grupoelo.	POL 001 – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS	
Identificação: 03.04.03	**Nº Revisão:** 03	**Data da Revisão:** 27/07/2026
Status: Ativo	**Página:** 1 de 5	**Data Revalidação:** 27/01/2028
Classificação: Pública		

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivos Estratégicos

Este documento visa orientar e informar as políticas e diretrizes de privacidade e proteção de dados do Grupo Elo. O Grupo Elo, é constituído por quatro empresas, são elas:

- Elo Contact Center Servicos S.A.;
- Elo Serviços Especializados Ltda - Epp (Conecta);
- Dm Solucoes 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.

1.2 Da Política de Privacidade e Proteção de Dados

No Grupo ELO, privacidade e segurança são prioridades e nos comprometemos com a transparência do tratamento de dados pessoais dos nossos clientes, colaboradores e fornecedores. Por isso, a presente Política estabelece como é feita a coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento, uso e transferência dessas informações. As informações pessoais nas formas descritas nesta Política estão amparadas e fundamentadas com base nas normas gerais de Proteção de Dados, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.709/2018).

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.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se, a todos os colaboradores do Grupo Elo.

3. REFERÊNCIAS

REG 001 – Controle de Documentos
POL 002 – Política de Segurança da Informação
REG 007 – Manutenção e Suporte

4. DEFINIÇÕES

LGPD – Lei Geração de Proteção de Dados

5. DADOS COLETADOS E OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA COLETA

Para viabilizar as atividades e prestação de serviços e com o objetivo de aprimorar a experiencia de uso, a empresa realiza a coleta de dados pessoais.

5.1. Dados Pessoais Fornecidos pelo Titular

- **Dado**: Nome completo;
  Objetivo: Identificar o candidato a seletivo.
- **Dado**: RG;
  Objetivo: Identificar o candidato a seletivo.
- **Dado:** Órgão emissor RG;
  Objetivo: Informação complementar sobre documentação.
- **Dado:** Data de nascimento;
  Objetivo: Comprovar maioridade.
- **Dado:** Estado civil;
  Objetivo: Para efeito de documentação no momento da contratação.
- **Dado:** Sexo;
  Objetivo: Identificar o candidato a seletivo.
- **Dado:** E-mail;
  Objetivo: Informação para entrar em contato com o candidato sobre a vaga.
- **Dado:** Escolaridade;
  Objetivo: Comprovar escolaridade, pois cada cargo tem uma necessidade de nível de escolaridade.
- **Dado:** Telefone;
  Objetivo: Informação para entrar em contato com o candidato sobre a vaga;
- Endereço completo – Comprovar que reside na região

6. MÉTODO DE COLETA DE DADOS

Os dados são coletados através do nosso site (trabalhe conosco) para aplicação das vagas**.** Na contratação, os documentos são entregues pelo colaborador em nosso departamento pessoal, para efeito de cadastro e contratação.

6.1. Consentimento

O consentimento é fundamental para viabilizar operações de tratamento dos dados, ele é a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual você autoriza o Grupo ELO a tratar seus dados. Dessa forma e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, seus dados só serão coletados, tratados e armazenados mediante prévio e expresso consentimento, que será obtido de forma específica para cada finalidade acima descrita, evidenciando o compromisso de transparência e boa-fé do Grupo ELO para com seus colaboradores, clientes, fornecedores e candidatos em processo seletivo, seguindo as regulações legislativas pertinentes.

Ao utilizar os serviços do Grupo ELO e fornecer seus dados pessoais, você está ciente e consentindo com essa esta Política de Privacidade, além de conhecer seus direitos e como exercê-los. A qualquer momento e sem custo, seu consentimento poderá ser revogado, também é importante destacar que a revogação pode implicar na impossibilidade da execução adequada de algum serviço que dependa da informação, essas consequências serão informadas previamente ao pedido de revogação.
Na posição de controlador, obtemos os devidos consentimentos, seja de forma digital ou assinando os termos de compromisso.
Na posição de operadores da informação, o consentimento deverá ser coletado pelo controlador.

7. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS

O Grupo ELO assegura aos seus colaboradores seus direitos de titular previstos no artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados. Sendo assim, de maneira gratuita e a qualquer momento o titular, através do e-mail: dp@neuralcsc.com, pode:

- Confirmar a existência de tratamento de dados de maneira simplificada ou completa;
- Acessar seus dados através de cópia legível de forma segura e confiável;
- Corrigir seus dados;
- Limitar seus dados, desnecessários, excessivos ou não tratados em conformidade com a lei, isso pode ser feito através da anonimização, bloqueio ou eliminação;
- Solicitar a portabilidade de seus dados através de um formulário;
- Eliminar seus dados a partir de seu consentimento, exceto nos casos previstos em lei;
- Revogar seu consentimento desautorizando o tratamento de seus dados;
- Informar-se sobre a possibilidade de não fornecer seu consentimento e sobre as consequências da negativa;

🗁 **NOTA:** Para garantir identificação do titular dos dados, documentos podem ser solicitados, nesse caso, o solicitante será previamente informado.

8. COMO E POR QUANTO TEMPO OS DADOS SERÃO ARMAZENADOS

Os dados coletados pelo Grupo ELO serão utilizados e armazenados durante o tempo necessário para a prestação do serviço ou para que as finalidades apresentadas nessa Política de Privacidade sejam atingidas, considerando os direitos dos titulares dos dados e dos controladores. Seus dados serão mantidos enquanto a relação contratual entre você e o Grupo ELO perdurar. Quando o período de armazenamento chegar ao fim, eles serão excluídos de nossas bases de dados ou anonimizados, no entanto será autorizada a conservação para as seguintes finalidades previstas no Artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei;
- Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados;

Os dados armazenados e coletados pelo Grupo ELO, refletem o nosso compromisso com a segurança e privacidade dos dados. Utilizamos as melhores práticas de mercado e empregamos medidas e soluções técnicas de proteção que garantem a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos seus dados. Além disso, também contamos com medidas de segurança apropriadas aos riscos e com um rígido controle de acesso.

7. COMO GARANTIR A SEGURANÇA DOS DADOS

A Segurança da Informação tem abrangência corporativa no Grupo Elo, ou seja, afeta todas as suas áreas de negócio, filiais e escritórios no que se refere à tecnologia, Informações e recursos disponíveis, com o objetivo de proteger os dados e informações como um ativo da empresa. Ela faz parte das atribuições e é de responsabilidade de todos os colaboradores.
A segurança está condicionada aos riscos, tecnologias disponíveis e mecanismos de proteção e de recuperação necessários, ou seja, à natureza e à relevância dos negócios e investimentos do Grupo Elo, em conformidade com a lei 13.709/2018 e as diretrizes padrão ISO 27001. Utilizamos

ferramentas físicas, eletrônicas e gerenciais orientadas para a privacidade de dados, levando em consideração a natureza dos dados coletados, o contexto e a finalidade do tratamento e os riscos que eventuais violações gerariam para os direitos e liberdades do titular.
Algumas das medidas de administração e controle de acesso que adotamos são:

- O administrador da rede define quais as máquinas que funcionarão como servidor de arquivos e de bancos de dados;
- O usuário administrador de cada servidor da rede deve ser autenticado através de senha secreta de exclusivo conhecimento do administrador da rede;
- A liberação e bloqueio de acesso das pastas compartilhadas é realizada pelo analista designado pelo administrador da rede, após registro da solicitação e aprovação do proprietário (owner) ou pelo seu superior direto;
- Como parte do processo de admissão de um novo colaborador, deve ser solicitada pelo recrutamento e seleção a criação de um novo usuário de rede, o qual terá acesso aos arquivos de dados, textos, planilhas, documentos e bancos de dados da área de acordo com a matriz de classificação das informações necessárias para execução de suas atividades;
- Em caso de atualizações de permissões de acesso, deverá ser solicitado via chamado no service desk os novos direitos e permissões para os usuários, informando sempre que possível uma conta modelo. Os direitos de acesso devem ser atualizados conforme solicitação da diretoria, gerência executiva e gerência, em especial nos casos de mudança de projeto ou contrato/área e desligamento da empresa;
- O controle de acesso físico onde estão instalados os equipamentos de tecnologia (Servidor, Rack's, etc.) é restrito a pessoas autorizadas e liberadas com a senha/biometria de acesso individual. Somente a diretoria de tecnologia está autorizada a liberar acesso a estas áreas para não funcionários do TI, desde que formalmente solicitados.

