

Política de Privacidade de Dados Pessoais

Dispõe sobre a política de privacidade dos tomadores finais dos serviços de teleatendimento operados pela BRBPO, incluindo ainda funcionários, colaboradores, parceiros e demais pessoas naturais que tiverem seus dados pessoais tratados pela empresa, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

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) e das resoluções editadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) desde então, surgiu a necessidade de estabelecer esta política de privacidade, 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 são muito importantes para nós. Outro fator de extrema importância nesse processo é a transparência no acesso a esses dados. Assim, 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, a 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

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 matriz estabelecida no SIA, trecho 02, Nº 2005/2015, 3º andar, Bairro: Guará, Brasília - DF, CEP: 71.200-020 e filiais em São Paulo, Rio de Janeiro, Amazonas e Goiás.
Papel no tratamento	Predominantemente operadora (dados de clientes contratantes); controladora (dados de funcionários, colaboradores e usuários internos).
Natureza dos dados tratados	Dados pessoais fornecidos por usuários dos serviços de teleatendimento; dados de funcionários, parceiros, visitantes e afins coletados na condição de controladora.
Finalidade como operadora	Utilizar dados pessoais para executar contratos de teleatendimento e demais serviços prestados em nome dos clientes (controladores). Bases legais: Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (LGPD, art. 7º, II); Execução de contrato do qual seja parte o titular, a pedido deste (art. 7º, V); Tratamento necessário à execução de políticas públicas (art. 7º, III); Legítimo interesse do controlador ou de terceiro, observados os critérios da regulamentação da ANPD (art. 7º, IX). ² • Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (LGPD, art. 7º, II); • Execução de contrato do qual seja parte o titular, a pedido deste (art. 7º, V); • Tratamento necessário à execução de políticas públicas (art. 7º, III); • Legítimo interesse do controlador ou de terceiro, observados os critérios da regulamentação da ANPD (art. 7º, IX).²
Finalidade como controladora	Gestão de contratos de trabalho, concessão de benefícios, acesso a sistemas dos clientes e administração interna. Bases legais: Consentimento expresso do titular (art. 7º, I); Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 7º, VI); Interesses legítimos do controlador (art. 7º, IX), conforme regulamentação da ANPD. • Consentimento expresso do titular (art. 7º, I); • Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 7º, VI); • Interesses legítimos do controlador (art. 7º, IX), conforme regulamentação da ANPD.
Encarregado pelo tratamento de dados (DPO)	Indicado nos termos do art. 41 da LGPD. Dados de contato disponíveis no site da empresa e por solicitação ao canal de atendimento descrito na Seção 2.8. ³
Compartilhamento	Controladores (clientes contratantes), órgãos e autoridades públicas, prestadores de benefícios. Transferências internacionais para prestadores de serviços em nuvem nos termos da Seção 2.3.
Proteção de dados	Criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em funções, autenticação robusta, monitoramento e testes de segurança periódicos, conforme Guia Orientativo de Segurança da Informação da ANPD.
Retenção	Conforme prazos definidos na Seção 2.4. Em geral, dados pessoais são mantidos pelo prazo necessário ao cumprimento da finalidade e das obrigações legais aplicáveis, incluindo prazos prescricionais.
Seus direitos	Confirmação, acesso, correção, anonimização, portabilidade, exclusão, informação sobre compartilhamento, revisão de decisões automatizadas e todos os previstos no art. 18 da LGPD, observadas as ressalvas legais. Prazo de atendimento: 15 dias úteis.

² O legítimo interesse como base legal passou a ser regulamentado pela ANPD com edição de norma específica sobre os critérios de sua aplicação, observado o teste de proporcionalidade e necessidade previsto no art. 10, §§ 1º e 2º, da LGPD.

³ A designação do encarregado é obrigatória nos termos do art. 41 da LGPD e das diretrizes da ANPD. Cabe ao encarregado receber comunicações dos titulares e da ANPD, além de orientar os funcionários sobre práticas de proteção de dados.

