

grupelo.	<b>POL 10 – POLÍTICA PÚBLICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS</b>		
<b>Identificação:</b> 03.04.03	<b>Nº Revisão:</b> 01		<b>Data da Revisão:</b> 27/01/2025
<b>Status:</b> Ativo	<b>Página:</b> 1 de 4		<b>Data Revalidação:</b> 27/01/2027

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo da Política de Privacidade e Proteção de Dados

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados tem como finalidade informar, de forma clara e transparente, como o Grupo ELO realiza a coleta, o uso, o armazenamento, o compartilhamento e a proteção dos dados pessoais.

O Grupo ELO é composto pelas seguintes empresas:

- Elo Contact Center Serviços S.A.;
- Elo Serviços Especializados Ltda – EPP (Conecta);
- DM Soluções em Atendimento Ltda. (KTS – Keep The Simple);
- Transformar Operações e Assessoria Especializada S.A. (Top);
- Alley Serviços e Inovação Ltda;
- Neural Serviços Conectados Ltda;
- Talkline Telecom Ltda.

Dessa forma, o Grupo ELO, no papel de Controladora de Dados, obriga-se ao disposto na presente Política de Privacidade e enquanto Operadora se compromete a adequar-se as diretrizes informadas pelos Controladores.

### 1.2. Do Compromisso com a Privacidade

No Grupo ELO, privacidade e segurança são prioridades, e nos comprometemos com a transparência no tratamento de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis. Na maior parte das interações, o Grupo ELO atua como **Controlador** de Dados Pessoais. Em situações específicas, podemos atuar como **Operador**, seguindo estritamente as diretrizes do Controlador.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Política se aplica a todos os dados pessoais tratados pelo Grupo ELO, relativos a:

- Pessoas físicas que utilizem ou possam vir a utilizar nossos produtos e serviços;
- Usuários de nossos sites, aplicativos e canais digitais;
- Participantes de campanhas, ações de marketing e pesquisa;
- Candidatos a oportunidades de trabalho;
- Fornecedores pessoas físicas e representantes de fornecedores pessoas jurídicas;
- Visitantes de nossas unidades físicas.

## 3. REFERÊNCIAS

- REG 001 – Controle de Documentos
- POL 002 – Política de Segurança da Informação
- REG 007 – Manutenção e Suporte
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018)

<b>Revisor:</b> Adson Costa	<b>Aprovador:</b> Alexandre Oliveira
<b>Cargo:</b> Gerente de Segurança da Informação	<b>Cargos:</b> Diretor de Tecnologia

<b>Identificação:</b> 03.04.04	<b>Nº Revisão:</b> 01	<b>Data da Revisão:</b> 27/01/2025
<b>Status:</b> Ativo	<b>Página:</b> 2 de 4	<b>Data Revalidação:</b> 27/01/2027

## 4. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

- **Dados Pessoais:** Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dados Pessoais Sensíveis:** Dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, saúde, vida sexual, dados genéticos ou biométricos.
- **Titular de Dados:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.
- **Controlador:** Pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **Operador:** Pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- **Tratamento:** Toda operação realizada com dados pessoais (coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, etc.).
- **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

## 6. DADOS COLETADOS E OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para viabilizar nossas atividades, prestar serviços com qualidade e cumprir obrigações legais, o Grupo ELO pode coletar e tratar diferentes tipos de dados pessoais:

### 6.1. Dados Pessoais Fornecidos Diretamente pelo Titular

- **Nome completo:** Identificar o titular para cadastro, atendimento, relacionamento, emissão de contratos e documentos.
- **Documento de identificação (RG, CPF):** Confirmar identidade, prevenir fraudes, cumprir exigências legais e viabilizar processos seletivos ou contratação.
- **Data de nascimento:** Comprovar maioridade e adequar a prestação de serviços às exigências legais.
- **Estado civil:** Atender exigências legais e regulatórias para contratação de serviços ou registro de vínculo trabalhista.
- **Gênero/sexo (quando informado):** Identificação, atendimento e fins estatísticos.
- **E-mail:** Possibilitar contato, envio de informações, suporte e comunicações.
- **Telefone e/ou celular:** Contato para atendimento, confirmação de dados e comunicações sobre serviços ou vagas.
- **Endereço completo:** Viabilizar prestação de serviços, notas fiscais, contratos e obrigações legais.
- **Escolaridade e formação:** Avaliação de compatibilidade com vagas e cumprimento de requisitos de contratação.

