



TERMO DE COMPROMISSO LGPD

Confidencialidade e Protecao de Dados Pessoais

Empreendimento: Residencial Villa Bela Vista - Socorro/SP

Empresa: RESIDENCIAL BELA VISTA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIO SPE LTDA

Publicacao oficial:

villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores

TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SENSÍVEIS (LGPD)

Empreendimento: Residencial Villa Bela Vista — Socorro/SP

Empresa: RESIDENCIAL BELA VISTA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIO SPE LTDA

Publicação oficial: <https://villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores>

Base legal: Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Versão: 2.1 | **Data de elaboração:** 11/06/2026

PUBLICAÇÃO E VERSÃO OFICIAL. A versão vigente e oficial deste Termo é aquela disponível no endereço público acima. Em caso de divergência entre cópias impressas, arquivos digitais distribuídos ou qualquer outra fonte, **prevalece o texto publicado no site oficial do empreendimento.**

PREÂMBULO

O presente **Termo de Compromisso de Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis (LGPD)** estabelece as obrigações aplicáveis a todo Corretor de Imóveis credenciado a atuar no plantão de vendas do empreendimento **Residencial Villa Bela Vista**, conduzido pela empresa **RESIDENCIAL BELA VISTA EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIO SPE LTDA** (doravante "Construtora"), em razão do acesso a dados pessoais — e, eventualmente, dados pessoais sensíveis — de clientes (leads) e a informações estratégicas e comerciais disponibilizadas através do sistema CRM **Chama no ZAP**.

Este Termo integra, de modo complementar e indissociável, o **Regulamento Interno de Plantão e Distribuição de Leads** do empreendimento, disponível em <https://villabelavistasocorro.com.br/regra-de-plantao-do-villa-bela-vista>. Em caso de conflito entre este Termo e o Regulamento, no que respeita especificamente às obrigações de proteção de dados pessoais, prevalece este Termo.

Forma de adesão. A adesão a este Termo é manifestada de forma expressa e formal pelo Corretor por meio da assinatura do **Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão**, instrumento contratual no qual o Corretor declara ter lido, compreendido e aderido integralmente, livre e expressamente, ao conteúdo deste Termo conforme publicado no endereço oficial. A versão vigente e oficial é exclusivamente aquela disponível em <https://villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores>.

CAPÍTULO I — DEFINIÇÃO DOS PAPÉIS LGPD

Cláusula 1ª — Papéis das partes

Para efeitos da LGPD e nos termos deste Termo:

§ 1º. A **Construtora** atua como **Controladora** (Art. 5º, VI da LGPD) em relação aos dados pessoais coletados em razão do empreendimento — incluindo, mas não se limitando aos leads originados por seu site oficial, campanhas de marketing digital, eventos institucionais e canais oficiais.

§ 2º. O **Corretor** atua como **Operador** (Art. 5º, VII da LGPD) em relação aos leads originados pela Construtora e distribuídos via sistema Chama no ZAP, processando dados em nome e sob as diretrizes da Controladora.

§ 3º. Em relação aos leads de prospecção pessoal do próprio Corretor (Capítulo X do Regulamento), o Corretor pode atuar como **Controlador autônomo**, devendo observar, por conta própria, todas as obrigações de Controlador previstas na LGPD, incluindo a definição de base legal para o tratamento e o atendimento dos direitos dos titulares.

§ 4º. A qualificação como Operador (§ 2º) não afasta a responsabilidade solidária prevista no Art. 42, § 1º, II da LGPD perante os titulares de dados e perante a ANPD, nos termos da Cláusula 16, § 4º deste Termo.

Cláusula 2ª — Bases legais aplicáveis

O tratamento de dados pessoais no contexto deste Termo observa as seguintes bases legais (Art. 7º da LGPD), conforme a finalidade:

Finalidade	Base legal
Atendimento ao lead, negociação imobiliária e celebração de contrato	Execução de contrato e procedimentos preliminares (Art. 7º, V)
Cumprimento de obrigação legal e regulatória (CRECI, COFECI, fiscal)	Cumprimento de obrigação legal (Art. 7º, II)
Aprimoramento da operação, segurança e prevenção a fraude	Legítimo interesse (Art. 7º, IX)
Tratamento de dados sensíveis eventualmente coletados	Consentimento específico e destacado (Art. 11, I)

Parágrafo único. O Corretor compromete-se a não ampliar as finalidades de tratamento acima relacionadas sem autorização prévia e expressa da Controladora.

