

POLÍTICA DE PRIVACIDADE - ANAPRO

Olá! Sabemos que uma boa experiência é a que fica, assim, buscamos proteger os dados e informações, adotando as melhores práticas do mercado.

Por meio desta Política de Privacidade (“Política de Privacidade”) descreveremos as práticas da ZAP+ SUAHOUSE TECNOLOGIA E GESTÃO IMOBILIÁRIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 20.541.137/0001-60, com sede na Rua Bela Cintra, nº 539, 3º andar, Bairro Consolação, CEP 01415-001 (“**ANAPRO+**”) em relação a Dados Pessoais tratados em nossa plataforma.

1. APLICAÇÃO

Esta Política de Privacidade tem como objetivo estabelecer diretrizes sobre o tratamento de dados pessoais coletados pelo Site e Plataforma da **ANAPRO+** (“Plataforma”) em atendimento à Lei nº 13.709/18 e suas alterações posteriores (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”).

A Plataforma conta com diversas soluções que poderão fazer o tratamento de dados pessoais a serem imputados e geridos na Plataforma pelo controlador dos dados pessoais. Esta Política de Privacidade tem como objetivo estabelecer as diretrizes de tratamento de dados pessoais dos quais a **ANAPRO+** seja operadora. A **ANAPRO+** recomenda que o **TITULAR** verifique junto ao controlador dos dados pessoais as diretrizes que este adota em relação à proteção de dados pessoais.

2. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para o entendimento desta Política de Privacidade devemos considerar as descrições das definições:

Autoridade Nacional / Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) – órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional;

Anonimização – utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

Banco de Dados – conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

Bloqueio – suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

Colaboradores – Pessoas contratadas para integrar o quadro de funcionários da **ANAPRO+**;

Controlador – pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

Consentimento – manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

Cookies – arquivos que contêm pequenas partes de dados que são compartilhados entre um dispositivo tecnológico e um servidor web com intuito de tornar a navegação mais amigável e melhorar a experiência do titular;

Dado Pessoal – informação relacionada a pessoa natural (física) identificada ou identificável;

Dado Pessoal Sensível – dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico;

Eliminação – exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

Finalidade – motivo pelo qual é realizado o tratamento do dado pessoal do titular;

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – A Lei nº 13.709/2018 e suas alterações posteriores, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais de pessoas naturais, independente do meio, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

Operador – pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

Titular – pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

Tratamento – toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

Transferência Internacional de Dados Pessoais – transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

Uso Compartilhado de Dados Pessoais – comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

3. TIPOS DE TITULARES DE DADOS PESSOAIS

Os titulares dos Dados Pessoais tratados pela ANAPRO+ são categorizados da seguinte forma:

- Clientes em Prospecção (“Leads”);
- Clientes (usuários da Plataforma);

- Parceiros dos usuários da Plataforma;
- Terceiros (clientes ou potenciais clientes dos usuários da Plataforma).

4. DADOS PESSOAIS COLETADOS

Para que a ANAPRO+ preste seus serviços ou realize as demais finalidades de tratamento de Dados Pessoais previstas nesta Política, torna-se imprescindível a coleta de algumas informações sobre o TITULAR. Desta forma, poderão ser coletados Dados Pessoais fornecidos diretamente pelo TITULAR, por terceiros ou coletados de forma automática, de acordo com a finalidade de tratamento:

- Dados Pessoais fornecidos diretamente pelo TITULAR
- Dados Pessoais fornecidos por terceiros: A ANAPRO+ pode receber Dados Pessoais por intermédio de terceiros, sejam parceiros ou prestadores de serviços, que possuam algum relacionamento com o TITULAR. É possível, ainda, que a ANAPRO+ colete Dados Pessoais de bases públicas, disponibilizadas por autoridades (como a Receita Federal, por exemplo) ou por terceiros, ou até mesmo dados tornados públicos pelo titular em websites ou rede sociais, sempre respeitando a privacidade do TITULAR e em conformidade com as regras e legislações vigentes.

Os dados pessoais coletados poderão variar de acordo com a natureza do serviço prestado ou tipo de relacionamento do TITULAR com a ANAPRO+.

Quando a ANAPRO+ for a controladora dos dados pessoais os armazenará pelo tempo necessário para atendimento das finalidades para as quais foram coletados. Findo o prazo de armazenamento dos dados, a ANAPRO+ os eliminará de maneira segura.