1. Abrangência da Política de Privacidade

Esta Política de Privacidade se aplica a todas as pessoas que acessarem as centrais de atendimento operadas pela BRBPO em nome de seus clientes contratantes, bem como aos nossos 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 exerce ao mesmo tempo o papel de controladora do tratamento dos dados pessoais de seus próprios funcionários e colaboradores internos, enquanto atua como operadora dos dados pessoais controlados por seus clientes contratantes.

Os dados tratados na condição de operadora referem-se predominantemente a informações coletadas nas centrais de atendimento (teleatendimento, atendimento web, e-mail e canais similares) e aos dados decorrentes da execução dos contratos de prestação de serviços firmados com os clientes. A BRBPO não toma decisões autônomas sobre a finalidade do tratamento desses dados, seguindo sempre as instruções dos respectivos controladores.

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. Dentre os dados pessoais colhidos podem ser solicitados os seguintes (não limitados a estes), dependendo da exigência específica de cada serviço:

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 e, em alguns casos, a gravação das conversas mantidas com os atendentes.

No caso de serviços acessados pela internet, também são utilizados *cookies* para registro de endereços IP, além de dados referentes ao dispositivo utilizado no acesso (modelo do aparelho, navegador, sistema operacional).

Os dados pessoais colhidos nos serviços controlados por nossos clientes possuem diferentes bases legais, sendo as mais recorrentes: execução de contrato ou procedimentos preliminares (art. 7º, V, LGPD); proteção da vida ou incolumidade física (art. 7º, VII); exercício regular de direitos em processo administrativo (art. 7º, VI); e necessidade da administração pública para execução de políticas públicas (art. 7º, III).

2.2 Colaboradores, Parceiros e Visitantes (Condição de Controladora)

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. Os dados fornecidos são utilizados exclusivamente para a gestão da relação de emprego: pagamentos, benefícios, acessos a sistemas de clientes, envio de correspondências e obrigações legais trabalhistas.

Para a gestão dos contratos de trabalho, são solicitados os seguintes dados (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	Dados Bancários
Dados biométricos	

2.3 Plataformas Utilizadas, Locais de Armazenamento e Transferências Internacionais

Todos os dados pessoais tratados pela BRBPO utilizam plataformas variadas. Em todos os casos, os sistemas informáticos utilizados no tratamento dos dados são considerados seguros, com acessos controlados por pessoas autorizadas, com específica limitação do tratamento para cada finalidade previamente determinada, conforme as bases legais previstas na LGPD.

A BRBPO utiliza serviços de tecnologia em nuvem para suportar suas operações, cujos provedores podem armazenar ou processar dados em servidores localizados fora do território brasileiro, configurando transferência internacional de dados nos termos do Capítulo V da LGPD (arts. 33 a 36). Essas transferências são realizadas com fundamento nas garantias de proteção adequadas previstas no art. 33 da LGPD, incluindo cláusulas contratuais específicas e políticas de privacidade compatíveis com a legislação brasileira.⁴

A BRBPO verificará, periodicamente, a adequação das garantias de proteção oferecidas por esses provedores à medida que a ANPD avançar na regulamentação de transferências internacionais, especialmente após eventual publicação de decisão de adequação referente aos principais países onde esses provedores operam.

Os dados fornecidos a um serviço não se comunicam com outros serviços prestados pela BRBPO, de modo que os dados de uma Central de Atendimento não são manipulados por operadores ligados a outra Central, por se tratarem de sistemas e contratos completamente distintos.

⁴ A ANPD é a autoridade competente para reconhecer países e organismos internacionais que proporcionam nível adequado de proteção de dados (art. 34, LGPD). As transferências internacionais realizadas pela BRBPO amparam-se em cláusulas contratuais e compromissos contratuais dos provedores utilizados. Verificar a regulamentação vigente em gov.br/anpd.

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, observadas as eventuais obrigações legais de retenção aplicáveis a cada serviço.

