

# **AVISO DE PRIVACIDADE**

## **Central de Serviços**

### **I - Nome e Endereço do Controlador**

O controlador, pessoa jurídica de direito privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, é:

Serpro - Serviço Federal de Processamento de Dados  
SGAN Quadra 601 Módulo "V"  
Brasília-DF  
CEP: 70836-900

Websites:

<https://www.serpro.gov.br/>

<https://www.serpro.gov.br/privacidade-protecao-dados>

[https://www.serpro.gov.br/privacidade-protecao-dados/termos-gerais-de-uso-tgu\\_v2.pdf](https://www.serpro.gov.br/privacidade-protecao-dados/termos-gerais-de-uso-tgu_v2.pdf)

### **II - Nome e Endereço do Encarregado de Dados**

O Encarregado de Dados que representa o controlador é:

Andre Luiz Sucupira Antonio  
E-mail: [encarregado@serpro.gov.br](mailto:encarregado@serpro.gov.br)

### **III - Dados de Oferta do Serviço e Geração de Dados de Log**

#### **1. Como tratamos seus dados pessoais?**

A CSS cumpre os fundamentos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O tratamento de dados pessoais é realizado para atender aos interesses legítimos do controlador, realizando a prestação de serviços que beneficiam o usuário. Somente os dados pessoais estritamente necessários à finalidade do atendimento serão coletados e tratados (LGPD, Art. 7º, IX e Art. 10, I, II, § 1º).

O Serpro atua como Controlador e Operador dos dados pessoais tratados no serviço de atendimento. Pode, entretanto, realizar também o tratamento de dados pessoais em sistemas e serviços de Clientes, atuando no papel de Operador e sob o direcionamento do Controlador (clientes contratantes).

O idioma padrão do cadastro é português e pode ser alterado para inglês ou espanhol. Essa informação é utilizada para determinar o idioma no envio das comunicações automáticas.

Os dados cadastrais serão associados à solicitação de serviço registrada e serão visíveis aos atendentes da CSS, gestores dos serviços e equipes de suporte do Serpro.

O usuário é o responsável pela acurácia dos dados fornecidos, por sua atualização perante a CSS, e por identificar-se adequadamente, comprometendo-se a apresentar todos os dados e informações necessários para que o atendimento seja adequadamente prestado.

Uma solicitação de serviço pode ser registrada em nome de outro usuário, porém a comunicação da CSS será sempre com o titular dos dados beneficiários dos serviços.

O usuário não poderá prestar informações falsas e informar dados que não sejam necessários para a prestação do serviço de atendimento, incluindo dados pessoais sensíveis e informações sigilosas, seja em anexos ou na descrição da demanda.

A CSS poderá, durante o tratamento ou na reabertura da solicitação de serviço, entrar em contato para solicitar informações adicionais necessárias ao atendimento.

A CSS poderá entrar em contato após a conclusão do acionamento para solicitar que seja realizada a pesquisa de satisfação, caso ainda esteja pendente, ou solicitar informações adicionais sobre o atendimento prestado.

O acesso às informações coletadas é fornecido às pessoas envolvidas no atendimento e na melhoria dos serviços. Essas pessoas são profissionais sujeitos às obrigações de sigilo e confidencialidade, bem como ao respeito à privacidade e proteção de dados dos respectivos titulares.

Abaixo, um quadro com as **categorias de dados** pessoais que tratamos:

Categorias de dados pessoais	Descrição da categoria	Fontes de dados
<b>Dados cadastrais</b>	Nome completo, Número do CPF, Telefone, E-mail, CEP, Idioma e outros que sejam necessários ao atendimento. O cadastro deve ser realizado pelo próprio usuário (titular dos dados).	Fornecidos pelo usuário no momento de preenchimento de cadastro com dados necessários ao atendimento. O cadastro deve ser realizado pelo próprio usuário (titular dos dados).
<b>Dados da solicitação de serviço</b>	para a internalização ou complementação da solicitação de serviço, podendo incluir documentos, cópias de tela e demais informações necessárias ao atendimento.	fornecidos pelo usuário no momento de preenchimento de cadastro com dados necessários ao atendimento. O cadastro deve ser realizado pelo próprio usuário (titular dos dados).
<b>Dados de formulário web e chatbot:</b>	para a internalização ou complementação da solicitação de serviço, podendo incluir documentos, cópias de tela e demais informações necessárias ao atendimento.	coletados através do navegador ou de dispositivo móvel quando a solicitação de serviço for internalizada por esses canais, tais como cookies e endereço IP.

## 2. Para quais fins tratamos seus dados?

Os dados são utilizados para a finalidade própria do atendimento da solicitação de serviço. Caso não seja resolvido pelo atendimento em 1º nível, os dados fornecidos poderão ser encaminhados às outras áreas de suporte do Serpro para resolução.

