



POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Dispõe sobre a política de privacidade específica dos tomadores finais dos serviços de teleatendimento, incluindo ainda funcionários e demais pessoas naturais que tiverem seus dados pessoais tratados pela empresa, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Os dados pessoais pertencem a cada indivíduo e, por esse motivo, a BRBPO sempre respeitou a privacidade de todas as pessoas que confiam seus dados a nossos atendentes, quando operamos em nome dos nossos clientes, ou aos nossos setores administrativos internos, em relação aos dados de nossos funcionários, parceiros, visitantes, dentre outros.

Com o advento da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), surgiu a necessidade de estabelecer esta política de privacidade específica, descrevendo a forma como obtemos, armazenamos, utilizamos e compartilhamos as informações daquelas pessoas.

O sigilo e a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos usuários dos serviços que prestamos, seja para empresas privadas ou órgãos públicos, são muito importantes para nós.

Outro fator de extrema importância nesse processo é a transparência no acesso a esses dados. Assim, doravante, como forma de atender estritamente às exigências da nova legislação¹, a BRBPO cuidará para que seja sempre informada a **finalidade do uso** dos dados pessoais coletados, podendo ainda serem concedidas, mediante solicitação, informações sobre o local onde tais dados são armazenados ou ainda referente à forma como (e por quanto tempo) são mantidos até serem descartados, além do conhecimento de quem pode vir a ter acesso compartilhado àqueles dados, por força de lei, obrigação contratual ou qualquer outra base legal permitida na legislação específica de proteção de dados.

¹ LGPD, Art. 9º **O titular tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva acerca de, entre outras características previstas em regulamentação para o atendimento do princípio do livre acesso:** I - finalidade específica do tratamento; II - forma e duração do tratamento, observados os segredos comercial e industrial; III - identificação do controlador; IV - informações de contato do controlador; V - informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade; VI - responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento; e VII - direitos do titular, com menção explícita aos direitos contidos no art. 18 desta Lei.



QUADRO DE RESUMO

Agente de tratamento	BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. , pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.913.412/0001-80, com sede estabelecida na SQB 1, Rua Quaresmeira, 2-A, Lote 08, Guará I, Brasília – DF, CEP: 71009-000
Papel no tratamento	Predominantemente operadora.
Natureza dos dados tratados	Dados pessoais fornecidos por usuários dos serviços de teleatendimento prestados a empresas privadas ou órgãos públicos, bem como por funcionários, parceiros, visitantes e afins.
Finalidade como operadora	Utilizar dados pessoais para executar contratos de teleatendimento de clientes (controladores), coletando informações através de sistemas informáticos desenvolvidos ou contratados pela BRBPO ou mantidos e controlados pelos próprios clientes. <u>Base legal:</u> • Cumprimento de obrigação legal; • Tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres; • Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados
Finalidade como controladora	• Utilizar dados pessoais para a execução de contratos de trabalho, incluindo concessão de benefícios aos funcionários e seus familiares, bem como para o envio de correspondências, seja por carta, e-mail, telefone ou qualquer

	outro meio de contato fornecido pelo funcionário, tudo estritamente relacionado ao vínculo de emprego com a BRBPO. <u>Base legal:</u> • Consentimento expresso do titular constante no Contrato de Trabalho original ou através de Aditivo; • Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; • Interesses legítimos do controlador ou de terceiro;
<u>Compartilhamento</u>	Controladores (clientes, sejam órgão públicos ou empresas privadas), Operadores (prestadores de serviços, como operadoras de planos de saúde, odontológico, seguro de vida, etc), Órgãos e Autoridades Públicas, sejam fiscalizadores, como o Ministério Público ou a Superintendência Regional do Trabalho, seja para cumprimento de ordens do Poder Judiciário ou qualquer outro que possa requisitar tais informações legalmente.
<u>Proteção de Dados</u>	Medidas de segurança, técnicas de criptografia, monitoramento e testes de segurança periódicos.
<u>Seus direitos</u>	Confirmação da existência de tratamento, acesso, exclusão, retificação, anonimização, informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados, e todos aqueles previstos no art. 18 da LGPD, observadas as devidas ressalvas legais.