Na condição de controladora, os dados de colaboradores e parceiros são mantidos pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, acrescido dos prazos prescricionais legais que possam fundamentar o exercício de direitos em eventual ação judicial ou administrativa. Em regra, são adotados os seguintes parâmetros mínimos de retenção:

Categoria de dado	Prazo de retenção	Fundamento
Dados de vínculos empregatícios e contratos de trabalho	5 anos após término do vínculo	Prescrição trabalhista — art. 7º, XXIX, CF
Dados financeiros e fiscais de colaboradores	5 anos após encerramento do período fiscal	Prescrição fiscal/tributária — art. 174, CTN
Dados de atendimento ao usuário final (condição de operadora)	Conforme contrato com o cliente controlador; mínimo de 5 anos para fins de defesa em juízo	Prescrição geral — art. 206, §5º, CC; obrigações contratuais
Dados de visitantes e candidatos sem vínculo	Até 90 dias ou mediante solicitação de exclusão	Princípio da necessidade — LGPD art. 6º, III
Registros de incidentes e auditorias internas	5 anos após o encerramento do incidente ou auditoria	Interesse legítimo para defesa; LGPD art. 48

Caso seja realizada a solicitação de exclusão de 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 anonimizados após o decurso dos prazos prescricionais mencionados acima, como forma de resguardar o direito de defesa da empresa em eventuais ações judiciais.

Em se tratando de visitante, candidato a vaga de emprego cadastrado em banco de talentos ou qualquer situação onde não houve estabelecimento de vínculo contratual, os dados serão excluídos mediante solicitação, observando-se o prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.

2.5 Compartilhamento de Dados

A LGPD não veda o compartilhamento de dados pessoais, mas sim o regulamenta. No caso da BRBPO, os dados coletados na condição de operadora permanecem sob o controle dos órgãos e empresas contratantes. Os dados coletados na condição de controladora são compartilhados apenas com clientes/contratantes que têm as pessoas alocadas em suas operações, com órgãos fiscalizadores (Ministério Público do Trabalho, Superintendência Regional do Trabalho, Poder Judiciário) e com prestadores de benefícios, sempre que os funcionários optarem por tais benefícios.

Em hipótese alguma os dados pessoais são comercializados ou cedidos a terceiros para fins de marketing ou publicidade sem o consentimento expresso dos titulares.

2.6 Proteção dos Dados Armazenados

A BRBPO emprega as melhores tecnologias e esforços para 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 nos nossos processos internos como um todo.

As medidas técnicas adotadas incluem, entre outras:

- Criptografia de dados em trânsito (TLS 1.2+) e em repouso;
- Controle de acesso baseado em funções com isolamento por área e contrato;
- Armazenamento de documentos em repositórios privados com controle de acesso;
- Autenticação robusta com suporte a múltiplos fatores (MFA);
- Testes de segurança e auditorias técnicas periódicas;
- Monitoramento de acessos e logs de operações sensíveis.

Essas medidas seguem as recomendações do **Guia Orientativo de Segurança da Informação para Agentes de Tratamento de Pequeno Porte** editado pela ANPD, bem como as boas práticas da norma ABNT NBR ISO/IEC 27001.⁵

2.7 Alterações nas Políticas de Privacidade

Os termos desta 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, os usuários e colaboradores serão informados através do website da empresa, da intranet e dos sistemas internos, sempre acompanhados de cópia da versão atualizada.

2.8 Canais de Atendimento e Comunicação Direta com a Empresa

A fim de exercer seus direitos enquanto titular de dados pessoais nos termos do art. 18 da LGPD, a BRBPO disponibiliza meios específicos para as requisições por meio de endereço de e-mail e formulário disponíveis no site da empresa. As solicitações serão processadas no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis** a partir do recebimento, conforme exigência legal.⁶

Os titulares podem exercer, entre outros, os seguintes direitos:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com base no consentimento;
- Informação sobre entidades públicas e privadas com as quais houve compartilhamento;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento;

⁵ Guia Orientativo de Segurança da Informação para Agentes de Tratamento de Pequeno Porte, ANPD, 2021. Disponível em: gov.br/anpd.

⁶ Conforme art. 18, §§ 3º e 4º, e art. 19 da LGPD. A ANPD poderá disciplinar prazo e procedimentos diferenciados por regulamentação específica.

- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados (art. 20, LGPD).

