

POLÍTICA DE PRIVACIDADE



CALL CENTER DE RESULTADOS

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
Elaboração	Victória Furtado Migliavacca	Data:	08.08.2022
Revisão	Leandro Peixoto	Versão:	03

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Motivo da alteração	Revisão	Data
001	Primeira versão	Leandro Peixoto	06/09/2021
002	Segunda versão	Leandro Peixoto	04/01/2022
003	Terceira versão	Leandro Peixoto	08/08/2022

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. RESUMO DA DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS ...	4
3. DADOS QUE COLETAMOS E MOTIVO DA COLETA	5
3.1. Dados pessoais fornecidos expressamente pelo usuário.....	5
3.2. Dados pessoais fornecidos expressamente pelo usuário.....	5
3.3. Cookies	5
3.4. Coleta de dados não previstos expressamente.....	7
4. COMO COLETAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS.....	7
5. COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS	8
6. FUNDAMENTOS LEGAIS PARA TRATAR OS SEUS DADOS PESSOAIS	9
7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS COM TERCEIROS.....	11
8. TEMPO PELO QUAL ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS	11
9. COMO GARANTIMOS A PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS	11
10. POR QUANTO TEMPO MANTEREMOS AS SUAS INFORMAÇÕES.....	13
12. RECLAMAÇÕES.....	14
13. ALTERAÇÕES POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	14

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

1. INTRODUÇÃO

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais aplica-se apenas para a landing page da Explorer Call Center, produto mantido e operado pela Explorer Call Center e tem o intuito de reafirmar o compromisso da Explorer Call Center na importância da privacidade e proteção de dados pessoais. Desta forma, apresentamos a presente política, a qual tem como finalidade dar transparência ao tratamento de dados pessoais e explicar como são protegidas as informações dos visitantes neste site. Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais expressa nosso compromisso com o tratamento de seus dados pessoais de modo responsável, ético, em linha com nossos princípios e valores e, especialmente, de acordo com as regras da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – “LGPD”) e demais legislações vigentes aplicáveis.

Nós coletamos e tratamos alguns dados pessoais pertencentes àqueles que utilizam nossa landing page. Ao fazê-lo, agimos na qualidade de controlador destes dados e, como tal, estamos sujeitos às disposições da Lei Federal 13.709/2018. Ao utilizar este site, você concorda com o uso de suas informações como está descrito nesta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

2. RESUMO DA DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais informa quais dados pessoais coletamos sobre você, para que usamos, como e onde armazenamos e com quem compartilhamos. Também define os seus direitos em relação aos seus dados pessoais e quem você pode contatar para obter mais informações ou esclarecimentos a respeito desse tema. Veja abaixo as seções desta declaração:

- a) Dados que coletamos e motivo da coleta;
- b) Como coletamos os seus dados pessoais;
- c) Como utilizamos os seus dados pessoais;

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

- d) Fundamentos legais usados por nós para tratar os seus dados pessoais;
- e) Compartilhamento de dados pessoais com terceiros;
- f) Tempo pelo qual armazenamos seus dados pessoais;
- g) Como garantimos a proteção dos seus dados pessoais;
- h) Por quanto tempo manteremos as suas informações;
- i) Seus direitos;
- j) Reclamações;
- k) Alterações nesta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

3. DADOS QUE COLETAMOS E MOTIVO DA COLETA

3.1. Dados pessoais fornecidos expressamente pelo usuário

Os dados pessoais que coletamos podem incluir: seu nome; endereço de e-mail; endereço residencial; país de residência; detalhes sobre emprego e educação (por exemplo, a organização para a qual você trabalha, seu cargo e seus detalhes educacionais); seu endereço IP; o seu tipo de navegador e idioma; seus horários de acesso; detalhes da reclamação; detalhes de como você gosta de interagir conosco e outras informações semelhantes.

3.2. Dados pessoais fornecidos expressamente pelo usuário

Não serão coletados dados sensíveis dos nossos usuários, assim entendidos aqueles definidos nos artigos 11 e seguintes da Lei Federal 13.709/2018. Sendo assim, não serão coletados dados 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, quando vinculado à uma pessoa natural.

