Afipark Estacionamento e Locação de Veículos Ltda
CNPJ: 09.201.965/0001-17
(33) 3378-8100 | (33)98412-9556
Endereço: Rua Monsenhor Gonzalez, n° 629; Cep: 36900-028 – Centro – Manhuaçu / MG

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

ATENDIMENTO ÀS REQUISIÇÕES DOS TITULARES DE DADOS (DSR)

EMPRESA / CONTROLADOR:	AFIPARK ESTACIONAMENTO E LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA. (CNPJ: 09.201.965/0001-17)
CANAL OFICIAL DSR:	privacidade@afipark.com.br
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:	Arts. 18 e 19 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018)
RESPONSÁVEL OPERACIONAL:	Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) / Gestão de Privacidade

1. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece o fluxo interno e as diretrizes obrigatórias que a equipe da Afipark deve seguir para receber, validar, analisar e responder formalmente a todas as requisições enviadas por clientes, colaboradores e terceiros no e-mail oficial **privacidade@afipark.com.br**, garantindo o pleno exercício dos Direitos dos Titulares de Dados previstos nos Arts. 18 e 19 da LGPD (Lei nº 13.709/2018).

O presente procedimento abrange tanto as operações do portal web quanto os fluxos presenciais do Sistema Híbrido de Atendimento na sede da empresa em Manhuaçu/MG, incluindo a gestão de dados dos Termos Aditivos físicos de balcão (Proteção Veicular, Acessórios Infantis e Tabela de Taxas AFIPARK), laudos de vistoria e a integração técnica com o sistema Locavia Web (InfoCorp).

2. FLUXO OPERACIONAL EM 4 ETAPAS (PASSO A PASSO)

Etapa 1 – Recebimento e Triagem Inicial

- A requisição enviada ao e-mail privacidade@afipark.com.br é captada pelo Encarregado de Dados (DPO) ou pela equipe designada.
- O DPO realiza a abertura do chamado no Registro de Protocolo de DSR (Planilha de Controle), gerando um número de protocolo único (ex.: DSR-2026-001).
- É registrada a data e hora exata de recebimento para contagem imparcial dos prazos regulatórios.

Etapa 2 – Validação Estrita de Identidade do Titular

- Para evitar incidentes de segurança, vazamento ilícito de dados ou engenharia social, o DPO envia ao requerente o Formulário de Confirmação de Identidade.
- É solicitada cópia legível de documento oficial com foto (RG ou CNH) e selfie de confirmação (se necessário).
- A contagem do prazo legal de 15 dias corridos fica suspensa até a efetiva confirmação da identidade do requerente.

Etapa 3 – Análise Cadastral e Avaliação de Retenção Legal

- O DPO realiza varredura no sistema de gestão (Locavia Web/ERP) e nos arquivos físicos do balcão. A varredura nos arquivos físicos abrange a checagem das vias originais do Contrato de Locação, do Laudo de Vistoria Inicial/Final e dos Termos Aditivos de balcão (Adesão de Proteção Veicular, Locação de Acessórios Infantis e Declaração da Tabela de Taxas AFIPARK).
- Adicionalmente, verifica-se o registro de sinistros em regulação com seguradoras, cobrança de avarias/multas (integradas ao módulo Infomultas da InfoCorp) posteriores e o histórico de acionamento do rastreador/telemetria veicular.
- Sincronismo Cadastral Balcão-ERP: O DPO deve obrigatoriamente conferir se as informações físicas subscritas pelo cliente nos Termos Aditivos de balcão coincidem com os lançamentos efetuados pelos atendentes no sistema digital ERP (Locavia Web), sanando eventuais inconsistências antes de emitir o relatório final de atendimento.
- Auditoria de Segurança Física do Balcão: Em alinhamento com o Termo de Compromisso dos Colaboradores, o DPO certificará se as vias físicas dos Termos Aditivos e documentos do cliente estão arquivadas em pastas trancadas sob chave, sem qualquer exposição sobre balcões e confirmando a inexistência de cópias de dados em telefones celulares pessoais da equipe.
- Notificação de Incidentes de TI: Em caso de suspeita ou confirmação de incidente de segurança no sistema Locavia Web, a InfoCorp noticiará a Afipark em até 02 (dois) dias úteis, conforme estipulado no §1º, item *'i'* da Cláusula 20ª do Contrato entre as Partes.
- Verifica-se a existência de contratos de locação ativos, infrações de trânsito pendentes de indicação perante o DETRAN/PRF (Art. 257 do CTB) ou débitos financeiros abertos.
- Caso haja hipótese de retenção legal/regulatória ou exercício regular de direitos em processo (Art. 16 da LGPD), o pedido de eliminação integral será indeferido fundamentadamente, realizando-se a anonimização dos dados não essenciais. Para os dados digitais no Locavia Web, a Afipark emitirá ordem por escrito para exclusão irreversível pela InfoCorp (§2º, item 6 da Cláusula 20ª do Contrato). A retenção dos Termos Aditivos e contratos físicos é obrigatória pelos prazos prescricionais legais: 5 (cinco) anos para demandas cíveis/consumeristas (CDC), prazos fiscais e período de vigência de processos de infrações de trânsito ou regulação de sinistros (Art. 16, I e II da LGPD).

Etapa 4 – Resposta Formal, Registro e Conclusão

- O DPO elabora a declaração clara, completa e conclusiva com o resultado do atendimento.
- A resposta formal é enviada por e-mail criptografado ou assinado digitalmente ao cliente no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar da validação da identidade.