## 7. MÉTODOS DE COLETA DE DADOS E BASES LEGAIS

### 7.1. Métodos de Coleta

Seus dados pessoais podem ser coletados de diferentes formas, incluindo:

- Formulários em nossos sites institucionais, inclusive “Trabalhe Conosco”;
- Formulários ou sistemas em campanhas e landing pages;
- Contatos por telefone, e-mail e aplicativos de mensagens;

<b>Identificação:</b> 03.04.04	<b>Nº Revisão:</b> 01	<b>Data da Revisão:</b> 27/01/2025
<b>Status:</b> Ativo	<b>Página:</b> 3 de 4	<b>Data Revalidação:</b> 27/01/2027

- Documentos fornecidos para contratação ou celebração de contratos;
- Processos seletivos presenciais ou online.

## 7.2. Consentimento e Bases Legais

O consentimento é uma das bases legais utilizadas. Quando necessário, ele será livre, informado e inequívoco. Em outras situações, trataremos dados com base em outras hipóteses da LGPD, como:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Execução de contrato;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Interesse legítimo ou proteção da vida.

## 8. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS

O Grupo ELO assegura a você, titular de dados pessoais, todos os direitos previstos no artigo 18 da LGPD. De forma gratuita, você poderá, por meio do e-mail **dp@neuralcsc.com**:

- Confirmar a existência de tratamento e solicitar acesso aos dados;
- Solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários;
- Solicitar a portabilidade de seus dados pessoais;
- Revogar o consentimento e solicitar eliminação de dados tratados sob essa base.

**NOTA:** Para garantir a sua identificação e proteger seus dados, poderemos solicitar informações ou documentos adicionais.

## 9. COMO E POR QUANTO TEMPO OS DADOS SERÃO ARMAZENADOS

Os dados pessoais serão utilizados e armazenados pelo tempo necessário para:

- A prestação dos serviços contratados;
- O cumprimento das finalidades informadas;
- O cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

Encerradas as finalidades e inexistindo base legal para conservação, os dados serão excluídos ou anonimizados, salvo nas hipóteses de conservação autorizadas pelo Artigo 16 da LGPD.

## 10. SEGURANÇA DOS DADOS

O Grupo ELO adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais, tais como:

- Controles de acesso lógico e físico (apenas pessoas autorizadas);
- Utilização de senhas, autenticação e gestão de permissões;
- Ambientes físicos com acesso restrito para infraestruturas críticas (servidores/racks);
- Ferramentas de proteção de rede, monitoramento e prevenção de incidentes;
- Processos de gestão de incidentes de segurança.

Em caso de incidentes que possam gerar risco ou dano relevante, o Grupo ELO comunicará os afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

<b>Identificação:</b> 03.04.04	<b>Nº Revisão:</b> 01	<b>Data da Revisão:</b> 27/01/2025
<b>Status:</b> Ativo	<b>Página:</b> 4 de 4	<b>Data Revalidação:</b> 27/01/2027

## 11. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

O compartilhamento de dados poderá ocorrer nas seguintes situações:

- Com parceiros comerciais e prestadores de serviço, apenas na medida necessária;
- Com clientes corporativos, quando atuamos como Operador;
- Com autoridades judiciais ou governamentais, por determinação legal;
- Em operações societárias (fusão, aquisição, etc.).

## 12. RESPONSABILIDADES E ISENÇÃO

O Grupo ELO observa as disposições dos artigos 42 a 45 da LGPD. No entanto, não se responsabiliza por:

- Consequências decorrentes de negligência, imprudência ou imperícia do próprio usuário quanto à guarda de seus dados e senhas;
- Inveracidade ou desatualização das informações fornecidas pelo usuário;
- Ações maliciosas de terceiros, exceto se comprovada falha culposa do Grupo ELO.

## 13. ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS (DPO)

O Grupo ELO possui um comitê de segurança da informação e proteção de dados.

- **Dúvidas gerais/Incidentes:** dpo@neuralcsc.com ou ouvidoria.interna@grupelo.com.
- **Contato direto com o DPO:** dpo@grupelo.com ou alexandre.oliveira@neuralcsc.com.

O DPO é o ponto de contato responsável por interagir com os titulares de dados e com a ANPD.

## 14. REVISÕES DA POLÍTICA

O Grupo ELO reserva-se o direito de modificar esta Política a qualquer tempo para adequação a novos serviços ou leis. Alterações relevantes entrarão em vigor a partir de sua publicação.