3.3. Cookies

Os cookies são pequenos arquivos gerados pelos websites que você visita. Eles tornam sua experiência on-line mais fácil, economizando informações de navegação. Com os

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

cookies, os sites podem manter você conectado, lembrar suas preferências do site, identificar dispositivos, atividades e preferências de usuários, possibilitando fornecer conteúdo relevante localmente. Os cookies não são spam ou vírus, tampouco permitem que, qualquer arquivo ou informação seja extraída do dispositivo do usuário sem que ele tenha informado.

a) Cookies do site

Os cookies do site são aqueles enviados ao computador ou dispositivo do usuário e administrador exclusivamente pelo site.

As informações coletadas por meio destes cookies são utilizadas para melhorar e personalizar a experiência do usuário, sendo que alguns cookies podem, por exemplo, ser utilizados para lembrar as preferências e escolhas do usuário, bem como para o oferecimento de conteúdo personalizado.

b) Gestão de cookies

O usuário poderá se opor ao registro de cookies pelo site, bastando que desative esta opção no seu próprio navegador. Mais informações sobre como fazer isso em alguns dos principais navegadores utilizados hoje podem ser acessadas a partir dos seguintes links:

➤ Internet Explorer:

<https://support.microsoft.com/pt-br/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

➤ Safari:

<https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfril1471/mac>

➤ Google Chrome:

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=pt-BR&hlrm=pt> Mozilla Firefox:

<https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/ative-e-desative-os-cookies-que-os-sites-usam>

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

➤ Opera:

<https://www.opera.com/help/tutorials/security/privacy/>

A desativação dos cookies, no entanto, pode afetar a disponibilidade de algumas ferramentas e funcionalidades do site, comprometendo seu correto e esperado funcionamento. Outra consequência possível é a remoção das preferências do usuário que eventualmente tiverem sido salvas, prejudicando sua experiência.

3.4. Coleta de dados não previstos expressamente

Eventualmente, outros tipos de dados não previstos expressamente nesta Política de Privacidade poderão ser coletados, desde que sejam fornecidos com o consentimento do usuário, ou, ainda, que a coleta seja permitida com fundamento em outra base legal prevista em lei. Em qualquer caso, a coleta de dados e as atividades de tratamento dela decorrentes serão informadas aos usuários do site.

4. COMO COLETAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

Coletamos e tratamos dados pessoais sobre você ou sua empresa para a prestação de serviços. Por exemplo, podemos coletar dados pessoais:

- a) Advindos da prestação de serviços: podemos coletar dados pessoais no decorrer da prestação de serviços a você ou ao nosso cliente;
- b) Advindos do titular: podemos coletar ou obter tais dados porque você nos fornece ou porque estão publicamente disponíveis;
- c) Advindos da sua interação com a Explorer Call Center: também podemos coletar ou obter seus dados pessoais porque observamos ou inferimos esses dados sobre você pela maneira como interage com o nosso site, para fornecer informações que acreditamos ser de seu interesse;
- d) Advindos dos nossos clientes: quando seus dados pessoais nos são fornecidos pelo nosso cliente, tomamos medidas para garantir que o cliente tenha cumprido as leis e os regulamentos de privacidade e proteção de dados.

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

Entendemos a importância de proteger a privacidade e dados pessoais das crianças e adolescentes. Nosso site e nossos serviços não são projetados ou intencionalmente direcionados a crianças e adolescentes.

5. COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

Usaremos seus dados pessoais para fornecer serviços a você ou ao nosso cliente. Como parte disso, podemos usar seus dados pessoais no decorrer da correspondência relacionada aos serviços. Tal correspondência pode ser com você, nosso cliente, nossos prestadores de serviços ou autoridades competentes. Também podemos usar seus dados pessoais para realizar verificações de due diligence relacionadas aos serviços.

Como fornecemos alguns serviços aos nossos clientes, a forma como usamos dados pessoais em relação aos nossos serviços também varia. Utilizaremos os dados pessoais para as atividades que fazem parte da operação de nossos negócios.