- O protocolo é encerrado na Planilha de Controle do DPO e mantido em arquivo de auditoria por no mínimo 5 (cinco) anos para comprovação perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

3. MATRIZ DOS DIREITOS DOS TITULARES (ART. 18 DA LGPD)

Direito do Titular (Art. 18)	Ação Exigida da Afipark	Hipóteses de Limitação / Ressalva Legal
Confirmação e Acesso	Informar se existem dados do cliente e fornecer cópia completa em relatório legível.	Necessidade de validação prévia de identidade. Abrange cadastro web e dados dos Termos Aditivos de balcão.
Correção de Dados	Atualizar ou corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados no sistema Locavia.	Apresentação de comprovante válido pelo cliente. Atualização síncrona nos cadastros físicos de balcão.
Anonimização / Bloqueio	Suspender o tratamento de dados excessivos ou desnecessários ao contrato.	Dados estritamente necessários para o contrato de locação. Dados de telemetria e rastreamento veicular (Seguro Premium) são retidos com base na Execução de Contrato (Art. 7º, V) e Legítimo Interesse / Proteção do Ativo (Art. 7º, IX da LGPD).
Eliminação de Dados	Excluir dados mantidos com base no consentimento após o encerramento do contrato.	Retenção obrigatória para multas (CTB) e fiscal/financeiro. Exclusão no ERP via ordem à InfoCorp (Cláusula 20ª do Contrato nº 4). Retenção integral dos contratos e Termos Aditivos físicos de balcão (Seguros, Acessórios e Taxas) pelos prazos prescricionais de 5 anos (CDC) e até a conclusão de regulação de sinistros (Art. 16, I e II da LGPD).
Portabilidade	Fornecer os dados cadastrais em formato estruturado e interoperável (CSV/JSON).	Segredos comerciais e limitações de padrão da ANPD.
Revogação do Consentimento	Cessar tratamentos baseados em consentimento opcional (ex.: marketing).	Não afeta tratamentos fundados na Execução do Contrato ou Lei.

4. MODELOS DE E-MAIL DE RESPOSTA PADRÃO DO DPO

Modelo A – Validação de Identidade (Enviado na Etapa 2)

Assunto: [AFIPARK LGPD] Confirmação de Identidade - Protocolo nº [NÚMERO]

Prezado(a) [NOME DO REQUERENTE],

Recebemos sua solicitação referente aos seus dados pessoais registrada sob o Protocolo nº [NÚMERO].
Em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e para garantir a segurança das suas informações, evitando que terceiros não autorizados acessem seus dados, solicitamos o envio de:

1. Cópia legível de documento oficial com foto (RG ou CNH);
2. Confirmação do e-mail cadastrado na contratação.

Ressaltamos que o prazo legal de 15 (quinze) dias ÚTEIS para atendimento terá início logo após a confirmação da sua identidade.

Atenciosamente,
Encarregado de Proteção de Dados (DPO) – Afipark Estacionamento e Locação Ltda.

Modelo B – Resposta Deferida / Confirmação de Atendimento (Etapa 4)

Assunto: [AFIPARK LGPD] Resposta à Solicitação de Dados - Protocolo nº [NÚMERO]

Prezado(a) [NOME DO TITULAR],

Informamos que sua solicitação referente ao direito de [ACESSO / CORREÇÃO / ELIMINAÇÃO] de dados pessoais foi processada e concluída com sucesso.
Conforme detalhado no relatório em anexo, confirmamos que [seus dados foram atualizados no sistema / os dados elegíveis foram eliminados].

Agradecemos a confiança e permanecemos à disposição pelo e-mail: privacidade@afipark.com.br.

Atenciosamente,
Encarregado de Proteção de Dados (DPO) – Afipark Estacionamento e Locação Ltda.

Modelo C – Resposta Indeferida com Justificativa de Retenção Legal (Etapa 4)

Assunto: [AFIPARK LGPD] Informação Importante sobre a Solicitação - Protocolo nº [NÚMERO]

Prezado(a) [NOME DO TITULAR],

Em atenção à sua solicitação de eliminação de dados referentes ao Protocolo nº [NÚMERO], informamos que os registros vinculados ao Contrato de Locação nº [NÚMERO] deverão permanecer armazenados pela Afipark.

Fundamentação Legal: O armazenamento é mantido com base no Art. 16, I e II da LGPD, para cumprimento de obrigação legal/regulatória decorrente da indicação de condutor infrator perante os órgãos de trânsito (Art. 257 do Código de Trânsito Brasileiro) e guarda de documentos fiscais/financeiros pelo prazo prescricional de lei.

Ressalta-se que a manutenção abrange as vias físicas dos Termos Aditivos de balcão (Adesão de Proteção Veicular, Locação de Acessórios Infantis e Tabela de Taxas) e laudos de vistoria pelo prazo prescricional de 5 (cinco) anos (Código de Defesa do Consumidor/Código Civil), bem

como dados de telemetria veicular destinados à proteção patrimonial (Art. 7º, IX da LGPD). A exclusão dos registros digitais no ERP Locavia Web é coordenada diretamente com a InfoCorp condições pactuadas.

Esclarecemos que seus dados permanecem sob total sigilo, com acesso restrito e sem qualquer compartilhamento não autorizado.

Atenciosamente,
Encarregado de Proteção de Dados (DPO) – Afipark Estacionamento e Locação Ltda.