

ROPA

**REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE
TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

REGISTRO DAS OPERAÇÕES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (ROPA)

A **TROQUECOMMERCE LTDA.** está dedicada a operar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a manter o mais elevado padrão de respeito à privacidade e segurança dos dados dos nossos clientes, parceiros e colaboradores. Reconhecemos, também, que a proteção dos dados pessoais é essencial não apenas para cumprir com as regulamentações vigentes, mas também para estabelecer uma confiança sólida e duradoura no mercado.

Buscamos, por meio do presente Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (ROPA), demonstrar transparência e responsabilidade em todas as etapas da coleta e tratamento de dados pessoais em nosso modelo de negócio, reforçando nosso compromisso com a privacidade de todos os dados tratados. Acreditamos que, ao adotar práticas de proteção de dados alinhadas com os mais altos padrões exigidos, não apenas mitigamos riscos legais, mas também estabelecemos relacionamentos mais sólidos e éticos com nossos clientes, parceiros e colaboradores.

Diante disso, o Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (ROPA) surge como uma peça fundamental nesse compromisso, fornecendo um documento abrangente que descreve nossas práticas de tratamento de dados. Este registro não apenas atende às exigências legais, mas reflete nosso interesse e comprometimento genuíno com a privacidade e segurança dos dados tratados.

Por meio deste documento, buscamos não apenas cumprir com as regulamentações, mas também ir além, adotando uma abordagem proativa para garantir a confiança contínua no mercado. Reconhecemos que, em um mundo cada vez mais conectado, a proteção dos dados pessoais não é apenas uma obrigação legal, mas também um alicerce essencial para a construção de um ambiente digital seguro e confiável.

Ao avançarmos nessa jornada, reafirmamos nosso compromisso em evoluir constantemente nossas práticas de proteção de dados para atender às expectativas dinâmicas do cenário regulatório e às crescentes preocupações com a privacidade dos indivíduos. Acreditamos que, ao fazer isso, não apenas nos destacamos como líderes responsáveis, mas também contribuímos para um ecossistema digital mais seguro e ético.

Agradecemos a confiança contínua dos nossos clientes e parceiros à medida que trabalhamos juntos para alcançar os mais altos padrões de excelência em proteção de dados.

MARCEL HENRIQUE EBERLE
CEO da TROQUECOMMERCE LTDA

1 - INFORMAÇÕES DO CONTATO:

Organização: TROQUECOMMERCE LTDA

CNPJ: 42.962.556/0001-09

Endereço: Rua São Paulo, 3366, sala 415 - Itoupava Seca, Blumenau - SC, 89030-000

Principal atividade: comercialização de tecnologia SaaS (*Software as a Service* – ou Software como Serviço) voltado para operacionalização e automatização da logística reversa envolvendo a troca e devolução de produtos dos consumidores das empresas que optam por contratar o serviço da plataforma.

Gestor responsável: GABRIEL MAURICIO MELGAREJO SESTREM

E-mail: contato@troquecommerce.com.br

Telefone: (47) 3328-4718

2 - DESCRIÇÃO GERAL DO TRATAMENTO:

A **TROQUECOMMERCE LTDA**, opera seu modelo de negócio na modalidade B2B2C (Business-To-Business-To-Consumer), ou seja, a **TROQUECOMMERCE** disponibiliza a sua solução SaaS para outras empresas (em geral empresas de varejo e comércio online), que então oferecem tal ferramenta a seus consumidores finais.

Dessa forma, a **TROQUECOMMERCE** não somente realiza o tratamento de dados pessoais oriundos da operação e atividade comercial dos clientes das empresas que resolvem contratar o SaaS oferecido pela **TROQUECOMMERCE**.

Assim, a **TROQUECOMMERCE** realiza o tratamento de dados pessoais no contexto de sua operação de logística reversa por meio de sua plataforma. O processo envolve a coleta, processamento e armazenamento de informações relacionadas a devoluções e trocas de mercadorias das empresas de vendas online, com o objetivo de oferecer uma solução eficiente e intuitiva para clientes e lojistas. Cabe destacar, também, que a **TROQUECOMMERCE** não realiza tratamento e/ou armazenamento de dados pessoais de forma física, apenas digital.

Portanto, tratamento de dados realizado pela **TROQUECOMMERCE** pode ser assim descrito:

1) Coleta de Dados: a coleta de dados ocorre quando os consumidores das empresas de vendas online utilizam a plataforma para solicitar devoluções ou trocas de mercadorias. Os dados coletados incluem CPF/CNPJ, nome, endereço, número de telefone, e-mail, número do pedido e detalhes dos produtos.

2) Armazenamento e Processamento: os dados coletados são armazenados em um banco de dados em nuvem, com servidores localizados no Brasil. A equipe de programadores, desenvolvedores e de assistência comercial da **TROQUECOMMERCE** tem acesso a essas informações para garantir o funcionamento adequado da plataforma, a execução eficaz dos serviços e o suporte ao cliente.

