dados

Para obter mais informações sobre esta Política de Privacidade ou sobre como são tratados os seus dados pessoais, você pode entrar em contato no e-mail: lgpd@emt.sp.gov.br

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01

	INSTRUÇÃO NORMATIVA	CÓDIGO IN-APO-002	PÁGINA 12 / 12
---	--------------------------------	-----------------------------	--------------------------

Anexo I - Controle de Versões

Versão	Data	Páginas	Motivo
01	10/10/2022	-	Revisão conforme CI-ACI-015-22

Data de Aprovação no CA	Versão
27/10/2022	01