Quando a ANAPRO+ for a operadora dos dados pessoais os tratará conforme as instruções do controlador dos dados pessoais.

Para toda a coleta de dados pessoais, a ANAPRO+ pedirá autorização ou avisará o TITULAR para coleta de novos dados pessoais, acompanhado da devida justificativa. Além disso, os dados pessoais coletados somente serão utilizados para cumprir com as finalidades informadas ao TITULAR.

O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes será realizado apenas mediante consentimento específico e destacado de um dos pais ou do responsável legal nos termos da legislação vigente.

5. FINALIDADE DOS DADOS PESSOAIS

Os Dados Pessoais tratados pela Plataforma têm como objetivo atender as seguintes finalidades:

- Contratação e cumprimento de obrigações contratuais envolvendo serviços e/ou produtos;
- Atendimento e fornecimento de suporte realizado pela **ANAPRO+**;
- Cumprimento de obrigações legais e/ou de órgãos reguladores;
- Cumprimento de ordens judiciais e/ou administrativas;
- Contato com potenciais clientes;
- Promoção dos serviços ofertados pela Plataforma;
- Aperfeiçoamento e sistemas da Plataforma;
- Aperfeiçoamento do conteúdo disponível na Plataforma;
- Para proporcionar ao **TITULAR** uma boa e fácil experiência de navegação na Plataforma;
- Para operar, avaliar e melhorar os negócios da **ANAPRO+**, incluindo a análise e revisão da base de dados da **ANAPRO+**, análise de dados e pesquisa de mercado;
- Para manutenção de registros internos;
- Implementar e manter medidas de segurança técnica e organizacional, auditorias e investigações internas, verificações de conflitos de interesses;
- Para responder às requisições do **TITULAR**, quando tiver capacidade para fazê-lo;
- Para comunicar o **TITULAR** sobre mudanças na Política de Privacidade, caso necessário; e
- Para proteger, identificar e prevenir fraudes ou outras atividades ilícitas.

Atenção! Os Dados Pessoais serão imputados e geridos na Plataforma pelo controlador dos dados pessoais (Cliente).

A propriedade dos Dados Pessoais é do **TITULAR**. No entanto, podem ser disponibilizados para consulta e cedidos a fornecedores e autoridades, desde que obedecido ao disposto na presente Política de Privacidade e na Lei Geral de Proteção de Dados.

Internamente, os dados pessoais dos **TITULARES** são acessados somente por colaboradores devidamente autorizados, respeitando os princípios de finalidade, adequação, necessidade, retenção mínima e demais princípios inerentes ao tratamento de dados pessoais, sempre para os objetivos da **ANAPRO+**, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta Política de Privacidade e da legislação aplicável.

6. SOBRE AS BASES LEGAIS PARA USO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento dos Dados Pessoais do **TITULAR** poderá ser realizado nas seguintes hipóteses legais:

- Mediante consentimento livre, expresso, informado e inequívoco do **TITULAR**, somente quando legalmente exigido, necessário ou permitido. Se a **ANAPRO+** ou o controlador utilizar o consentimento do **TITULAR** como base jurídica para tratamento de seus Dados Pessoais, o **TITULAR** poderá retirar seu consentimento a qualquer momento;
- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Para estabelecer uma relação contratual entre o **TITULAR** e a **ANAPRO+** e cumprir com nossas obrigações assumidas nos termos de um contrato;
- A fim de responder a solicitações do **TITULAR**;
- Para proteger os interesses vitais de qualquer pessoa; e
- Com o respaldo em qualquer outra base jurídica permitida pela LGPD ou regulamentação da ANPD.

Quando necessário para atender aos interesses legítimos da **ANAPRO+**, por exemplo:

- A obtenção de dados para apoiar e promover atividades da **ANAPRO+**;
- A obtenção de dados para garantir o exercício dos direitos do **TITULAR** ou prestar serviços que o beneficiem;
- Garantir a segurança da informação de nossas redes e sistemas;
- Administrar e conduzir negócios dentro da **ANAPRO+**;
- Prevenir ou investigar violações suspeitas ou concretas da lei, violações contratuais ou de outras políticas da **ANAPRO+**;
- Otimizar ou ampliar nosso alcance comercial e nossa relevância de comunicação.