3) Retenção e Exclusão dos Dados: os dados pessoais são retidos por um período específico de tempo, alinhado com os requisitos legais e regulamentares, bem como considerando a possibilidade de litígios judiciais futuros, garantindo a integridade e autenticidade das informações relevantes. Ao expirar o período de retenção estabelecido, os dados pessoais são automaticamente excluídos dos sistemas da empresa, garantindo conformidade contínua com as práticas de privacidade e regulamentações, como previsto pela LGPD.

3 - DADOS PESSOAIS TRATADOS:

Conforme exposto na Descrição Geral do Tratamento, a **TROQUECOMMERCE** trata somente os seguintes dados pessoais:

- a) CPF/CNPJ;
- b) Nome;
- c) Endereço;
- d) Número de Telefone;
- e) E-mail;
- f) Número do Pedido; e
- g) Detalhes dos Produtos.

Nesse contexto, cabe asseverar que A **TROQUECOMMERCE NÃO** realiza o tratamento de Dados Pessoais Sensíveis, definidos no Art. 5º, inciso II, da LGPD.

4 - CATEGORIAS DE TITULARES:

Tendo em vista que a **TROQUECOMMERCE** opera seu modelo de negócio na modalidade B2B2C e tão somente realiza o tratamento de dados pessoais oriundos da operação e atividade comercial dos consumidores das empresas que contratam o SaaS oferecido, via de regra a **TROQUECOMMERCE** realiza o tratamento de dados de "titulares em geral", podendo, por ventura, realizar, também, o tratamento de dados de crianças, adolescentes e idosos, devendo o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal, conforme exigido pelo Art. 14, §1º, da LGPD, ser coletado pelas empresas que coletam os dados primariamente e resolvem contratar o SaaS da **TROQUECOMMERCE**, conforme estabelecido nos Termos de Uso da plataforma.

5 - FINALIDADES DO TRATAMENTO:

O tratamento de dados pessoais pela **TROQUECOMMERCE** é orientado por objetivos específicos que visam oferecer um serviço eficaz e aprimorado aos nossos clientes. Essas finalidades abrangem a assistência ao cliente, as operações essenciais da empresa, a execução eficiente dos serviços contratados e a constante evolução da nossa plataforma de logística reversa. Cada finalidade é delineada abaixo, destacando as atividades específicas que justificam o tratamento dos dados, nos seguintes termos:

1) Assistência ao Cliente: fornecer suporte técnico e atendimento ao cliente para garantir uma experiência positiva e resolver quaisquer problemas relacionados à plataforma de logística reversa.

Exemplo de Atividades:

- a) responder a consultas dos clientes;
- b) diagnosticar e solucionar problemas técnicos; e
- c) prestar assistência durante o processo de devolução e troca.

2) Operação da Empresa: utilizar dados para a gestão operacional da empresa, incluindo tomada de decisões estratégicas e monitoramento do desempenho da plataforma.

Exemplo de Atividades:

- a) análise de dados para identificar áreas de melhoria, além tomada de decisões estratégicas com base em insights obtidos; e
- b) monitoramento do desempenho da plataforma para garantir eficiência operacional.

3) Execução de Serviços Contratados: garantir a implementação e manutenção eficaz dos serviços contratados pelos clientes, incluindo a automação do processo de devolução e troca.

Exemplo de Atividades:

- a) desenvolvimento e implementação de funcionalidades específicas;
- b) manutenção regular para garantir a operação contínua; e
- c) personalização da plataforma de acordo com as necessidades do cliente.

4) Aprimoramento Contínuo da Plataforma: utilizar dados para identificar oportunidades de aprimoramento, inovação e otimização da plataforma de logística reversa.

Exemplo de Atividades:

- a) avaliação de feedback dos usuários para identificar melhorias;
- b) implementação de atualizações para aprimorar a usabilidade; e
- c) introdução de novas funcionalidades com base nas tendências do mercado.

5) Defesa em Litígio Judicial Futuro: utilizar dados para fins de defesa da empresa em potenciais litígios judiciais futuros, assegurando documentação adequada e conformidade com requisitos legais.

Exemplo de Atividades:

- a) Manter registros detalhados relacionados a transações e interações com clientes, preservando evidências para comprovar a conformidade com leis e regulamentações aplicáveis; e
- b) colaborar com assessoria jurídica na preparação de defesas legais quando necessário.