1. ABRANGÊNCIA DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Primeiramente, é importante esclarecer que esta Política de Privacidade se aplica a todas as pessoas que acessarem as centrais de atendimento operadas pela BRBPO, bem como nossos





próprios colaboradores e eventuais parceiros (pessoas físicas) que forneçam dados pessoais identificáveis, sensíveis ou não, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

Segundo as definições legais, o **controlador** é a *"pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais"*, enquanto o **operador** é a *"pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador"*. A BRBPO, assim como a maioria das empresas, exerce ao mesmo tempo o papel de controladora do tratamento dos dados pessoais de seus próprios funcionários, enquanto atua como operadora dos dados pessoais controlados por seus clientes/contratantes.

2. QUAIS DADOS SÃO TRATADOS

2.1 Usuários das Centrais de Atendimento (Condição de Operadora)

Ao acessar os canais de atendimento telefônico, via e-mail, atendimento web ou qualquer outra plataforma operada pela BRBPO em nome de seus clientes, os usuários serão solicitados a fornecer dados pessoais necessários para o registro de sua demanda específica, seja um requerimento de serviço privado ou público, uma denúncia ou qualquer outro atendimento que seja objeto da central acionada. Dentre os dados pessoais colhidos podem ser solicitados os seguintes dados (não limitados a estes), dependendo da exigência específica de cada serviço conforme determinado pelos sistemas da empresa ou órgão público controlador:

Nome completo
Data de nascimento
RG
CPF
Sexo
Estado Civil
Profissão
E-mail
Telefone
Endereço residencial com CEP
Nome da Mãe
Cadastros específicos (RNE, NIS, CNS, etc)
Dados do Cônjuge (CPF, RG, etc)
Dados Bancários

Além dos dados informados pelo próprio titular, durante o atendimento, os sistemas das centrais registram os números dos telefones utilizados para contatar o serviço, a hora, além de gravar todas as conversas mantidas com os atendentes.





No caso de serviços acessados pela internet através de sites ou por meio de aplicativos, também são utilizados pequenos arquivos de texto que ficam gravados no computador do visitante (*cookies*) utilizados para registrar os endereços IP, além de, em alguns casos, dados referentes ao dispositivo utilizado no acesso (modelo do aparelho, navegador utilizado, sistema operacional, dentre outros).

Os dados pessoais colhidos nos serviços controlados por nossos clientes possuem diferentes bases legais, sendo as mais recorrentes:

- A execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
- A proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;
- O exercício regular de direitos em processo administrativo;
- A execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
- A necessidade da administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres;

2.2 Colaboradores, parceiros, visitantes e outros

Quanto aos dados de nossos colaboradores, as informações são armazenadas em servidores próprios da empresa ou em sistemas de prestadores de serviços que utilizam armazenamento em nuvem, cuja segurança e sigilo estão protegidos por contrato.

Ao assinar o contrato de trabalho (ou eventual termo aditivo), todos os funcionários dão anuência expressa quanto ao tratamento dos dados pessoais necessários para identificá-lo como contratado da BRBPO, configurando assim a personalidade inerente às relações empregatícias. Os dados fornecidos são utilizados pela empregadora com a finalidade específica de realizar a gestão da relação de emprego, no sentido de realizar pagamentos salariais, liberação de acessos a sistemas dos clientes, concessão de benefícios como planos de saúde, vale-transporte, vale-alimentação, auxílio creche, dentre outros, incluindo cônjuges e dependentes indicados pelo funcionário. As informações relativas ao endereço residencial ou de e-mail dos colaboradores se faz necessária para o envio de correspondências contendo avisos, notificações e demais documentos de interesse do funcionário.