7. COMPARTILHAMENTO COM TERCEIROS

Os Dados Pessoais tratados pela **ANAPRO+** poderão ser acessados por terceiros:

- a. Para cumprimento das nossas obrigações contratuais

A fim de cumprir com as obrigações derivadas da relação jurídica contraída com o **TITULAR**, os Dados Pessoais poderão ser divulgados para fornecedores ou prestadores de serviços da **ANAPRO+**, bem como autoridades públicas ou governamentais.

- b. Para os nossos objetivos comerciais

A **ANAPRO+** poderá compartilhar dados com terceiros para os seus próprios objetivos comerciais. A **ANAPRO+** compartilhará os Dados Pessoais estritamente necessários para possibilitar a prestação de serviços ao **TITULAR**. A **ANAPRO+** também poderá compartilhar dados para diversos objetivos internos,

como, mas não limitado, a assegurar a segurança dos serviços da **ANAPRO+**, melhorar a qualidade dos serviços que a **ANAPRO+** presta, e analisar dados que são coletados.

c. Para fornecer serviços e produtos

A **ANAPRO+** poderá compartilhar todas as categorias de dados pessoais com seus parceiros, que ajudam a **ANAPRO+** a fornecer produtos e serviços ao **TITULAR** a fim de processar os pedidos do **TITULAR**, cumprir com suas requisições, fornecer suporte ao consumidor, ou fornecer outros serviços e funcionalidades.

d. Para outras razões internas

A **ANAPRO+** poderá compartilhar dados pessoais com empresas que façam parte de seu grupo societário, com parceiros e outras entidades que fornecem à **ANAPRO+** certos serviços ou auxiliam com funções internas ou com o cumprimento de disposições legais/regulatórias, tais como: análise de dados, manutenção da segurança de sistemas internos, segurança da informação, análise de dados (*data analytics*), avaliadores de garantia de qualidade, empresas de auditoria, escritórios de advocacia.

e. Por razões legais ou regulatórias

A **ANAPRO+** poderá compartilhar dados pessoais com parceiros e outras entidades quando necessário para cumprir com obrigações legais ou regulatórias, incluindo o cumprimento a qualquer lei ou regulamento aplicável, processo judicial, arbitral ou administrativo. A **ANAPRO+** também poderá compartilhar dados pessoais para proteger e defender os direitos da **ANAPRO+** e das empresas que façam parte de seu grupo societário, incluindo sua controladora, ou de qualquer outra pessoa, para proteger contra atividades fraudulentas ou maliciosas, para fazer cumprir os termos desta Política de Privacidade, ou para cooperar com agências fiscalizadoras da lei.

f. Em relação a operações societárias

No processo de transação comercial, como fusões, aquisições por outra empresa, venda de todo ou parte de seus ativos ou ainda reorganização societária dentro do grupo econômico, a **ANAPRO+** poderá compartilhar Dados Pessoais para a empresa sucessora ou potencial sucessora, bem como aos seus empregados durante a transação e com empresas de auditoria e escritórios de advocacia que estejam auxiliando na operação, independentemente de sua autorização prévia, para garantir a continuidade dos serviços prestados.

g. Quando o titular consente com a divulgação

A **ANAPRO+** poderá compartilhar certas informações com parceiros ou outras entidades quando o **TITULAR** consentir com o compartilhamento desses dados pessoais, em termo de consentimento específico, formalizado previamente ao compartilhamento dos dados pessoais.

8. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

A **ANAPRO+** conta com fornecedores sediados no exterior e, portanto, poderá transferir Dados Pessoais do **TITULAR** para terceiros sediados em outros países. A **ANAPRO+** poderá transferir os Dados Pessoais do **TITULAR** para fornecer ao **TITULAR** os serviços da Plataforma, e para outros propósitos previstos nesta Política de Privacidade, relacionados a esta Política de Privacidade e leis aplicáveis.

O **TITULAR** deve estar ciente de que leis de proteção de dados em diversos países podem não oferecer o mesmo nível de proteção que a LGPD oferece. Especialmente nestes casos, as transferências internacionais de Dados Pessoais realizadas pela **ANAPRO+** são feitas nos termos da LGPD, garantindo contratualmente junto aos terceiros os direitos do **TITULAR** previstos na referida legislação.

