

TERMOS DE USO DA CENTRAL DE SERVIÇOS SERPRO - CSS

(Versão de setembro de 2020)

Os presentes Termos de Uso regem o relacionamento entre cada pessoa natural (usuário e titular de dados pessoais) e a Central de Serviços Serpro (CSS) para utilização do seu serviço de atendimento.

Ao utilizar a CSS, o usuário manifesta estar ciente destes Termos de Uso e concorda em se submeter integralmente às condições mencionadas a seguir.

1. SOBRE O SERVIÇO

1.1 O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) oferece atendimento e suporte aos seus clientes e usuários através da Central de Serviços Serpro, também conhecida como CSS. A CSS é responsável por receber, registrar, tratar ou encaminhar todas as solicitações de serviços (SS) abertas pelos usuários dos serviços disponibilizados pelo Serpro. Seu horário de funcionamento é 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

1.1.1 Os dados coletados perante cada usuário fundamentam-se

- a) na legitimidade do interesse do Agente de Tratamento (SERPRO), dada a necessidade da coleta para adequada prestação dos serviços;
- b) na legitimidade do interesse do Usuário, direcionado para o adequado recebimento da prestação dos serviços;
- c) na legitimidade da expectativa desse Usuário, ligada à adequação dessa coleta com a real finalidade do tratamento;

1.1.2 A finalidade do tratamento dos dados pessoais coletados, detalhada no 3.2 abaixo, é a adequada prestação dos serviços de atendimento e a retenção desses dados tem a finalidade de simplificar a interação com o usuário frequente em novas demandas por ele suscitadas perante a CSS.

1.2 A CSS realiza esclarecimento de dúvidas sobre a utilização dos sistemas e serviços, conforme escopo contratado de prestação de serviços realizado junto aos clientes, e internalização de problemas ocorridos nos sistemas e serviços produzidos pelo Serpro.

1.3 Os usuários podem entrar em contato com a CSS por intermédio dos seguintes canais: formulário web, chatbot, e-mail, telefone (0800) e lojas virtuais de aplicativos (APP). Os canais de contato disponibilizados podem variar conforme o cliente ou serviço. As orientações de contato estão divulgadas na página da CSS, no Portal do Serpro: <https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css>, podendo inclusive ter informações em páginas ou portais disponibilizados pelos clientes.

1.4 Ao acionar a CSS é gerado um número de Solicitação de Serviço, exceto para alguns casos de autoatendimento. Caso o atendimento não seja concluído no primeiro contato, é realizado o encaminhamento para as demais equipes de suporte. O usuário recebe por e-mail as informações sobre a solicitação registrada.

1.5 O prazo para atender uma solicitação depende do acordo de nível de serviço (ANS) firmado entre o Serpro e o Cliente ou entidade contratante dos serviços de que o titular seja usuário.

1.6 Assim que a solicitação for atendida, é enviada uma notificação para o e-mail do usuário, informando a solução aplicada.

1.7 O usuário pode avaliar um atendimento a partir da notificação enviada para o e-mail cadastrado na CSS. Este e-mail contém um link para o formulário de controle de qualidade, onde é possível avaliar o atendimento recebido, e, caso discorde da solução, é possível também reabrir a solicitação. O prazo para realizar a avaliação do atendimento é de 3 dias úteis, a partir do envio do controle de qualidade.

O Usuário é encorajado a promover a avaliação do atendimento no menor prazo possível, para implementação de melhoria contínua e tratamento dos desvios reportados.

1.8 Para obter informações sobre o andamento de uma solicitação aberta, o usuário pode utilizar dos seguintes meios:

- Chatbot disponível na página da CSS que está habilitado a abrir e consultar solicitações de serviços.
- Formulário eletrônico: ao abrir uma solicitação de serviço o usuário recebe um e-mail com as informações sobre o registro do acionamento. O referido e-mail contém um link para o formulário de consulta de acionamentos.
- E-mail: o usuário pode solicitar a posição de um atendimento enviando uma mensagem para css.serpro@serpro.gov.br, informando o número da solicitação de serviço sobre a qual deseja informações.
- Por telefone: o usuário pode entrar em contato pelo telefone 0800 728 2323, e informar o número da solicitação de serviço sobre a qual deseja informações.

1.9 Caso o usuário deseje complementar as informações de uma solicitação registrada, basta entrar em contato com a Central de Serviços Serpro pelo e-mail css.serpro@serpro.gov.br ou via telefone, informando o número da solicitação.