2.9 Comunicação de Incidentes de Segurança

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a BRBPO adotará os seguintes procedimentos, em conformidade com o art. 48 da LGPD e a regulamentação da ANPD sobre comunicação de incidentes de segurança com dados pessoais:⁷

- **Comunicação à ANPD:** dentro do prazo estabelecido pela regulamentação da ANPD (atualmente 2 dias úteis para comunicação inicial), contendo a descrição da natureza dos dados afetados, o número de titulares envolvidos, as medidas técnicas de segurança adotadas para proteção dos dados e as medidas de mitigação adotadas ou em curso;
- **Comunicação aos titulares afetados:** de forma clara e adequada, quando o incidente puder causar risco ou dano relevante, no prazo indicado pela ANPD ou, na ausência de regulamentação específica, em prazo razoável;
- **Registro interno:** manutenção de registro do incidente, das medidas adotadas e dos titulares afetados, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

A BRBPO manterá um plano de resposta a incidentes de segurança com dados pessoais, revisado anualmente, designando responsável interno pela gestão do processo de comunicação em conjunto com o Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO).

2.10 Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

Nos termos do art. 41 da LGPD, a BRBPO designa formalmente um **Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais** (também denominado DPO – *Data Protection Officer*), responsável por:

- Aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- Receber comunicações da ANPD e adotar as providências necessárias;
- Orientar os funcionários e os contratados da empresa a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- Executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares da ANPD.

A identidade e os dados de contato do Encarregado são disponibilizados no site da empresa (brbpo.com.br). Solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais podem ser enviadas diretamente ao Encarregado pelo canal de atendimento descrito na Seção 2.8.⁸

⁷ LGPD, art. 48: "O controlador deverá comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares." A regulamentação específica da ANPD sobre comunicação de incidentes detalha os prazos, o conteúdo mínimo da comunicação e os critérios de relevância do incidente. Verificar a norma vigente no portal gov.br/anpd.

⁸ A ANPD orientou, em seus guias normativos, que a divulgação dos dados de contato do encarregado deve ser realizada de forma clara e acessível aos titulares, preferencialmente no próprio canal principal de atendimento da empresa.

Referências Normativas

Esta Política foi elaborada e atualizada com base nos seguintes instrumentos normativos:

- **Lei nº 13.709/2018** — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- **Lei nº 12.527/2011** — Lei de Acesso à Informação (LAI);
- **Decreto nº 10.148/2019** — Regulamenta a LGPD no âmbito da administração pública federal;
- **Resolução CD/ANPD nº 1, de 28 de outubro de 2021** — Aprova o Regulamento do processo de fiscalização e do processo administrativo sancionador no âmbito da ANPD;
- **Resolução CD/ANPD nº 2, de 27 de janeiro de 2022** — Aprova o Regulamento de aplicação da LGPD para agentes de tratamento de pequeno porte (microempresas, empresas de pequeno porte, startups, pessoas físicas e entidades sem fins lucrativos);
- **Regulamentação da ANPD sobre Comunicação de Incidente de Segurança** — Estabelece os prazos, critérios e procedimentos para comunicação de incidentes à ANPD e aos titulares (verificar número e data vigente em gov.br/anpd);
- **Regulamentação da ANPD sobre Dosimetria e Aplicação de Sanções Administrativas** — Define os critérios para fixação do valor das sanções previstas no art. 52 da LGPD (verificar número e data vigente em gov.br/anpd);
- **Regulamentação da ANPD sobre Legítimo Interesse** — Disciplina os requisitos e o teste de proporcionalidade para uso da base legal de legítimo interesse prevista no art. 7º, IX, da LGPD (verificar número e data vigente em gov.br/anpd);
- **Guia Orientativo de Segurança da Informação para Agentes de Tratamento de Pequeno Porte** — ANPD, 2021;
- **Tabelas de temporalidade e destinação de documentos** do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), aplicáveis por tipo documental.

Data de Atualização: 25 de maio de 2026

Versão 2.0 — Substituiu a versão de 17 de dezembro de 2020. Principais atualizações: prazos específicos de retenção por categoria de dado; seção sobre transferências internacionais de dados; seção sobre comunicação de incidentes (art. 48 LGPD); seção sobre Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO); referências às Resoluções CD/ANPD nº 1/2021 e nº 2/2022 e demais normas editadas pela ANPD após 2020; atualização das bases legais com legítimo interesse.

BR BPO Tecnologia e Serviços S.A.

Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)