Cláusula 3ª — Identificação do Encarregado (DPO)

A identificação do **Encarregado de Dados (DPO)** da Construtora, indicado nos termos do Art. 41 da LGPD, bem como seus canais oficiais de contato, encontra-se descrita na **Política de Privacidade** do empreendimento, disponível publicamente em:

<https://villabelavistasocorro.com.br/politica-de-privacidade>

§ 1º. A Política de Privacidade constitui parte integrante e complementar deste Termo, prevalecendo, em caso de divergência sobre a identificação do DPO, o conteúdo daquela publicação oficial.

§ 2º. A Construtora compromete-se a manter a Política de Privacidade atualizada e a comunicar substancialmente quaisquer alterações na identidade ou nos canais do DPO, sendo a versão vigente sempre aquela publicada no endereço acima.

§ 3º. Comunicações de incidentes de segurança, solicitações de titulares de dados (Art. 18 da LGPD) e quaisquer dúvidas sobre o tratamento de dados devem ser direcionadas ao DPO pelos canais oficiais constantes da Política de Privacidade.

CAPÍTULO II — USO EXCLUSIVO DOS CANAIS OFICIAIS

Cláusula 4ª — Atendimento por canal oficial

Todo e qualquer atendimento ao cliente da Construtora deve ser realizado **exclusivamente pelos canais oficiais** do empreendimento, operados a partir do sistema Chama no ZAP, especificamente:

- I — Telefone fixo oficial;
- II — Número de WhatsApp oficial gerenciado pelo sistema Chama no ZAP;
- III — E-mail institucional do empreendimento;
- IV — Outros canais expressamente autorizados pela Construtora por escrito.

Cláusula 5ª — Vedação ao uso de canais pessoais

É expressamente vedado iniciar, conduzir ou prosseguir o atendimento ao cliente da Construtora por meio de:

- I — WhatsApp pessoal do Corretor (número próprio);
- II — Telefone particular;
- III — E-mail pessoal;
- IV — Redes sociais pessoais;
- V — Aplicativos de mensagem não autorizados pela Construtora.

Parágrafo único — Exceção CTW (Click-to-WhatsApp). Admite-se o recebimento de leads originados em anúncios "Click-to-WhatsApp" **exclusivamente pelo número oficial do empreendimento, previamente autorizado pela Construtora e integrado ao sistema Chama no ZAP**. Não constitui violação desta cláusula o atendimento de tais leads pelo número oficial operado pelo Corretor designado, desde que: (a) o atendimento seja iniciado e mantido pelo canal oficial; (b) todo o histórico de interações seja registrado integralmente no sistema Chama no ZAP; e (c) nenhum dado pessoal do lead seja transferido para dispositivo ou aplicativo pessoal do Corretor.

Cláusula 6ª — Obrigatoriedade do registro no sistema

Todo contato com o cliente — presencial, telefônico, por mensagem, e-mail ou qualquer outro meio — deve ser **integralmente registrado** no sistema CRM Chama no ZAP, incluindo:

- I — Dados de identificação e contato do cliente;
- II — Origem do lead;
- III — Histórico completo de interações;
- IV — Mudanças de etapa do funil de vendas;
- V — Anotações relevantes para o atendimento.

Parágrafo único. O registro deve ser efetuado no mesmo dia do contato. A ausência de registro não afasta as responsabilidades do Corretor quanto ao tratamento de dados realizado.

CAPÍTULO III — TRATAMENTO E SEGURANÇA DOS DADOS

Cláusula 7ª — Vedação à cópia e ao compartilhamento

Os dados pessoais dos clientes da Construtora pertencem **exclusivamente à Construtora** enquanto Controladora. Fica expressamente proibido:

- I — Salvar contatos na agenda pessoal do telefone celular, ressalvada a hipótese do Art. 45, II do Regulamento (número de telefone e nome do cliente, quando tecnicamente necessário para operação do canal oficial);
- II — Capturar telas (prints) contendo dados pessoais;
- III — Exportar relatórios ou listas;
- IV — Compartilhar dados com terceiros não autorizados;
- V — Realizar qualquer tipo de cópia física ou digital das informações além do estritamente necessário ao atendimento;
- VI — Transcrever ou armazenar dados em aplicativos pessoais.

Cláusula 8ª — Finalidade restrita

Comprometo-me a não utilizar qualquer informação à qual tenha acesso para fins diversos da comercialização **exclusiva** deste empreendimento. **É expressamente proibido:**

- I — Usar a base de leads do Chama no ZAP para oferecer imóveis de outros empreendimentos ou quaisquer produtos ou serviços distintos;
- II — Utilizar dados para benefício próprio ou de terceiros;
- III — Praticar qualquer ato que configure desvio de finalidade nos termos do Art. 6º, I da LGPD.

