



**GECAR**  
FUNILARIA E PINTURA

# **MANUAL DA LGPD**

**Lei geral de proteção de dados**

Abril de 2026

## Índice Página

Introdução.....	03
1. Conceitos Fundamentais.....	04
1.1 Elementos da LGPD.....	04
1.2 Princípios Fundamentais do Tratamento de Dados.....	06
2. Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA).....	06
3. Coleta de Dados na Oficina Gecar.....	06
4. Armazenamento e Manuseio de Documentos Físicos.....	08
4.1 Recepção de Documentos Físicos dos Clientes.....	09
4.2 Documentos Físicos dos Colaboradores e Fornecedores.....	09
5. Compartilhamento de Dados.....	09
6. Canal de Atendimento aos Direitos dos Titulares.....	10
7. Procedimento em Caso de Incidente de Segurança.....	11
8. Processos de Backup e Apagamento de Dados Pessoais.....	12
8.1 Backup dos Dados Pessoais.....	12
9.2 Apagamento de Dados Pessoais.....	12
10. Base Legal de Legítimo Interesse.....	13
11. Penalidades e Conformidade.....	13
12. Conclusão.....	14

## Manual de Proteção de Dados Pessoais - Oficina Gecar

### Introdução

A **Oficina Gecar**, comprometida com a proteção e privacidade dos dados pessoais de seus clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros, adota práticas rigorosas para assegurar o tratamento adequado dessas informações em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018. Este **Modelo de Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA)** foi desenvolvido para documentar e detalhar todas as atividades de tratamento de dados realizadas pela empresa, garantindo transparência e segurança em cada processo.

Por meio deste registro, a Gecar reafirma seu compromisso com a coleta, processamento, armazenamento e eliminação de dados de forma segura e controlada. As medidas técnicas e administrativas descritas neste documento visam mitigar riscos e assegurar que os dados pessoais estejam sempre protegidos, em todas as etapas de seu ciclo de vida, desde a coleta até a eventual eliminação.

A implementação de políticas de segurança, controle de acesso, backups regulares e o atendimento aos direitos dos titulares são práticas fundamentais na gestão da informação dentro da oficina. Este documento foi elaborado para garantir a conformidade contínua da Gecar com as exigências legais e assegurar a confiança de nossos clientes e parceiros no tratamento de seus dados.

## 1. Conceitos Fundamentais

Para compreender plenamente a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no ambiente da Oficina Gecar, é essencial conhecer e entender os principais conceitos envolvidos no tratamento de dados pessoais. Esses conceitos formam a base sobre a qual se fundamentam todas as práticas e medidas de proteção de dados adotadas pela oficina.

O tratamento de dados pessoais envolve várias etapas, desde a coleta até o armazenamento, uso, compartilhamento e eventual eliminação desses dados. Cada uma dessas etapas requer uma compreensão clara de quem são os envolvidos (controlador, operador, titular dos dados), que tipos de dados estão sendo tratados (dados pessoais e dados pessoais sensíveis), e quais são as responsabilidades associadas a cada papel.

Com essa compreensão, todos os colaboradores da Gecar poderão atuar de maneira informada e responsável, garantindo que as operações da oficina estejam em total conformidade com a legislação vigente e que os direitos dos titulares dos dados sejam respeitados em todas as circunstâncias.

### 1.1 Elementos da LGPD:

**a) Dado Pessoal:** A Gecar trata informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, como nome, CPF, endereço, telefone, etc. (Art. 5º, I).

**b) Dado Pessoal Sensível:** Também tratamos informações que requerem tratamento especial, incluindo dados sobre origem racial, convicção religiosa, saúde, vida sexual, entre outros (Art. 5º, II).

**c) Titular dos Dados:** A Gecar reconhece a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais como titular dos dados (Art. 5º, V).

**d) Controlador:** A Gecar, na qualidade de pessoa jurídica, toma as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais (Art. 5º, VI).

**e) Operador:** Os operadores contratados pela Gecar realizam o tratamento de dados pessoais em nome da empresa (Art. 5º, VII).

**f) Encarregado (DPO):** A Gecar designou um Encarregado de Proteção de Dados (DPO), que atua como canal de comunicação entre a oficina, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (Art. 41).