Os dados coletados podem ser utilizados para a comprovação do atendimento realizado, a prestação de contas comercial ao cliente (quando seja o caso), a geração de indicadores consolidados, a realização de estudos para a melhoria dos serviços e o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

Finalidades para as quais tratamos seus dados	Base legal para a finalidade indicada*	Categoria de dados pessoais
Coletar, armazenar e manter o cadastro dos usuários que necessitam atendimento de solicitações de prestação de serviços que beneficiam o usuário.	Interesses legítimos do controlador ou de terceiro.rança do titular	Dados de identificação pessoal

\*As bases legais indicadas são combinadas com o art. 23, caput da LGPD.

### 3. Compartilhamento de dados

Os dados poderão ser tratados por terceiro contratado que realiza atividades de contact center. A demanda também poderá ser encaminhada para tratamento de clientes e fornecedores de clientes. Esses terceiros utilizam os dados para a exclusiva finalidade do atendimento. É vedado o compartilhamento dos dados.

Os dados poderão ser compartilhados com os clientes contratantes dos serviços da CSS, para conferências e prestação de contas.

Os dados poderão ser compartilhados em virtude de solicitação judicial ou requisição de autoridade competente para tanto.

Os dados não são transferidos para órgãos públicos ou para entidades privadas. Também não há transferência internacional de dados.

Não será realizada a portabilidade dos dados da CSS.

Categorias de destinatários	Finalidade do compartilhamento	Categoria de dados pessoais
Stefanini S/A	Os dados poderão ser compartilhados com os clientes contratantes dos serviços da CSS, para conferências e prestação de contas, e em virtude de solicitação judicial ou requisição de autoridade competente para tanto.	nome, cpf, e-mail, telefone, matrícula funcional (se funcionário SERPRO) e outros necessários ao atendimento.

#### 4. Retenção e eliminação de dados

As informações fornecidas pelos usuários, de dados cadastrais e para a internalização de demandas, são registradas e armazenadas no Serpro.

Os dados serão mantidos de acordo com os períodos especificados:

O Serpro tem em vigor medidas de segurança, confidencialidade e integridade adequadas, visando a proteção contra o acesso não autorizado aos dados armazenados, bem como às cópias de segurança realizadas.

Os tempos de guarda aqui informados serão modificados e definidos para período limitado assim que houver aprovação, pelo CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, das tabelas de temporalidade corporativa dos documentos. Na oportunidade, os Termos de Uso da CSS serão atualizados.

Categorias de dados pessoais	Tempo de Retenção*
Dados cadastrais	serão mantidos por prazo indeterminado
Solicitações de serviço registradas	serão mantidos por prazo indeterminado
Chatbot	serão mantidos por prazo indeterminado
Gravação de ligações telefônicas	as chamadas telefônicas efetuadas à CSS ficarão gravadas pelo prazo de 18 (dezoito) meses, a contar da data de realização da chamada
E-mail	os e-mails enviados para <a href="mailto:css.serpro@serpro.gov.br">css.serpro@serpro.gov.br</a> serão armazenados pelo prazo de 6 (seis) meses, a contar da data do recebimento

\* Todos os dados serão eliminados após o final do período de armazenamento








#### IV - Direitos dos titulares de dados



O Serpro, respeita a capacidade do titular de conhecer, acessar, corrigir, transferir, restringir o tratamento e apagar os dados pessoais. O titular tem direitos sobre seus dados tratados, desde o momento da coleta até a eliminação.

O SERPRO dispõe de Plataforma de Privacidade Digital do Cidadão (<https://cidadao.pdc.serpro.gov.br/cidadao/>) construída para essa finalidade e também disponibiliza o email [encarregado@serpro.gov.br](mailto:encarregado@serpro.gov.br) para que o titular possa peticionar e exercer todos os direitos dos Arts. 9º, 18 e 20 da LGPD.

Pode haver situações em que não poderemos atender a sua solicitação. Por exemplo, se um titular de dados solicitar a exclusão dos seus dados de transação e o Serpro for obrigado por lei a manter um registro dessa transação. Também poderemos rejeitar uma solicitação quando isso comprometer nosso uso de dados para fins de segurança, antifraude, controle e auditoria.

Abaixo relacionamos os direitos dos Titulares de dados pessoais aplicáveis no contexto da Central de Serviços:

Direito	Pode ser exercido?	Justificativa
Confirmação da existência de tratamento		
Acesso aos dados		
Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados		
Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados		O usuário poderá acessar, corrigir ou atualizar seus dados cadastrais. Para isso, deve realizar a solicitação por e-mail ou telefone.
Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD		
Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular		O usuário não poderá solicitar a exclusão dos dados cadastrais, caso possua uma solicitação de serviço vinculada. Também não é possível solicitar a exclusão das solicitações de serviço registradas, uma vez que a retenção dos dados é por tempo indeterminado.
Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa		

Revogação do consentimento		Estes direitos não se aplicam ao tratamento realizado pela presente solução, já que as bases legais que autorizam o tratamento não é o consentimento.
Direito à portabilidade de dados		O direito à portabilidade não se aplica ao tratamento de dados pessoais armazenados para fins de segurança, antifraude, controle e auditoria.

Atualizado em 20/02/2024