Apesar de todos os nossos protocolos de segurança, problemas como ataques cibernéticos, ou também em decorrência da negligência ou imprudência do próprio colaborador ou terceiro podem acontecer. Para esse tipo de evento ou incidente de segurança que possa gerar risco ou dano para nossos colaboradores ou clientes, independentemente do nível de relevância, o Grupo ELO se compromete a comunicar aos afetados, quando no papel de controlador e aos controladores, quando no papel de operador e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido.

8. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Seguindo as melhores práticas e de acordo com a Legislação vigente, o Grupo ELO não compartilhará dados pessoais com nenhum terceiro sem prévia autorização.
Dados dos titulares poderão ser compartilhados com nossos parceiros comerciais, apenas na medida do necessário para a prestação dos serviços contratados e nossos contratos são orientados pelas normas de proteção de dados do ordenamento jurídico brasileiro.
Todavia, nossos parceiros têm suas próprias Políticas de Privacidade, que podem divergir desta.
Além disso, também existem outras hipóteses em que os dados dos titulares poderão ser compartilhados, que são:

- Determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial, com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes;
- Caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação, de forma automática;
- Proteção dos direitos do Grupo ELO em qualquer tipo de conflito, inclusive os de teor judicial.

Nesse sentido, o Grupo ELO se compromete a sempre adotar eficientes padrões de segurança cibernética e de proteção de dados, nos melhores esforços de garantir e cumprir as exigências legislativas.
Ao concordar com essa Política de Privacidade, os titulares acatam o compartilhamento, que se dará conforme as finalidades descritas no presente instrumento.

9. REVISÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O Grupo Elo reserva a si o direito de modificar essa Política de Privacidade a qualquer tempo, principalmente em função da adequação a eventuais alterações feitas em nossos ambientes ou em âmbito legislativo. Recomendamos que nossos clientes, colaboradores e terceiros a revise com frequência. Eventuais alterações entrarão em vigor a partir de sua publicação em nosso site e sempre notificaremos a todos acerca das mudanças ocorridas.
Ao utilizar nossos serviços e fornecer seus dados pessoais após tais modificações, o titular a consente.

10. RESPONSABILIDADES

O Grupo ELO prevê a responsabilidade dos agentes que atuam nos processos de tratamento de dados, em conformidade com os artigos 42 ao 45 da Lei Geral de Proteção de Dados.
Nos comprometemos em manter esta Política de Privacidade atualizada, observando suas disposições e zelando por seu cumprimento.
Além disso, também assumimos o compromisso de buscar condições técnicas e organizativas seguramente aptas a proteger todo o processo de tratamento de dados.
Caso a Autoridade Nacional de Proteção de Dados exija a adoção de providências em relação ao realizado pelo Grupo ELO*,* nos comprometemos a segui-las.

10.1 Isenção de responsabilidade

Conforme mencionado no Tópico 6, embora adotemos elevados padrões de segurança a fim de evitar incidentes, nenhum ambiente é 100% livre de riscos. Nesse sentido, o Grupo ELO não se responsabiliza por:

- Quaisquer consequências decorrentes da negligência, imprudência ou imperícia dos usuários em relação a seus dados individuais. Garantimos e nos responsabilizamos apenas pela segurança dos processos de tratamento de dados e do cumprimento das finalidades descritas no presente instrumento. Destacamos que a responsabilidade em relação à confidencialidade dos dados de acesso é do usuário;
- Ações maliciosas de terceiros, como ataques de hackers, exceto se comprovada conduta culposa ou deliberada do Grupo ELO*.* Destacamos que em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante para o colaborador ou qualquer um de nossos usuários/clientes, comunicaremos aos afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o ocorrido e cumpriremos as providências necessárias;
- Inveracidade das informações inseridas pelo usuário/cliente nos registros necessários para a utilização dos serviços do Grupo ELO; quaisquer consequências decorrentes de informações falsas ou inseridas de má-fé são de inteiramente responsabilidade do usuário/cliente.

11. ENCARREGADOS DE PROTEÇÃO DE DADOS

O Grupo ELO possui um comitê para tratar vazamentos e segurança de proteção de dados que se reúne periodicamente.

Esse comitê é constituído minimamente das seguintes áreas: Jurídico, Gestão Empresarial, Tecnologia e Segurança da Informação.
Os acionamentos podem ocorrer pelo seguinte canal: dpo@neuralcsc.com ou ouvidoria.interna@grupoelo.com.

Caso tenha dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre os dados pessoais que tratamos, você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, através dos seguintes canais: dpo@grupoelo.com ou, alexandre.oliveira@neuralcsc.com.