6 - HIPÓTESES LEGAIS PARA O TRATAMENTO:

O tratamento de dados pessoais pela **TROQUECOMMERCE** fundamenta-se em três bases legais específicas: a "Execução de Contrato", "Interesse Legítimo" e "Exercício Regular de Direitos em Processo Judicial, Administrativo ou Arbitral".

a) Execução de Contrato: o tratamento de dados é necessário para a execução do contrato estabelecido entre a **TROQUECOMMERCE** e seus clientes. Isso inclui a facilitação da logística reversa, automação do processo de devolução e troca de mercadorias, proporcionando uma experiência eficaz e personalizada.

b) Interesse Legítimo: a **TROQUECOMMERCE** busca seus interesses legítimos ao tratar dados para operar eficientemente, aprimorar seus serviços, e garantir a segurança e integridade da plataforma. Esse tratamento é equilibrado com a proteção dos direitos e liberdades dos titulares dos dados, mantendo uma abordagem transparente e ética.

c) Para o Exercício Regular de Direitos em Processo Judicial, Administrativo ou Arbitral: a **TROQUECOMMERCE** reserva o direito de tratar e armazenar dados pessoais para o exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, respeitando integralmente os direitos e garantias dos titulares dos dados, conforme as disposições legais aplicáveis.

As mencionadas hipóteses legais de tratamento estão devidamente respaldadas nos incisos V, VI e IX, do Art. 7º, da LGPD, garantindo a conformidade e legitimidade das referidas práticas de tratamento de dados.

7 - DESTINATÁRIOS DOS DADOS PESSOAIS:

Os dados pessoais tratados pela **TROQUECOMMERCE** são compartilhados com os seguintes destinatários internos e externos, considerando as particularidades da operação:

a) **Alta Administração:** membros da alta administração têm acesso a dados para fins de tomada de decisões estratégicas, monitoramento do desempenho operacional e orientação estratégica da empresa.

b) **Programadores e Desenvolvedores:** as equipes de programadores e desenvolvedores da **TROQUECOMMERCE** têm acesso a dados para a implementação, manutenção e aprimoramento contínuo da plataforma, assegurando a funcionalidade eficaz dos serviços contratados pelos clientes, além de realizar personalização da plataforma, garantindo que ela atenda às necessidades específicas e se mantenha atualizada com as demandas do mercado.

c) **Assessoria Jurídica:** a assessoria jurídica contratada tem acesso aos dados para a análise e preparação em potenciais litígios judiciais, garantindo a defesa adequada da **TROQUECOMMERCE** em conformidade com as exigências legais.

d) **Plataformas de Armazenamento de Dados em Nuvem:** a **TROQUECOMMERCE** compartilha dados com plataformas de armazenamento em nuvem, sendo fundamental em diversos aspectos essenciais para a operação eficiente e segura da empresa. O compartilhamento de dados, para o seu devido armazenamento em nuvem, é realizado com as plataformas, SUPABASE, VERCEL e AMAZON, para as seguintes finalidades específicas:

- 1) **Supabase:** Armazenamento de registros em banco de dados, fundamental para a funcionalidade e processamento de dados da plataforma.
- 2) **Vercel:** Aplicação API que registra e consome dados do Supabase para processamento, garantindo a operação eficiente da plataforma.
- 3) **Amazon:** Armazenamento de imagens e utilização de dados para o processamento de logística reversa em conjunto com o Supabase.

e) **Recursos Humanos (RH):** O setor de recursos humanos tem acesso a dados para gerenciamento de pessoal, processos de recrutamento, integração de colaboradores, avaliação de desempenho, pagamentos e manutenção de registros relacionados aos colaboradores da empresa, garantindo a conformidade com as políticas internas e regulamentações trabalhistas.

A **TROQUECOMMERCE** esclarece que, em conformidade com as boas práticas estabelecidas em sua operação, não realiza Transferência Internacional de Dados. Todos os dados pessoais processados pela empresa são mantidos em servidores localizados em território nacional.

8 - MEDIDAS DE SEGURANÇA IMPLEMENTADAS

A **TROQUECOMMERCE** adota rigorosas medidas de segurança para proteger os dados pessoais sob sua responsabilidade, alinhando-se às melhores práticas e normativas de segurança da informação. As seguintes atividades são realizadas de forma sistemática:

a) **Restrição de Acesso por Função:**

O acesso a dados pessoais é controlado com base nas funções e responsabilidades específicas de cada colaborador. Esse princípio de menor privilégio assegura que apenas indivíduos autorizados tenham acesso aos dados pertinentes às suas atribuições.

b) **Monitoramento de Acesso:**

Um sistema de monitoramento contínuo de acesso é implementado para registrar e analisar atividades relacionadas aos dados pessoais. Isso permite a identificação imediata de

comportamentos suspeitos ou acessos não autorizados, promovendo uma resposta ágil a potenciais ameaças.

c) Criptografia de Dados:

Todos os dados pessoais em trânsito e armazenados são protegidos por protocolos robustos de criptografia. Essa medida garante a confidencialidade e integridade das informações, mitigando riscos associados à interceptação ou manipulação não autorizada.