Cláusula 9ª — Proteção de credenciais

Minhas credenciais de acesso ao sistema Chama no ZAP (login e senha) são de uso **pessoal, intransferível** e de conhecimento exclusivo. Comprometo-me a:

- I — Não compartilhar credenciais com qualquer pessoa, inclusive colegas, gestores ou prestadores;
- II — Utilizar senhas robustas, alteradas periodicamente;
- III — Não permitir que terceiros acessem o sistema através de minha sessão;
- IV — Manter ativos os mecanismos de segurança disponibilizados pela Construtora.

Parágrafo único. O compartilhamento de credenciais configura culpa grave para os fins da Cláusula 16, § 1º deste Termo.

Cláusula 10 — Comunicação de perda ou invasão

Em caso de **suspeita de comprometimento de credenciais, perda, roubo ou invasão** de dispositivos pessoais utilizados para acesso ao sistema, comprometo-me a comunicar imediatamente à Construtora e ao DPO, para suspensão temporária do acesso e troca de senhas.

CAPÍTULO IV — INCIDENTES DE SEGURANÇA E DIREITOS DOS TITULARES

Cláusula 11 — Comunicação de incidentes de segurança

Tomei ciência de que, na hipótese de **incidente de segurança** envolvendo dados pessoais — inclusive vazamento, acesso indevido, perda de dispositivo contendo dados, comprometimento de credenciais ou qualquer fato que possa acarretar risco aos titulares — devo comunicar à Construtora e ao DPO **o mais breve possível e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas** contadas da ciência do incidente.

§ 1º. A comunicação tempestiva é condição indispensável para que a Construtora possa cumprir o dever de notificação à **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)** em prazo razoável, nos termos do Art. 48 da LGPD.

§ 2º. A comunicação deve conter, no mínimo, a descrição do incidente, os dados afetados (quando identificáveis), as medidas adotadas e os riscos potenciais.

§ 3º. A impossibilidade de cumprimento do prazo de 24 horas por motivo de força maior devidamente comprovado afasta a caracterização de culpa do Corretor, sendo a comunicação exigida tão logo superado o impedimento.

Cláusula 12 — Procedimento para direitos dos titulares (Art. 18 LGPD)

Quando um cliente solicitar diretamente ao Corretor o exercício de qualquer direito previsto no Art. 18 da LGPD — incluindo confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação, portabilidade ou revogação do consentimento — comprometo-me a:

I — Acolher a solicitação com cordialidade e sem opor recusas;

II — **Encaminhar imediatamente ao DPO** da Construtora, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;

III — Registrar a solicitação no sistema Chama no ZAP;

IV — Não tomar decisões próprias sobre exclusão, alteração ou bloqueio de dados sem autorização da Controladora.

Parágrafo único. O encaminhamento ao DPO deve ser realizado por escrito, com indicação do nome do titular, da solicitação formulada e do canal pelo qual foi recebida.

Cláusula 13 — Sigilo profissional

As informações a que tive acesso em razão da função estão protegidas pelo **sigilo profissional** (Art. 6º, XII do Código de Ética dos Corretores de Imóveis — Res. COFECI nº 326/1992), cuja violação caracteriza falta ético-profissional, sem prejuízo das demais sanções civis, administrativas e penais cabíveis.

CAPÍTULO V — DIREITO DE IMAGEM E GRAVAÇÕES

Cláusula 14 — Vedação à gravação sem consentimento

É **terminantemente vedada** a captação, gravação, registro fotográfico ou audiovisual de imagem, voz ou diálogo de **clientes, colegas corretores ou colaboradores** no recinto do plantão ou em qualquer ato relacionado ao empreendimento, **sem o consentimento prévio, livre, informado e específico** da pessoa retratada.

§ 1º. A vedação alcança áudio, vídeo, fotografias, capturas de tela e quaisquer outras formas de registro, inclusive por dispositivos dissimulados ou ocultos.

§ 2º. Eventual uso institucional de imagem do cliente (depoimentos, fotografia de entrega, divulgação) somente poderá ocorrer mediante assinatura, pelo próprio titular, de **Termo de Cessão de Direitos de Imagem específico**, com finalidade, prazo e canais de divulgação expressamente delimitados, conforme exigido pelos Arts. 5º, X da Constituição Federal e 20 do Código Civil.

