



**OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**

**MBPG - 00.04/8**

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE  
GOVERNANÇA**

**Rev.: 01 Pág.: 1/15**

**Data: 07/07/2021**

# **MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA**

## **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS LGPD**

**Elaborado pela  
encarregada/Diretoria**

**Revisado por  
Qualidade**

**Aprovado por  
Diretoria**



OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA

MBPG - 00.04/8

Rev.: 01 Pág.: 2/15

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

Data: 07/07/2021

## BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

### 1) INTRODUÇÃO

A **OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 88.633.680/0002-02, com sede no Setor Hoteleiro Sul (SHS), Quadra 6, Conjunto A, Bloco A, Sala 905, Brasília/DF, estabelece em seus procedimentos internos “Manual Boas Práticas de Governança” para **cumprir fielmente e integralmente todas as disposições contidas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).**

### 2) DETERMINAÇÃO LEGAL

Considerando a determinação legal para o estabelecimento de sistema para assegurar a segurança e sigilo dos dados pessoais contida no art. 46, da LGPD, a OSM adota medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Art. 46. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

§ 1º A autoridade nacional poderá dispor sobre padrões técnicos mínimos para tornar aplicável o disposto no caput deste artigo, considerados a natureza das informações tratadas, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis, assim como os princípios previstos no caput do art. 6º desta Lei.


§ 2º As medidas de que trata o caput deste artigo deverão ser observadas desde a fase de concepção do produto ou do serviço até a sua execução.

Cabe esclarecer que o presente Manual de Boas Práticas de Governança permanecerá em vigor até que a Autoridade Nacional disponha sobre padrões técnicos mínimos para tornar aplicável o disposto no art. 46, da LGPD, considerados a natureza

Elaborado pela  
encarregada/Diretoria

Revisado por  
Qualidade

Aprovado por  
Diretoria

	<b>OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA</b>	<b>MBPG - 00.04/8</b>
	<b>MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA</b>	<b>Rev.: 01 Pág.: 3/15</b>
		<b>Data: 07/07/2021</b>

das informações tratadas, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis, assim como os princípios previstos no caput do art. 6º da Lei.

Art. 51. A autoridade nacional estimulará a adoção de padrões técnicos que facilitem o controle pelos titulares dos seus dados pessoais.

### 3) TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Todos os colaboradores da OSM deverão assinar Termo de Confidencialidade para obriga-se a garantir a segurança da informação prevista na LGPD em relação aos dados pessoais, mesmo após o seu término do vínculo contratual ou empregatício.

Art. 47. Os agentes de tratamento ou qualquer outra pessoa que intervenha em uma das fases do tratamento obriga-se a garantir a segurança da informação prevista nesta Lei em relação aos dados pessoais, mesmo após o seu término.

Da mesma forma, todas os colaboradores eventuais e empresas contratadas deverão assinar o termo para assegurar o cumprimento das obrigações legais.

### 4) COMUNICAÇÃO DE INCIDENTE DE SEGURANÇA

Conforme mandamento do art. 48 da LGPD, o Encarregado deverá cientificar imediatamente ao CEO da OSM a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, visando a imediata comunicação do sinistro para a autoridade nacional.

Art. 48. O controlador deverá comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

<b>Elaborado pela encarregada/Diretoria</b>	<b>Revisado por Qualidade</b>	<b>Aprovado por Diretoria</b>
---	-------------------------------	-------------------------------



**OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**

**MBPG - 00.04/8**

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE  
GOVERNANÇA**

**Rev.: 01 Pág.: 4/15**

**Data: 07/07/2021**

§ 1º A comunicação será feita em prazo razoável, conforme definido pela autoridade nacional, e deverá mencionar, no mínimo:

I - a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;

II - as informações sobre os titulares envolvidos;

III - a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;

IV - os riscos relacionados ao incidente;

V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e

VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

§ 2º A autoridade nacional verificará a gravidade do incidente e poderá, caso necessário para a salvaguarda dos direitos dos titulares, determinar ao controlador a adoção de providências, tais como:

I - ampla divulgação do fato em meios de comunicação; e

II - medidas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente.