d) Firewalls:

Firewalls são implementados para controlar o tráfego de dados entre redes, estabelecendo barreiras protetoras contra acessos não autorizados. Essa camada adicional de segurança contribui para a prevenção de ameaças externas.

e) Autenticação de Dois Fatores (2FA):

A autenticação de dois fatores é obrigatória para todos os acessos aos sistemas que envolvem dados pessoais. Esse método de autenticação reforçada acrescenta uma camada adicional de segurança, exigindo a verificação de identidade por meio de dois meios distintos.

f) Auditorias de Segurança:

Auditorias internas de segurança são conduzidas anualmente para avaliar a eficácia das medidas implementadas, identificar possíveis vulnerabilidades e garantir a conformidade contínua com as melhores práticas de segurança da informação.

g) Treinamento Regular de Conscientização:

Programas de treinamento são oferecidos periodicamente (pelo menos uma vez por ano) a todos os colaboradores, abordando práticas seguras, políticas de segurança da informação e a importância da proteção dos dados pessoais.

h) Política Interna de Incidente de Vazamento de Dados:

A **TROQUECOMMERCE** estabeleceu uma política interna própria dedicada ao gerenciamento de incidentes de vazamento de dados. Essa política define procedimentos claros e responsabilidades em caso de detecção de um incidente, garantindo uma resposta rápida, eficiente e transparente.

Essas medidas de segurança refletem o comprometimento da **TROQUECOMMERCE** em garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados pessoais sob sua gestão, fortalecendo a postura da empresa frente aos desafios contínuos de segurança da informação.

9 - PRAZO DE RETENÇÃO DOS DADOS

A **TROQUECOMMERCE** estabelece prazos de retenção de dados alinhados às exigências legais, operacionais e à necessidade de preservação de registros para eventual resposta a litígios judiciais. Conforme as especificidades de nossa operação, adotamos o seguinte padrão:

a) **Dados Relativos a Pedidos e Logística Reversa:** dados associados a pedidos e operações de logística reversa serão retidos por um período de 6 (seis) anos a partir da data da transação. Este prazo permite a devida documentação e resposta a eventuais demandas legais, além de suportar análises internas e auditorias.

b) **Dados de Clientes e Usuários:** informações de clientes, incluindo dados de contato e histórico de interações, também serão retidas por um período de 6 (seis) anos após a última interação registrada. Isso visa manter um registro completo para fornecer suporte contínuo ao cliente e atender a possíveis solicitações legais.

c) **Dados de Recursos Humanos:** dados relativos a recursos humanos, como registros de funcionários, serão mantidos pelo mesmo período de 6 (seis) anos após o término do vínculo empregatício. Essa medida assegura a conformidade com normativas trabalhistas e possibilita respostas eficientes a litígios laborais.

d) **Outras Categorias de Dados:** para outras categorias de dados, a **TROQUECOMMERCE** seguirá o princípio geral de retenção por 5 (cinco) anos, salvo quando houver disposições legais específicas que determinem prazos distintos.

Essa política de retenção busca equilibrar a necessidade de preservação de dados para fins legais e operacionais com o compromisso contínuo da empresa em garantir a privacidade e segurança dos dados pessoais. Após o término do prazo estabelecido, os dados serão devidamente excluídos de nossos sistemas, mitigando qualquer risco associado a um eventual incidente de segurança.

10 - REVISÕES PERIÓDICAS DO ROPA

A **TROQUECOMMERCE** compromete-se a realizar revisões anuais em seu Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (ROPA) para garantir a conformidade contínua com normativas de proteção de dados, refletir alterações nas operações e adaptar-se a eventuais mudanças legislativas. Além das revisões anuais, ajustes serão efetuados prontamente em resposta a mudanças significativas nas operações, incidentes de segurança, atualizações legais e normativas, assegurando uma abordagem dinâmica e atualizada na gestão da privacidade. A documentação abrangente dessas revisões será mantida como parte integrante do ROPA.

11 – DISPOSIÇÕES FINAIS

Encerramos este Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (ROPA) com o compromisso da **TROQUECOMMERCE LTDA.** de garantir a privacidade e segurança dos dados por ela tratados. Após lido e aprovado pela alta administração e assinado pelos diretores, este documento deverá ser divulgado para amplo e geral conhecimento, de forma que surta seus efeitos. Sua aplicação imediata assegura a efetividade das práticas delineadas, contribuindo para a construção de relações sólidas e confiáveis com nossos clientes e colaboradores. Agradecemos a confiança contínua e reiteramos nosso comprometimento em evoluir constantemente para atender aos mais altos padrões de excelência em proteção de dados.

Blumenau – Santa Catarina, 12 de março de 2024

(assinaturas na página seguinte)