9. DIREITOS DOS TITULARES

Em conformidade com a LGPD, a **ANAPRO+** assegura os seguintes direitos ao titular dos Dados Pessoais sobre os quais atuar como Controladora:

- A confirmação da existência de tratamento;
- O acesso aos seus Dados Pessoais;
- A correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- A anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- A portabilidade dos Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da ANPD;
- A eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do titular, com exceções previstas na LGPD;
- A informação das entidades públicas e privadas com as quais a **ANAPRO+** realizou uso compartilhado de dados pessoais;
- A informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- A revogação do consentimento, nos termos da LGPD;
- Revisão de decisões automatizadas.

Os direitos dos titulares previstos na LGPD e nesta Política poderão ser exercidos mediante a requisição expressa por parte do **TITULAR** ou do seu representante legal à **ANAPRO+** ou ao controlador dos dados pessoais. Quando a solicitação for feita à **ANAPRO+** poderá ser feita através dos seguintes canais de comunicação: [Suporte da Anapro pelo telefone 11 5082-3353 e pelo whatapp no 11 5082-3353]

O **TITULAR** fica ciente que a eventual solicitação de exclusão de informações essenciais para a gestão de seu cadastro junto à **ANAPRO+**, quando passível de aplicação, poderá implicar no término de sua relação contratual, com o conseqüente cancelamento dos serviços então prestados, quando aplicável.

A **ANAPRO+** empreenderá todos os esforços razoáveis para atender as requisições feitas pelo titular, no menor tempo possível, e em conformidade com as exigências legais. No entanto, fatores justificáveis, poderão atrasar ou impedir o seu rápido atendimento, sendo certo que, em caso de demora, será apresentado ao **TITULAR** os devidos motivos.

Quando a **ANAPRO+** atuar como Operadora dos Dados Pessoais, se compromete a colaborar na medida de suas possibilidades com o Controlador, para que este possa atender aos pedidos dos TITULARES cujos dados tenham sido inseridos nos sistemas **ANAPRO+**. Importante ressaltar, neste ponto, que a responsabilidade pelo atendimento cabe ao Controlador e não à **ANAPRO+** que atua como Operadora.

Cabe ao **TITULAR** o dever de prestar informações corretas e atualizadas. A **ANAPRO+** não é responsável pela precisão, veracidade ou falta dela nas informações prestadas pelo **TITULAR** podendo, a seu exclusivo critério, suspender e/ou cancelar o cadastro do **TITULAR**, a qualquer momento, caso seja detectada qualquer inexatidão.

Por fim, o **TITULAR** deve estar ciente que a sua requisição poderá ser legalmente rejeitada, seja por motivos formais (a exemplo de sua incapacidade de comprovar sua identidade) ou legais (a exemplo do pedido de exclusão de dados cuja manutenção é livre exercício de direito pela **ANAPRO+**), sendo certo que, na hipótese de impossibilidade de atendimento destas requisições, será apresentado ao titular as justificativas razoáveis.

10. LINKS PARA OUTROS SITES

A **ANAPRO+** poderá disponibilizar links para outros sites considerados pertinentes. Cabe ressaltar que a **ANAPRO+** não se responsabiliza pela Política de Privacidade praticada por estes sites. Os terceiros têm sua própria política para a coleta, uso, compartilhamento e tratamento de dados pessoais. Caberá a estes terceiros a devida manutenção de qualquer espécie de tratamento de dados relacionados com seus serviços. A **ANAPRO+** recomenda a leitura das políticas destes terceiros.

11. COOKIES

Estas informações são utilizadas para entender a forma com que o **TITULAR** interage com o conteúdo contido na Plataforma, facilitando visitas posteriores através de logins automáticos, recursos de personalização e, em alguns casos, para ações de marketing.

Para mais informações, acesse o Aviso de Cookies da **ANAPRO+**.

12. E-MAIL MARKETING

Caso o **TITULAR** tenha se cadastrado para receber o *e-mail marketing* da **ANAPRO+**, o **TITULAR** receberá notícias e publicidade personalizada sobre os serviços da **ANAPRO+**.

Ao se cadastrar para receber o *e-mail marketing* da **ANAPRO+**, o **TITULAR** declara concordar que a **ANAPRO+** envie ao **TITULAR** notícias e ofertas, bem como avalie seus padrões de uso Plataforma, para o envio de e-mail marketing que atenda às suas necessidades e interesses.