2. DEFINIÇÕES

Para os fins deste termo, considera-se:

- Usuário:** pessoa natural que utilize o serviço de atendimento da CSS. Esse usuário pode ser um cidadão ou um colaborador ou usuário dos sistemas, serviços ou estrutura de um dado cliente.
- Cliente:** pessoa natural ou jurídica que mantenha relação comercial com o Serpro, por meio de contrato de prestação de serviços.
- Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões e definições, identificação da base legal e finalidade referentes ao tratamento de dados pessoais.
- Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, preferencialmente mediante relação contratual.
- Solicitação de serviço (SS):** registro de demanda internalizada pelo usuário, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela CSS, que será tratada pela CSS ou por alguma equipe de suporte do Serpro.
- Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- Dado pessoal sensível:** dado pessoal 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/orientação sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- Informação sigilosa:** qualquer informação que tenha, por força de Lei ou por decisão judicial específica, restrição de acesso a credenciados, incluindo dados pessoais sensíveis.
- Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- Chatbot:** é um assistente virtual ou robô com o qual é possível o titular interagir utilizando uma interface de diálogo/relacionamento integrada ao serviço.
- Cookies:** são pequenos pacotes de dados enviados para o navegador e que ficam armazenados no dispositivo, permitindo entender melhor o comportamento dos usuários, informando das ações e preferências (como idioma, tamanho da fonte e outras preferências de exibição), para que não seja necessário continuar a inseri-las sempre que retornar ao site. A maior parte dos navegadores são predefinidos para aceitar cookies de forma automática.

Nas configurações é possível alterar essa regra, porém, com os cookies desativados algumas funcionalidades do site podem não funcionar da forma mais adequada.

- m) **Confidencialidade:** garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas.
- n) **Integridade:** garantia da exatidão e completeza da informação e dos métodos de seu processamento.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS

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).

3.1 Dados Coletados

3.1.1 Para a CSS prestar o serviço de atendimento, serão coletados:

- **Dados cadastrais:** fornecidos pelo usuário no momento de preenchimento de cadastro, tais como 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).
- **Dados da solicitação de serviço:** para a internalização ou complementação da solicitação de serviço, podendo incluir documentos, cópias de tela e demais informações necessárias ao atendimento.
- **Dados de formulário web e chatbot:** coletados através do navegador ou de dispositivo móvel quando a solicitação de serviço for internalizada por esses canais, tais como cookies e endereço IP.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

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

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

3.1.6 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.

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

3.1.8 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.

3.1.9 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.

3.2 Utilização dos Dados e Finalidade

3.2.1 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.

3.2.2 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.

3.3 Compartilhamento de Dados e Uso por Terceiros

3.3.1 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.

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

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

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

3.3.5 Não será realizada portabilidade dos dados da CSS.

3.4 Armazenamento e Tempo de Retenção

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

3.4.2 Os dados serão mantidos de acordo com os períodos especificados:

- Dados cadastrais: serão mantidos por prazo indeterminado.
- Solicitações de serviço registradas: serão mantidas por prazo indeterminado.
- Chatbot: as conversações realizadas serão mantidas 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 css.serpro@serpro.gov.br serão armazenados pelo prazo de 6 (seis) meses, a contar da data do recebimento.

3.4.3 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.

3.4.4 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.

3.5 Alteração e Exclusão de Dados

3.5.1 O usuário poderá acessar, corrigir ou atualizar seus dados cadastrais. Para isso, deve realizar a solicitação por e-mail ou telefone.

3.5.2 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 por tempo indeterminado.

4 DA MODIFICAÇÃO DOS TERMOS DE USO

4.1 A CSS poderá alterar, a qualquer momento e sem aviso prévio, o conteúdo dos termos de uso, cuja versão mais recente estará sempre disponível na página da CSS em <https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css>

5 FORO

5.1 Fica eleito o foro da Comarca de Brasília/DF para dirimir a resolução de quaisquer conflitos entre as partes na interpretação e execução destes Termos de Uso.

6 DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1 Para utilizar a CSS, o usuário declara ter lido, compreendido e concordado com todo o conteúdo destes Termos de Uso.

6.2 A CSS segue as diretrizes da Política de Privacidade do Serpro e da Declaração de Conformidade com os Princípios de Proteção de Dados Pessoais, publicadas no Portal do Serpro (<https://serpro.gov.br/>).

6.3 As dúvidas referentes ao Termos de Uso podem ser encaminhadas por meio dos canais de atendimento da CSS.