## 1.2 Princípios Fundamentais do Tratamento de Dados

A Gecar adota integralmente os princípios fundamentais da LGPD para o tratamento de dados pessoais conforme exigido pela LGPD:

- a) **Finalidade:** A Gecar coleta dados pessoais para propósitos específicos e legítimos, sempre informados ao titular no momento da coleta (Art. 6º, I).
- b) **Adequação:** O tratamento dos dados na Gecar é sempre compatível com as finalidades informadas ao titular (Art. 6º, II).
- c) **Necessidade:** Coletamos apenas os dados essenciais para a realização das atividades (Art. 6º, III).
- d) **Livre Acesso:** Os titulares têm direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados pela Gecar (Art. 6º, IV).
- e) **Transparência:** A Gecar garante clareza, precisão e acessibilidade nas informações prestadas aos titulares (Art. 6º, VI).
- f) **Segurança:** Implementamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acessos não autorizados (Art. 6º, VII).
- g) **Prevenção:** Adotamos medidas preventivas para minimizar riscos e evitar danos aos titulares (Art. 6º, VIII).
- h) **Não Discriminação:** Na Gecar, os dados não são utilizados para fins discriminatórios ou ilícitos (Art. 6º, IX).
- i) **Responsabilização e Prestação de Contas:** Estamos comprometidos em demonstrar a conformidade da Gecar com a LGPD (Art. 6º, X).

## 2. Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA)

A Gecar realiza o registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais, conforme o Art. 37 da LGPD, através de um documento conhecido como RoPA (Record of Processing Activities). Esse registro detalha todas as atividades de tratamento, incluindo finalidades, categorias de dados envolvidos, medidas de segurança aplicadas, bases legais e os responsáveis por cada operação. Seguem as ações aplicadas:

- a) Modelo/Template:** Utilizamos um modelo específico de RoPA para documentar todas as operações de tratamento, garantindo que as atividades estejam devidamente registradas e em conformidade com a legislação.
- b) Plano de Ação:** Realizamos revisões periódicas do RoPA para assegurar que todas as operações estejam atualizadas e em conformidade com qualquer mudança nas atividades ou na legislação.
- c) Responsável:** O Encarregado de Proteção de Dados (DPO) da Gecar é responsável por manter e atualizar o RoPA.

## 3. Coleta de Dados na Oficina Gecar

### 3.1 Clientes

- a) Dados Coletados:** A Gecar coleta nome, endereço, telefone, e-mail, CPF e dados do veículo dos clientes.
- b) Finalidade:** Esses dados são coletados para a realização de reparos e serviços veiculares (Art. 7º, I).
- c) Consentimento:** Obtemos o consentimento explícito dos clientes no ato da coleta, conforme a finalidade informada (Art. 7º, I).

**d) Rotinas Seguras:** Informamos aos clientes sobre a finalidade da coleta no momento da entrega do veículo (Art. 9º, I).

**e) Responsável:** A recepção e a gerência da Gecar são responsáveis por garantir que essas práticas sejam seguidas.

### 3.2 Colaboradores

**a) Dados Coletados:** Coletamos nome, CPF, endereço, e-mail, dados bancários e histórico profissional dos colaboradores.

**b) Finalidade:** Esses dados são utilizados para a gestão de contratos e folha de pagamento (Art. 7º, V).

**c) Consentimento:** Informamos os colaboradores sobre o uso de seus dados e garantimos a coleta de seu consentimento (Art. 7º, V).

**d) Rotinas Seguras:** Armazenamos esses dados em sistemas protegidos por senha e com acesso restrito ao RH (Art. 46).

**e) Responsável:** O Departamento de Recursos Humanos é responsável pela segurança e confidencialidade desses dados.

### 3.3 Fornecedores e Prestadores de Serviços

**a) Dados Coletados:** Coletamos CNPJ, nome do responsável, informações de contato e dados bancários dos fornecedores e prestadores de serviços.

**b) Finalidade:** Esses dados são utilizados para a gestão de contratos e pagamento de serviços (Art. 7º, V).

**c) Consentimento:** Garantimos que os dados sejam utilizados exclusivamente para finalidades contratuais, com consentimento dos fornecedores (Art. 7º, V).

**d) Rotinas Seguras:** Restringimos o acesso a esses dados ao sistema financeiro da Gecar (Art. 46).

**e) Responsável:** O Departamento Financeiro é responsável por assegurar que essas práticas sejam seguidas.

#### **4. Armazenamento e Manuseio de Documentos Físicos**

##### **4.1 Recepção de Documentos Físicos dos Clientes**

**a) Tipo de Documentos:** Recebemos e tratamos cópias de documentos de identidade, documentos do veículo e autorizações assinadas.

**b) Finalidade:** Esses documentos são utilizados para verificação de identidade e comprovação de propriedade do veículo, essenciais para a realização dos serviços (Art. 7º, II).