Se o **TITULAR** não quiser mais receber o *e-mail marketing* da **ANAPRO+** poderá cancelar o cadastro a qualquer momento. Para isso, o **TITULAR** poderá clicar no link de *opt-out* (descadastramento) presente em todas as *newsletters* para ser encaminhado ao processo de cancelamento ou poderá utilizar um dos meios de comunicação mencionados na presente Política de Privacidade.

13. TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Os Dados Pessoais dos quais a **ANAPRO+** seja controladora serão tratados durante o prazo necessário para cumprimento da finalidade de tratamento, salvo se prazo maior tiver que ser observado pela **ANAPRO+** em virtude de obrigações contratuais, exercício de direitos da **ANAPRO+** em processos administrativos, arbitrais e/ou judiciais, ordens judicial/administrativa, ou determinações legais/regulatórias. Findo este prazo, ou a pedido do **TITULAR**, quando cabível, a **ANAPRO+** realizará a eliminação segura dos Dados Pessoais.

Quando a **ANAPRO+** for a operadora dos dados pessoais os tratará conforme as instruções do controlador dos dados pessoais.

14. SEGURANÇA

Os Dados Pessoais serão tratados em ambiente seguro e controlado, observado o estado da técnica disponível, e em conformidade com as legislações vigentes, incluindo a Lei nº 12.965/14 (“Marco Civil da Internet”). Todavia, considerando que nenhum sistema de segurança é infalível, a **ANAPRO+** se exime de quaisquer responsabilidades por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do nosso banco de dados, salvo nos casos em que tiver dolo ou culpa.

Os dados de registro poderão ter sua exclusão solicitada pelo **TITULAR** ou por determinação do controlador antes desse prazo. No entanto, com base nas hipóteses de tratamento de Dados Pessoais previstas nesta Política de Privacidade, incluindo para fins de cumprimento de lei, obrigação contratual, determinação judicial, auditoria, segurança, controle de fraudes e preservação de direitos, os dados de

registro podem ser mantidos por período superior, findo o qual, serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro.

15. TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS RECEBIDOS DO CONTROLADOR

A **ANAPRO+** é operadora dos dados pessoais tratados na Plataforma. Portanto, a ingerência da **ANAPRO+** sobre os dados pessoais que recebe do controlador (Cliente) é limitada somente à forma e ao estado dos dados pessoais. Neste sentido, cabe ao **TITULAR** verificar as práticas de proteção de dados pessoais junto ao controlador dos dados pessoais.

Cabe ao controlador, nos termos da LGPD, estabelecer regras de proteção de dados pessoais, incluindo, mas não limitado a determinar regras contratuais e políticas para o tratamento de dados pessoais do **TITULAR**, incluindo no que diz respeito ao uso do Plataforma.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

A **ANAPRO+** poderá alterar o teor desta Política de Privacidade a qualquer momento, conforme a necessidade, tal qual para adequação e conformidade com disposição legal ou regulatória. Alterações ou atualizações materiais nesta Política serão devidamente informadas ao **TITULAR**.

Caso haja alguma dúvida sobre as condições estabelecidas nesta Política de Privacidade por favor entre em contato por meio dos canais de atendimento da **ANAPRO+**.

Caso alguma disposição desta Política de Privacidade seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade da localidade em que o nosso **TITULAR** resida ou da sua conexão à Internet, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

O **TITULAR** reconhece que toda comunicação realizada por *e-mail* (aos endereços por ele informados), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, também são válidas como prova documental, sendo eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços prestados pela **ANAPRO+**, bem como às condições de sua prestação, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nesta Política de Privacidade.

Esta Política de Privacidade será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo para dirimir qualquer litígio, questão ou dúvida superveniente, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17. ENCARREGADO

Encarregado/a pelo tratamento de dados pessoais: **Melissa Lopes Cruz**

O encarregado/a pelo tratamento de dados pessoais da ANAPRO+ (“Encarregado”) pode ser contactado de forma direta por aqui (lgpd.anapro@olxbr.com) - este é um canal exclusivo para contato sobre questões específicas sobre Dados Pessoais e esta Política.

Visando acelerar o recebimento de suas demandas pelos responsáveis por tratá-las, lembramos que para quaisquer outras questões, existem canais próprios de atendimento, como pode ser consultado na seção 9 desta Política.

Caso haja alguma dúvida sobre as condições estabelecidas nesta Política de Privacidade por favor entre em contato por meio dos canais de atendimento da ANAPRO+. -