§ 3º No juízo de gravidade do incidente, será avaliada eventual comprovação de que foram adotadas medidas técnicas adequadas que tornem os dados pessoais afetados ininteligíveis, no âmbito e nos limites técnicos de seus serviços, para terceiros não autorizados a acessá-los.

Até que a autoridade nacional defina em regulamento próprio o prazo e a forma de comunicação do incidente, a comunicação deverá mencionar, no mínimo: I - a descrição da natureza dos dados pessoais afetados; II - as informações sobre os titulares envolvidos; III - a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial; IV - os riscos relacionados ao incidente; V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

**Elaborado pela  
encarregada/Diretoria**

**Revisado por  
Qualidade**

**Aprovado por  
Diretoria**



## 5) DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DOS SISTEMAS

Conforme determinação legal, as Soluções utilizadas para o tratamento de dados pessoais no âmbito da OSM devem ser estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos na LGPD e às demais normas regulamentares.

Art. 49. Os sistemas utilizados para o tratamento de dados pessoais devem ser estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos nesta Lei e às demais normas regulamentares.

## 5.1. REQUISITOS BÁSICOS DE SEGURANÇA IMPLEMENTADOS NA APLICAÇÃO MENTORH E SOFTWARES ADICIONAIS EMBARCADOS NA SOLUÇÃO (BANCO DE DADOS)

## 5.1.1. MENTORH

A Solução permite validação do Usuário/Senha previamente cadastradas para acessar a aplicação;

As senhas armazenadas são criptografadas;


A Solução permite a criação de perfil de acesso, limitando ao usuário as funcionalidades/dados a serem acessados;

A Solução permite o upload de arquivos criptografados no servidor ou mapeamento de rede especificado pelo cliente;

A Solução possui controle de *timeout* das sessões após o login realizado com sucesso;

A Solução permite validação de *captcha* pelo Portal após sucessivas tentativas mal sucedidas de login; e

Por fim, toda operação na aplicação é auditável.

	OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	MBPG - 00.04/8
	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA	Rev.: 01 Pág.: 6/15
		Data: 07/07/2021

#### 5.1.2. BANCO DE DADOS

A Solução permite a validação de usuário/senha internos para acesso as funcionalidades e configurações;

A Solução permite a definição de políticas de alteração/criação de senhas para os usuários;

A Solução possui limitador de acesso às tabelas da aplicação por usuário;

A Solução disponibiliza criptografia do banco de dados;

A Solução possui auditoria interna dos procedimentos realizados; e

Acesso via ODBC/JDBC através de prévia autenticação.

#### 5.1.3. POLÍTICA DE BACKUP

Existem duas modalidades de backup, que podem, ou não, atuar simultaneamente:

a) Backup diário: é realizado todos os dias à meia noite e sobrescrito a cada semana. Este backup contempla apenas os dados do cliente.


b) Backup Mensal: é realizado uma vez por mês à meia noite e abrange, além dos dados do cliente, arquivos, códigos de sistema e estrutura de pastas.

Tanto os backups diários quanto os backups mensais são gerados pela OSM, mas armazenados no próprio cliente e, por este motivo, ele é responsável pela infraestrutura onde os dados ficarão armazenados.

#### 6) DAS BOAS PRÁTICAS E DA GOVERNANÇA

O presente processo interno busca formular regras de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as

Elaborado pela encarregada/Diretoria	Revisado por Qualidade	Aprovado por Diretoria
---	---------------------------	---------------------------

	OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	MBPG - 00.04/8
	MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA	Rev.: 01 Pág.: 7/15
		Data: 07/07/2021

ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais.

Art. 50. Os controladores e operadores, no âmbito de suas competências, pelo tratamento de dados pessoais, individualmente ou por meio de associações, poderão formular regras de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais.