§ 3º. A imagem captada, inclusive por câmeras de monitoramento (CFTV), constitui dado pessoal nos termos do Art. 5º, II da LGPD e seu tratamento está sujeito a base legal adequada.

§ 4º. A regra detalhada está prevista no Capítulo XV do Regulamento Interno de Plantão (Arts. 57 a 60), cujas disposições integram este Termo para todos os efeitos.

CAPÍTULO VI — RESPONSABILIDADE GRADUADA POR CULPA

Cláusula 15 — Responsabilidade pessoal

O descumprimento das obrigações deste Termo gera responsabilidade civil, administrativa e ético-profissional pessoal do Corretor, observada a gradação por culpa estabelecida na Cláusula 16, conforme Art. 945 do Código Civil e Art. 42 da LGPD.

Cláusula 16 — Gradação da responsabilidade

Em caso de incidente, vazamento ou tratamento irregular de dados pessoais, a responsabilidade do Corretor será aferida nos seguintes termos:

§ 1º — **Responsabilidade exclusiva do Corretor.** O Corretor responderá integralmente pelos prejuízos quando o incidente resultar de:

I — **Dolo** (intenção deliberada de violar a norma);

II — **Culpa grave** (negligência manifesta, imprudência ou imperícia grosseira, incluindo o compartilhamento de credenciais de acesso);

III — **Ato em manifesto desacordo** com este Termo, com o Regulamento Interno de Plantão ou com as orientações documentadas e comunicadas ao Corretor pela Construtora.

§ 2º — **Responsabilidade concorrente.** Quando o incidente decorrer de **culpa leve** do Corretor, combinada com falhas atribuíveis à Construtora — tais como falhas no sistema, ausência ou inadequação de treinamento, ou instrução deficiente — a responsabilidade será **proporcional ao grau de culpa efetivo de cada parte**, observado o Art. 945 do Código Civil. A proporcionalidade será apurada em procedimento administrativo com ampla defesa, podendo resultar em responsabilização de 10% a 90% dos prejuízos ao Corretor, conforme o caso concreto.

§ 3º — **Responsabilidade da Construtora.** O Corretor **não será responsabilizado** financeiramente quando o incidente decorrer exclusivamente de:

I — Falha sistêmica do CRM Chama no ZAP ou de qualquer ferramenta fornecida pela Construtora, desde que o Corretor tenha operado o sistema conforme as instruções recebidas;

II — Ausência ou inadequação comprovada de treinamento sobre LGPD e sobre o uso seguro das ferramentas;

III — Determinação direta, comprovada e documentada da Construtora que tenha induzido o Corretor ao tratamento irregular;

IV — Fato imprevisível e inevitável (caso fortuito, força maior).

§ 4º — Solidariedade perante terceiros. A gradação prevista nesta cláusula opera no plano interno (entre Construtora e Corretor) e não afasta, em nenhuma hipótese, a responsabilidade solidária do Operador perante **terceiros titulares de dados** e perante a ANPD, nos termos do Art. 42, § 1º, II da LGPD. Na hipótese de a Construtora arcar com o pagamento integral de indenização por ato imputável ao Corretor, fica assegurado o direito de regresso proporcional à culpa apurada.

§ 5º — Procedimento de apuração. A apuração da responsabilidade obedecerá ao rito do Art. 68 do Regulamento Interno de Plantão, garantindo-se ao Corretor notificação prévia, prazo de defesa e decisão fundamentada por escrito.

Cláusula 17 — Cumulação com sanções administrativas e ético-profissionais

A apuração de responsabilidade financeira não exclui as sanções administrativas internas previstas no Regulamento Interno de Plantão, tampouco a representação perante o **CRECI-SP** por infração ao Código de Ética da profissão (Res. COFECI nº 326/1992).

CAPÍTULO VII — DESLIGAMENTO, DESCARTE E AUDITORIA

Cláusula 18 — Procedimento de desligamento

Ao encerrar minha atuação no plantão do empreendimento, por qualquer motivo, comprometo-me a:

I — Não levar **qualquer informação** dos clientes da Construtora comigo, seja em forma física ou digital;

II — **Excluir imediata e definitivamente** todos os dados residuais que, por falha ou inadvertência, tenham ficado armazenados em meus dispositivos pessoais;

III — Devolver à Construtora quaisquer materiais físicos contendo dados de clientes (impressos, cartões, anotações, dispositivos);

IV — Assinar a **Declaração Formal de Desligamento e Descarte**, contendo checklist dos dispositivos verificados e dos procedimentos adotados, conforme modelo fornecido pela Construtora.