Para realizar a correta gestão dos contratos de trabalho, são solicitados os dados como (não restritos a estes):





Nome completo
Data de nascimento
RG
CPF
Sexo
Estado Civil
Profissão/Grau de Formação
E-mail
Telefone
Endereço residencial com CEP
Nome dos Pais
Cadastros específicos (NIS, PIS, etc)
Dados do Cônjuge e dependentes (CPF, RG, etc)
Dados Bancários
Dados biométricos

Além da gestão de dados pessoais dos funcionários, a **BRBPO** também realiza o tratamento de dados de eventuais parceiros, prestadores de serviços (pessoas físicas) e visitantes que porventura forneçam seus dados para fins de pagamentos, comunicação, segurança (acesso às dependências da empresa) ou quaisquer outras atividades que se qualifiquem como **interesses legítimos do controlador**. Mesmo assim, a empresa tem plena ciência de que mesmo a eventual dispensa da exigência do consentimento não desobriga os agentes de tratamento das demais obrigações previstas na legislação específica, especialmente da observância dos princípios gerais e da garantia dos direitos do titular.

2.3 Plataformas utilizadas e locais de armazenamento

Todos os dados pessoais tratados pela BRBPO utilizam plataformas variadas, sendo que a maioria delas são fornecidas pelos controladores dos dados que, predominantemente, são os nossos clientes, tomadores finais do serviço que prestamos. Em todos os casos, os sistemas informáticos utilizados no tratamento dos dados pessoais são considerados seguros, com acessos controlados por pessoas autorizadas e legalmente responsáveis por manusear toda a informação que nos é confiada, com específica limitação do tratamento para cada finalidade previamente determinada, considerando as bases legais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, bem como os devidos consentimentos dos titulares dos dados, sempre que se fizerem necessários.

Os dados pessoais são armazenados nos sistemas de cada central de operações que tanto podem estar nas dependências do controlador quanto da operadora, mas que apenas essas duas têm acesso, podendo, em muitos casos, conceder acesso direto aos titulares dos dados, via ferramentas de autoatendimento ou aplicativos que permitam consultar, alterar e até mesmo excluir dados, tudo realizado diretamente pelo próprio titular dos dados. Nos casos em que não





existir a disponibilização de acesso direto aos dados dos usuários, será sempre viabilizada a solicitação de acesso por meio de ferramenta específica, disponibilizada no nosso site na internet, onde receberemos as solicitações e processaremos tudo dentro do prazo legal de 15 (quinze) dias.

Os dados fornecidos a um serviço não se comunicam com os demais serviços prestados pela BRBPO, de modo que, uma pessoa atendida em uma determinada Central de Atendimento não terá seus dados armazenados ou manipulados de qualquer maneira por operadores ou sistemas ligados a outra Central de Atendimento, justamente por se tratarem de sistemas e contratos completamente distintos entre si, apesar de serem operados pela mesma empresa.

2.4 Tempo de armazenamento dos dados

A BRBPO armazena os dados colhidos através dos sistemas dos seus clientes pelo tempo especificado nos contratos mantidos com aquelas empresas e/ou órgãos públicos, devendo cada caso ser consultado especificamente.

Já em relação aos nossos colaboradores, os dados pessoais são mantidos por até 05 (cinco) anos depois do término do vínculo empregatício, considerando o prazo prescricional referente aos créditos trabalhistas, estabelecido no art. 7º, inciso XXIX da Constituição Federal.

Caso seja realizada a solicitação da exclusão de tais dados, as informações pessoais fornecidas pelos usuários dos serviços prestados aos nossos contratantes/controladores, serão excluídas após autorização daqueles. Quanto aos demais casos em que a BRBPO figurar como controladora, os dados serão excluídos ou alterados após o decurso do prazo prescricional mencionado acima, como forma de resguardar o direito de defesa da empresa em eventuais ações judiciais que podem inclusive demandar a apresentação de dados cuja responsabilidade recai originalmente sobre a empregadora, qualificando-se, portanto, como interesse legítimo da controladora.

Em se tratando de visitante, candidato à vaga de emprego cadastrado em banco de talentos ou qualquer situação onde não houve o estabelecimento de nenhum vínculo contratual com a empresa, os dados serão excluídos mediante solicitação, se já não tiverem sido em razão do tempo, observando-se o prazo legal de 15 (quinze) dias.