Também podemos usar seus dados pessoais para ou em conexão com:

- a) Requisitos legais ou regulamentares aplicáveis;
- b) Pedidos e comunicações de autoridades competentes;
- c) Abertura de conta do cliente e outros fins administrativos;
- d) Contabilidade financeira, faturamento e análise de risco;
- e) Fins de relacionamento com o cliente, que podem envolver: (i) envio de conteúdos de eminência ou detalhes sobre nossos produtos e serviços que acreditamos que possam ser de interesse para você; (ii) entrar em contato com você para receber feedback sobre os serviços; e (iii) entrar em contato com você para outros fins de mercado ou pesquisa;
- f) Fins de recrutamento e de desenvolvimento de negócios (por exemplo, depoimentos de funcionários de um cliente podem ser usados como parte de nossos materiais de recrutamento e desenvolvimento de negócios, com a devida

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

- permissão deste funcionário);
- g) Serviços que recebemos de nossos consultores profissionais, como advogados, gestores de risco e consultores;
- h) Proteção de nossos direitos e os de nossos clientes;
- i) Uso de dados pessoais coletados através do nosso site.

Além dos fins relacionados à operação de nossos negócios acima, nós também podemos usar seus dados pessoais por meio do nosso site para:

- a) Gerenciar e melhorar nosso site;
- b) Adaptar o conteúdo do nosso site, a partir do monitoramento de acesso aos conteúdos disponibilizados, para fornecer a você uma experiência mais personalizada e chamar sua atenção para informações sobre nossos produtos e serviços que podem ser do seu interesse;
- c) Gerenciar e responder a qualquer solicitação que você enviar por meio do nosso site.

6. FUNDAMENTOS LEGAIS USADOS POR NÓS PARA TRATAR OS SEUS DADOS PESSOAIS

Somos requeridos por lei a estabelecer neste documento quais os fundamentos legais para tratamento dos seus dados pessoais, principalmente relacionados às hipóteses legais definidas pela LGPD, conforme artigo 7º da Lei Federal 13.709/2018.

Como resultado, os seus dados pessoais serão tratados nas seguintes hipóteses:

- a) mediante o fornecimento do seu consentimento para tratamento de seus dados, como por exemplo, para lhe conceder acesso a alguma plataforma mantida pela Explora Call Center ou disponibilizar algum material de marketing. Caso você não queira continuar recebendo qualquer material de marketing nosso, basta

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

clicar na função de cancelamento de assinatura constante na comunicação ou no e-mail recebido. O usuário poderá revogar seu consentimento a qualquer momento, sendo que, não havendo hipótese legal que permita ou que demande o armazenamento de dados, os dados fornecidos mediante consentimento serão excluídos. Ainda, se desejar, o usuário poderá não concordar com alguma operação de tratamento de dados pessoais baseada no consentimento. Nestes casos, porém, é possível que não possa utilizar alguma funcionalidade do site que dependa daquela operação;

- b) quando existentes legítimos interesses da Explorer Call Center no oferecimento e entrega de nossos serviços para você ou para nosso cliente, bem como para o funcionamento eficaz e lícito dos nossos negócios, desde que tais interesses não sejam superados pelos seus interesses, direitos e liberdades fundamentais;
- c) observação de obrigações legais e regulatórias aplicáveis que podem exigir a coleta, armazenamento e compartilhamento de seus dados pessoais a fim de atender disposições legais e regulatórias, tais como (i) manutenção de registros para fins fiscais ou fornecimento de informações a um órgão público ou órgão de aplicação da lei; (ii) cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias; (iii) cumprimento de obrigações de combate à corrupção, lavagem de dinheiro, fraude e condutas irregulares;
- d) para executar eventual contrato, bem como para fornecer nossos serviços a você ou nosso cliente;
- e) para exercer regularmente nossos direitos, como por exemplo, para exercer nosso direito de defesa em algum processo judicial ou administrativo;
- f) proteção da vida ou da incolumidade física sua ou de terceiros;
- g) tutela da sua saúde.

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS COM TERCEIROS

Nós não compartilhamos seus dados pessoais com terceiros. Apesar disso, é possível que o façamos para cumprir alguma determinação legal ou regulatória, ou, ainda, para cumprir alguma ordem expedida por autoridade pública.

Podemos compartilhar informações não pessoais, não identificadas e agregadas com terceiros para diversos fins, incluindo análise de dados, pesquisas, contribuições, conteúdos de eminência e fins promocionais.

8. TEMPO PELO QUAL ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais coletados pelo site são armazenados e utilizados por período que corresponda ao necessário para atingir as finalidades elencadas neste documento e que considere os direitos de seus titulares, os direitos do controlador do site e as disposições legais ou regulatórias aplicáveis.