§ 1º Ao estabelecer regras de boas práticas, o controlador e o operador levarão em consideração, em relação ao tratamento e aos dados, a natureza, o escopo, a finalidade e a probabilidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes de tratamento de dados do titular.

## 7) CONDIÇÕES DE ORGANIZAÇÃO

Até a definição de normas específicas e regulamentos para o atendimento das exigências estabelecidas na LGPD, a OSM adotará ao presente Manual de Boas Práticas de Governanças visando o pleno atendimento das previsões legais.

## 8) REGIME DE FUNCIONAMENTO

A OSM criou a estrutura para atuação no âmbito interno da Encarregada pelo tratamento de dados pessoais, conforme previsão do art. 41 da LGPD:

### **LUIZA KOEBE DE OLIVEIRA SIQUEIRA**

Encarregada LGPD

CPF nº 022.255.041-48

Telefone: (61) 3964-7777

e-mail: lgpd@osm.com.br

Elaborado pela encarregada/Diretoria	Revisado por Qualidade	Aprovado por Diretoria
---	---------------------------	---------------------------



**OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**

**MBPG - 00.04/8**

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE  
GOVERNANÇA**

**Rev.: 01 Pág.: 8/15**

**Data: 07/07/2021**

Site: <http://www.osm.com.br/>

Endereço: SHS, Quadra 06, Bloco A, Sala 905, Complexo Brasil 21, CEP:  
70.316-102, Brasília – DF.

A Encarregada LGPD atuará diretamente perante o CEO da OSM visando o pronto atendimento das exigências legais e imediata reação aos riscos de violação da segurança dos dados pessoais.

O CEO da OSM comunicará imediatamente todos os clientes e parceiros que possuem vínculo contratual com a empresa sobre a adoção do presente Manual de Boas Práticas de Governança e sobre a designação da Encarregada LGPD.

#### 9) PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E RESPOSTA ÀS PETIÇÕES DE TITULARES

Todas as comunicações referentes ao atendimento das reclamações e resposta às petições de titulares devem ser encaminhadas para o endereço eletrônico da OSM responsável pelo tratamento das demandas ([lgpd@osm.com.br](mailto:lgpd@osm.com.br)).

#### 10) NORMAS DE SEGURANÇA

O presente manual deve ser atualizado sempre que a autoridade nacional editar normas de segurança para o tratamento de dados pessoais.

#### 11) PADRÕES TÉCNICOS

As Soluções da OSM devem seguir os padrões técnicos de segurança com a revisão constante dos procedimentos internos visando a identificação de vulnerabilidades de segurança.

**Elaborado pela  
encarregada/Diretoria**

**Revisado por  
Qualidade**

**Aprovado por  
Diretoria**





**OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**

**MBPG - 00.04/8**

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE  
GOVERNANÇA**

**Rev.: 01 Pág.: 9/15**

**Data: 07/07/2021**

A necessidade de atualização ou de upgrade da Solução deverá ser prontamente comunicada ao CEO da OSM visando a imediata comunicação com o cliente.

## 12) OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS PARA OS DIVERSOS ENVOLVIDOS NO TRATAMENTO

Os colaboradores internos e externos da OSM devem ser cientificados de suas obrigações legais e contratuais para a preservação da segurança dos dados pessoais.

## 13) AÇÕES EDUCATIVAS

Os colaboradores internos e externos da OSM devem passar por ações educativas periódicas visando a capacitação contínua dos agentes que possuem acesso aos dados pessoais protegidos pela LGPD.

## 14) MECANISMOS INTERNOS DE SUPERVISÃO E DE MITIGAÇÃO DE RISCOS

A OSM adotará em manuais próprios:

- Programa de governança em privacidade;
- Procedimento para comunicação de sinistros para o cliente e para a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); e
- Relatório de impacto à proteção de dados pessoais.

**Elaborado pela  
encarregada/Diretoria**

**Revisado por  
Qualidade**

**Aprovado por  
Diretoria**