##### **c) Procedimentos Seguros:**

- **Recepção:** Documentos são manuseados exclusivamente por funcionários autorizados.

- **Armazenamento:** Os documentos físicos são armazenados em locais seguros, com acesso restrito e protegido por chave, durante o tempo necessário para a realização do serviço (Art. 46).

- **Digitalização e Descarte:** Sempre que possível, digitalizamos os documentos e devolvemos os originais aos clientes ou os destruimos de forma segura após a verificação (Art. 16).

**d) Plano de Mitigação:** Implementamos políticas de acesso restrito e monitoramento para evitar extravio ou acesso não autorizado (Art. 46).

**e) Responsável:** A recepção, gerência e o departamento de TI da Gecar são responsáveis por esses procedimentos.

## 4.2 Documentos Físicos dos Colaboradores e Fornecedores

**a) Tipo de Documentos:** Gerenciamos contratos de trabalho, contratos de serviço e documentos fiscais.

**b) Finalidade:** Esses documentos são essenciais para a gestão de contratos, folha de pagamento e cumprimento de obrigações fiscais (Art. 7º, II).

**c) Procedimentos Seguros:**

- **Recepção e Armazenamento:** Documentos são armazenados em arquivos trancados, com acesso restrito ao departamento responsável.

- **Digitalização e Descarte:** Documentos críticos são digitalizados para evitar manuseio excessivo e os originais são arquivados ou destruídos conforme nossa política de retenção de documentos (Art. 16).

**d) Plano de Mitigação:** Monitoramos regularmente e realizamos auditorias internas para garantir a conformidade com nossas políticas de armazenamento e descarte (Art. 50).

**e) Responsável:** O Departamento de Recursos Humanos e Financeiro da Gecar são responsáveis por esses procedimentos.

## 5. Compartilhamento de Dados

### 6.1 Clientes

**a) Finalidade:** Compartilhamos dados com terceiros exclusivamente para a execução dos serviços contratados ou mediante ordem judicial (Art. 7º, I).

**b) Consentimento:** Informamos aos clientes sobre o compartilhamento de seus dados e garantimos que consentem com a operação (Art. 7º, I).

c) **Responsável:** O gerente de operações e o departamento jurídico são responsáveis por supervisionar o compartilhamento de dados.

## 6.2 Colaboradores

a) **Finalidade:** Compartilhamos dados dos colaboradores com instituições financeiras para o processamento de pagamentos (Art. 7º, V).

b) **Consentimento:** Firmamos acordos de confidencialidade com terceiros para garantir a segurança dos dados compartilhados (Art. 7º, V).

c) **Responsável:** O Departamento de Recursos Humanos é responsável por esses processos.

## 6.3 Fornecedores

a) **Finalidade:** Limitamos o compartilhamento de dados ao necessário para a execução dos contratos (Art. 7º, V).

b) **Consentimento:** Monitoramos regularmente para garantir que o compliance com a LGPD seja mantido (Art. 7º, V).

c) **Responsável:** O Departamento Financeiro é responsável por supervisionar o compartilhamento de dados com fornecedores.

## 6. Canal de Atendimento aos Direitos dos Titulares

A Gecar disponibiliza um canal de atendimento dedicado para que os titulares de dados pessoais possam exercer seus direitos, conforme o Art. 18 da LGPD.

a) **Canal Disponível:** Os titulares podem entrar em contato com a Gecar por meio de um e-mail ou telefone específico, que está disponível em nosso site e nas redes sociais.

b) **Tratamento de Solicitações:** Todas as solicitações recebidas através desse canal são registradas e tratadas dentro dos prazos estabelecidos pela legislação, garantindo total transparência e respeito aos direitos dos titulares.

c) **Plano de Mitigação:** Realizamos auditorias regulares para garantir que todas as solicitações sejam tratadas de maneira adequada e conforme a LGPD.

d) **Responsável:** O Encarregado de Proteção de Dados (DPO) é responsável pela administração desse canal.

## 7. Procedimento em Caso de Incidente de Segurança

A Gecar adota procedimentos rigorosos para o gerenciamento de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais, conforme o Art. 48 da LGPD.

a) **Notificação:** Em caso de incidente, notificamos a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), o titular dos dados afetado e o controlador, se aplicável, dentro do prazo máximo de 72 horas após a ocorrência do incidente.

b) **Plano de Resposta:** A Gecar possui um plano de resposta a incidentes que detalha as ações necessárias para conter o incidente, mitigar danos e restaurar a segurança dos dados.

c) **Evidências:** Registramos e mantemos todas as evidências relacionadas a incidentes de segurança, bem como as ações corretivas adotadas, para fins de auditoria e conformidade.

d) **Responsável:** O Departamento de TI e o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) da Gecar são responsáveis pela gestão de incidentes.