Uma vez expirados os períodos de armazenamento dos dados pessoais, eles são removidos de nossas bases de dados ou anonimizados, salvo nos casos em que houver a possibilidade ou a necessidade de armazenamento em virtude de disposição legal ou regulatória.

9. COMO GARANTIMOS A PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Para garantir que seus dados pessoais se mantenham seguros, precisos e atualizados, adotamos uma série de controles físicos, eletrônicos e gerenciais. Essas medidas incluem:

- a) Disseminação da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais para todos os empregados da organização;
- b) Educação e treinamento da equipe responsável para que eles estejam cientes de nossas obrigações de privacidade e proteção de dados ao lidar com dados pessoais;

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

- c) Controles administrativos e técnicos para restringir o acesso a dados pessoais, condicionados à necessidade de conhecimento;
- d) Medidas tecnológicas de segurança, incluindo firewalls, criptografia e software antivírus;
- e) Medidas de segurança física, tais como passes de segurança de empregados para acessar nossas instalações, câmeras de segurança, catracas de acesso.
- f) Visando a devida proteção e tratamento de seus dados pessoais em conformidade com a LGPD, além das demais leis aplicáveis, nós nos comprometemos à:
 - g) Adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;
 - h) Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas, especialmente quando baseado no legítimo interesse;
 - i) Comunicar, em prazo razoável, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevantes aos titulares;
 - j) Utilizar para o tratamento de dados pessoais sistemas que sejam estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos na LGPD;
 - k) Eliminar os dados pessoais após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as finalidades previstas em lei; e
 - l) Observar as diretrizes, normas e regulamentos editados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

10. POR QUANTO TEMPO MANTEREMOS AS SUAS INFORMAÇÕES

Nós manteremos seus dados pessoais em nossos sistemas pelo maior dos seguintes períodos:

(i) enquanto for necessário para a atividade ou serviços relevantes; (ii) qualquer período de retenção exigido por lei; (iii) fim do período no qual os litígios ou investigações em relação aos serviços possam surgir; (iv) enquanto válido seu consentimento, nas hipóteses aplicáveis; (v) nos termos da legislação vigente.

11. SEUS DIREITOS

Você possui vários direitos em relação aos seus dados pessoais, os quais podem ser exercidos a qualquer tempo, de forma gratuita através de solicitação registrada por você ao nosso DPO/ Encarregado, através do formulário na seção LGPD. Em particular, você tem o direito de:

- a) Obter confirmação de que estamos tratando seus dados pessoais e solicitar uma cópia dos dados pessoais que mantemos sobre você;
- b) Pedir que atualizemos os dados pessoais que mantemos a seu respeito ou corrijamos dados que você acha que estão incorretos ou incompletos;
- c) Retirar o consentimento concedido para o processamento de seus dados pessoais, bem como solicitar sua eliminação (na medida em que tal processamento tenha como base o consentimento);
- d) Solicitar a portabilidade dos dados pessoais que temos sobre você para outro fornecedor de produtos ou serviços, desde que respeitados os segredos comercial e industrial, bem como confidencialidade aplicável;
- e) Obter informações sobre com quem realizamos o uso compartilhado de seus dados;
- f) Solicitar que os seus dados pessoais que você entenda como desnecessários,

Título:	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Código:	PRI003
----------------	--------------------------------	----------------	---------------

excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD, sejam anonimizados, bloqueados ou eliminados;

- g) Solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais;
- h) Para exercer qualquer um dos seus direitos, ou se você tiver outras dúvidas sobre o uso de seus dados pessoais, entre em contato com nosso DPO/ Encarregado através do formulário na seção LGPD.

12. RECLAMAÇÕES

Se não estiver satisfeito com a maneira como tratamos os seus dados pessoais ou com qualquer questão ou solicitação relacionada à sua privacidade, você pode encaminhar a sua reclamação ou solicitação para o nosso DPO/ Encarregado através do e-mail dpo@complylgpd.com.br.

13. ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Esta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em Agosto de 2022.

Podemos modificar ou alterar esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais de tempos em tempos.

Incentivamos você a periodicamente revisar esta Declaração para ser informado sobre como estamos protegendo suas informações.

Ao fornecer informações por meio deste site, você concorda com as divulgações descritas acima.