2.5 Compartilhamento de dados

A LGPD não veda o compartilhamento de dados pessoais, mas sim o regulamenta. Isso porque, determinados serviços e relações contratuais exigem que os dados de usuários sejam coletados e compartilhados, de modo que, o não compartilhamento de tais dados pode impedir a própria consecução dos fins almejados na prestação dos serviços.

No caso da BRBPO, os dados coletados na condição de operadora permanecem sob o controle dos órgãos/empresas contratantes, sendo que, nesses casos, não há que se falar em compartilhamento, uma vez que se trata de relação original entre controlador e operador.





Assim, todos os dados que coletamos no estrito cumprimento do nosso dever contratual, pode ser acessado pelos controladores daqueles dados. Por exemplo, os atendimentos realizados a um determinado órgão público, sempre serão controlados e acessíveis por aquele órgão público. O que aquele controlador faz com tais dados, ou se ele o compartilha com outros órgãos ou instituições públicas ou privadas é algo que deve constar na Política de Privacidade do próprio órgão controlador.

Já em relação aos dados coletados pela BRBPO na condição de controladora, como ocorre no tocante aos nossos funcionários, tais dados são compartilhados apenas com os clientes/contratantes que têm aquelas pessoas alocadas em suas operações de atendimento, para fins de comprovação da efetiva alocação/prestação dos serviços, bem como para atender demais obrigações contratuais com aqueles contratantes (comprovação de pagamento de salários, benefícios, etc).

Além disso, os dados pessoais de nossos funcionários podem ser objeto de compartilhamento com Órgãos Fiscalizadores e demais Autoridades Públicas, como o Ministério Público do Trabalho, Superintendência Regional do Trabalho, Poder Judiciário e ainda, empresas que prestam serviços aos funcionários, através de benefícios que lhes são concedidos, a exemplo de planos de saúde e odontológico, seguro de vida, dentre outros, sempre que os funcionários optarem por tais benefícios, obviamente.

2.6 Proteção dos dados armazenados

Mesmo antes do surgimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a BRBPO sempre empregou as melhores tecnologias e esforços para respeitar e proteger os dados pessoais de seus usuários e colaboradores contra perda, roubo, vazamento ou qualquer modalidade de uso indevido, bem como contra acesso não autorizado, divulgação, alteração e destruição.

Utilizamos o princípio de *privacy by design*, respeitando a privacidade de todos e protegendo os dados coletados nos nossos processos internos como um todo.

Todos os dados tratados são submetidos a processos de armazenamento com elevado grau de segurança, implementando as melhores práticas em uso na indústria para a proteção de dados eletrônicos, tais como técnicas de criptografia, monitoramento e testes de segurança periódicos.

2.7 Alterações nas Políticas de Privacidade

Os termos da presente Declaração de Política de Privacidade podem ser atualizados periodicamente, sendo que a versão em vigor será sempre a mais recente, publicada no site da empresa.

Caso ocorra qualquer alteração nos termos em questão, os usuários e colaboradores serão informados através do website da empresa, bem como por meio da intranet e sistemas internos de login diário dos atendentes, sempre acompanhados de cópia da versão atualizada deste documento.





Para verificar a data da versão em vigor, verifique a “Data de atualização” aposta ao final desse documento.

2.8. Canais de atendimento e comunicação direta com a empresa

A fim de exercer seus direitos enquanto titular de dados pessoais, a BRBPO disponibiliza meios específicos para as requisições através de endereço de e-mail específico, publicado no site da empresa, além de canal de atendimento via e-mail, com direcionamento de demandas 24h, através de formulário específico, cujas respostas e informações solicitadas deverão ser providenciadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a partir do recebimento da solicitação.

Quaisquer questionamentos ou dúvidas com relação a esta Declaração de Privacidade ou qualquer prática aqui descrita podem ser encaminhadas através do e-mail de dúvidas também disponibilizado no nosso site.

Data de Atualização: 17 de dezembro de 2020