## 8. Processos de Backup e Apagamento de Dados Pessoais

### 8.1 Backup dos Dados Pessoais

Procedimento: Realizamos backups regulares de todos os dados pessoais armazenados na Gecar, garantindo que possam ser recuperados em caso de perda ou incidente de segurança.

- a) **Frequência:** Os backups são realizados semanalmente e armazenados em servidores seguros, com controle de acesso restrito.
- b) **Plano de Mitigação:** Implementamos políticas de backup que incluem testes regulares para garantir a integridade e a capacidade de restauração dos dados.
- c) **Responsável:** O Departamento de TI é responsável por garantir a realização e segurança dos backups.

### 9.2 Apagamento de Dados Pessoais

- a) **Procedimento:** A Gecar possui um processo documentado para o expurgo de dados pessoais, que é executado conforme as diretrizes da LGPD.
- b) **Tabela de Retenção:** Adotamos uma tabela de retenção de dados que define os prazos para armazenamento e posterior exclusão dos dados pessoais, em conformidade com a finalidade e base legal do tratamento.
- c) **Plano de Mitigação:** Monitoramos regularmente e realizamos auditorias internas para garantir que os dados sejam apagados conforme as políticas estabelecidas.
- d) **Responsável:** O Departamento de TI e o Jurídico são responsáveis por esses processos.

## 10. Base Legal de Legítimo Interesse

A Gecar realiza o tratamento de dados pessoais com base no legítimo interesse, conforme previsto no Art. 7º, IX da LGPD, quando aplicável.

- a) **Avaliação do Legítimo Interesse:** Realizamos uma avaliação detalhada para garantir que o tratamento baseado no legítimo interesse não prejudique os direitos e liberdades dos titulares.
- b) **Documentação:** Documentamos essa avaliação e a mantemos arquivada como parte do nosso registro de operações de tratamento.
- c) **Plano de Mitigação:** Revisamos periodicamente a avaliação do legítimo interesse para garantir a conformidade contínua com a LGPD.
- d) **Responsável:** O Encarregado de Proteção de Dados (DPO) e o Departamento Jurídico da Gecar são responsáveis por essas avaliações.

## 11. Penalidades e Conformidade

A Gecar está ciente das consequências de não cumprir as diretrizes da LGPD, incluindo advertências, multas e outras penalidades previstas no Art. 52.

- a) **Ação de Mitigação:** Realizamos auditorias regulares e atualizações contínuas das nossas políticas internas para garantir a conformidade com a legislação.
- b) **Responsável:** O Departamento Jurídico e o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) são responsáveis por garantir que a Gecar esteja em conformidade com a LGPD.

## 12. Conclusão

A Oficina Gecar reafirma seu compromisso em garantir a proteção e privacidade dos dados pessoais que são tratados em todas as suas operações, seja no atendimento ao cliente, na gestão de colaboradores ou no relacionamento com fornecedores. Este manual, incluindo o Modelo de Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais (RoPA), foi elaborado para assegurar que todas as atividades relacionadas ao tratamento de dados pessoais sigam as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) de forma eficiente, segura e transparente.

Com a implementação das políticas de segurança descritas, a Gecar adota práticas de controle rigorosas, como o armazenamento seguro de dados físicos e digitais, a limitação de acessos, backups regulares e a eliminação segura de dados conforme os prazos legais e contratuais. Além disso, disponibilizamos canais claros e acessíveis para que os titulares de dados possam exercer seus direitos, garantindo que suas solicitações sejam tratadas de forma ágil e dentro dos prazos estabelecidos pela legislação.

Nosso compromisso vai além do cumprimento legal; buscamos, através de revisões e auditorias periódicas, melhorar continuamente nossos processos para mitigar riscos e garantir que os dados pessoais estejam sempre protegidos. A proteção dos dados pessoais é um valor central para a Gecar, reforçando a confiança que nossos clientes, colaboradores e parceiros depositam em nós. Dessa forma, a Oficina Gecar mantém-se comprometida em tratar as informações com responsabilidade e respeito, assegurando um ambiente seguro e em conformidade com a LGPD.

Através deste manual, a Gecar garante que está preparada para enfrentar os desafios atuais e futuros relacionados à privacidade e segurança de dados, promovendo a confiança necessária para manter relacionamentos transparentes e protegidos em todas as suas operações.