Parágrafo único. As obrigações de sigilo e de não utilização dos dados persistem após o desligamento, nos termos da Cláusula 21 deste Termo.

Cláusula 19 — Direito de auditoria

A Construtora reserva-se o direito de, a qualquer tempo durante o vínculo e até **5 (cinco) anos após o desligamento**, solicitar ao Corretor:

I — Comprovação documental do cumprimento das obrigações deste Termo;

II — Comprovação da eliminação dos dados residuais, mediante declaração escrita ou verificação técnica;

III — Esclarecimentos sobre eventos suspeitos relacionados ao período de atuação.

Parágrafo único. O prazo de 5 anos é estabelecido em correspondência com o prazo prescricional geral de reparação civil (Art. 206, § 3º, V do Código Civil) e com os prazos de retenção documental para fins de cumprimento de obrigações legais. A solicitação de auditoria deve ser realizada por escrito, com prazo razoável para resposta do Corretor, não inferior a 10 (dez) dias úteis.

Cláusula 20 — Prazo de retenção e descarte pela Construtora

Os dados dos leads que não tenham se convertido em negócio jurídico serão **retidos pela Construtora por prazo não superior** ao necessário ao cumprimento das finalidades originais e das obrigações legais aplicáveis, sendo descartados após o encerramento do empreendimento e dos prazos prescricionais aplicáveis, conforme política específica de retenção e descarte mantida pela Construtora.

CAPÍTULO VIII — VIGÊNCIA E DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21 — Vigência da confidencialidade

As obrigações de **sigilo, confidencialidade, não utilização e proteção dos dados** assumidas neste Termo permanecerão em vigor por **prazo indeterminado**, mesmo após o encerramento da atuação do Corretor no empreendimento.

Cláusula 22 — Assinatura digital

§ 1º. Este Termo poderá ser firmado por meio de **assinatura digital**, com plena validade jurídica nos termos da legislação vigente (MP nº 2.200-2/2001 e Lei nº 14.063/2020).

§ 2º. Admite-se a assinatura eletrônica através da plataforma **Autentique** (<https://www.autentique.com.br/>) ou plataforma equivalente indicada pela Construtora, com a mesma validade jurídica de assinatura presencial reconhecida em cartório.

§ 3º. As partes renunciam expressamente à possibilidade de exigir vias físicas originais e ao direito de contestar a validade das assinaturas eletrônicas legitimamente apostas.

Cláusula 23 — Atualizações do Termo

A Construtora reserva-se o direito de atualizar este Termo, mediante:

- I — Publicação da nova versão no endereço oficial <https://villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores>;
- II — Comunicação por escrito ao Corretor com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos para atualizações operacionais menores, ou 15 (quinze) dias corridos para alterações substanciais que afetem obrigações, responsabilidades ou penalidades;
- III — Coleta de novo termo de adesão (via Contrato de Parceria) quando a alteração for substancial.

Parágrafo único. A continuidade da atuação do Corretor no plantão após o prazo de comunicação previsto nesta cláusula implica aceitação tácita das alterações não substanciais. Para alterações substanciais, é indispensável a nova adesão formal por meio do Contrato de Parceria.

Cláusula 24 — Foro

Fica eleito o **Foro da Comarca de Socorro/SP** para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos deste Termo, com renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja, **exceto nas hipóteses em que a lei aplicável impuser foro diverso em razão da qualidade do Corretor como consumidor ou hipossuficiente.**

Cláusula 25 — Forma de adesão e validade

§ 1º. Este Termo é documento público publicado em <https://villabelavistasocorro.com.br/termo-de-compromisso-lgpd-corretores> e vincula todo Corretor credenciado ao plantão de vendas do empreendimento.

§ 2º. A adesão formal e individual do Corretor a este Termo é manifestada por meio da assinatura do **Contrato de Parceria / Termo de Adesão ao Plantão**, no qual o Corretor declara, expressamente, ter lido, compreendido e aderido integralmente ao conteúdo deste Termo conforme publicado no endereço oficial.

§ 3º. A versão vigente é exclusivamente aquela disponível no endereço oficial. Em caso de divergência entre cópias impressas, arquivos distribuídos ou qualquer outra fonte, prevalece o texto publicado.

Documento elaborado por NConecta · nconecta.com.br · Para uso interno do empreendimento Residencial Villa Bela Vista