



Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 1 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			



NORMAS E POLÍTICAS

Política de Proteção de Dados

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 2 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

1. OBJETIVO

Apresentar o modo em que é realizada a proteção da privacidade dos dados pessoais de seus funcionários, clientes, parceiros de negócios e outras pessoas identificáveis, bem como deverá ser tratada qualquer solicitação de acesso aos dados, correções de informações, portabilidade e eliminação dos dados.

2. ESCOPO DE APLICAÇÃO

Esta política deve ser aplicada a todos os clientes, funcionários, prestadores de serviços, consultores, que tenham dados pessoais armazenados nos sistemas da YH BRASIL.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS


A declaração a seguir expressa as práticas da YH BRASIL em relação à coleta e divulgação das informações.

A YH BRASIL, respeita suas preferências concernentes ao tratamento dos dados pessoais que coletamos. Esta Política explica como processamos seus dados pessoais, como você pode controlar o uso e exercer seus direitos de privacidade.

Ela também descreve nossas práticas em relação às informações coletadas dos diferentes sites e sistemas da YH BRASIL que vinculam ou mencionam esta Política.

Os Canais de informação podem fornecer links ou a possibilidade de conexão a outros sites da YH BRASIL, serviços, redes sociais ou aplicativos. Clicar nesses links ou permitir a conexão possibilitará a coleta e o compartilhamento das suas informações por terceiros. Sites e serviços de terceiros além do nosso controle.

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 3 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

Recomendamos que você consulte as políticas de privacidade e os termos de uso de sites ou serviços que não pertencem à YH BRASIL, antes de fornecer a eles seus dados pessoais.

O usuário tem o direito de retirar seu consentimento a qualquer momento, não comprometendo a licitude do tratamento de seus dados pessoais antes da retirada.

3.1. Como Entrar em Contato

Em caso de dúvidas, comentários ou para questões relacionadas ao processamento dos seus dados pessoais, em caso de retirada de consentimento, entre em contato conosco da seguinte forma:

- **Correspondência:**

YH SOLUÇÕES EM ATENDIMENTO LTDA - **Data Protection and Privacy Office**

Aos cuidados de: YH SOLUÇÕES EM ATENDIMENTO LTDA


Rua Bonnard, 980, (Green Valley I) – Bloco 22 Andar 3 Sala 1 – Alphaville Empresarial - CEP: 06465-134 - Barueri - SP - Brasil

- **E-mail:** dpo@yhbrasil.com

3.2. Dados Coletados Automaticamente

Sempre que você visitar ou interagir com os nossos Sites, a YH BRASIL poderá usar uma variedade de tecnologias que coletam, automática ou passivamente, as informações sobre a forma como os Sites são acessados e utilizados ("dados de uso").

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 4 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

Os dados de uso podem incluir, em parte, o tipo de navegador, sistema operacional, a página servida, o tempo, quantos usuários visitaram os Sites e as visualizações de páginas anteriores.

Os dados de uso, geralmente, não são identificáveis, mas se a YH BRASIL os associa a você como pessoa específica e identificável, a YH BRASIL tratará desses dados como dados pessoais.

A YH BRASIL também poderá coletar seu endereço IP ou outro identificador único (Device Identifier) para o dispositivo automaticamente.

Quando o cliente visitar o site, permite que a YH BRASIL veja o seu Device Identifier. Podendo usar esses dados para determinar a localização física geral do seu dispositivo e saber de quais regiões do mundo provêm os visitantes do site. Inclusive também podendo usar os seus dados pessoais para melhorar os seus sites.


As tecnologias utilizadas nesses sites para a coleta de dados de uso, inclusive Device Identifiers, podem incluir cookies.

3.3. Seu Acesso aos Dados

Você pode sempre nos instruir a não compartilhar seus dados pessoais com terceiros, não usar seus dados pessoais para fornecer informações ou ofertas, ou para não enviar informativos, mensagens de e-mail e outros comunicados:

- Enviando um e-mail para DPO@hellonext.com.br

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 5 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

- Entrando em contato conosco por correspondência remetida à YH BRASIL, aos cuidados de: Data Protection and Privacy Office, endereço físico;
- A YH BRASIL não cobra por este serviço e seu pedido de exclusão será processado no prazo de 10 a 15 dias úteis, a contar da data do recebimento, desde que dentro das bases legais consideradas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18). Para ajudar a proteger sua privacidade e segurança, tomaremos medidas razoáveis para verificar sua identidade, como exigir uma senha e identificação do usuário, antes de conceder acesso aos seus dados pessoais.


3.4. Retenção e Exclusão

Os dados podem ser mantidos, de forma anonimizada, ou excluído caso não sejam não sejam mais úteis para a atividade desempenhada pela YH BRASIL, sem prévia comunicação.

A YH BRASIL reterá seus dados pessoais pelo tempo necessário para oferecer produtos e serviços; conforme necessário para os fins descritos neste Aviso ou ao coletar; conforme necessário para cumprir exigências legais (p. ex., respeitar as opções de cancelamento), solucionar disputas e fazer cumprir os nossos acordos; ou segundo os limites legais.

Encerrado o período de retenção ou quando não houver necessidade comercial legítima em curso para o processamento dos seus dados pessoais, a YH BRASIL excluirá ou garantirá o anonimato dos seus dados pessoais, de forma a impedir a reconstrução ou legibilidade dos mesmos. Se não for possível (por exemplo, porque seus dados pessoais foram armazenados em arquivos de backup), armazenaremos seus dados pessoais com segurança e os isolaremos de qualquer processamento posterior, até que a exclusão seja possível.

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	


Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 6 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

3.5. A Proteção dos Seus Dados e Direitos de Privacidade

Você tem os seguintes direitos relacionados à privacidade e proteção de dados:

- Se desejar acessar, corrigir, atualizar ou solicitar a exclusão dos seus dados pessoais, você poderá fazê-lo a qualquer tempo, basta entrar em contato conosco por meio dos canais de contato mencionados na sessão **“COMO ENTRAR EM CONTATO”**. Se preferir, você também pode atualizar seu perfil e os dados pessoais relacionados sempre que desejar.
- Além disso, você pode se opor ao processamento dos seus dados pessoais, pedir para restringir o processamento dos seus dados pessoais ou requerer a portabilidade dos seus dados pessoais. Você pode exercer esses direitos entrando em contato conosco por meio dos canais de atendimento mencionados na sessão **“COMO ENTRAR EM CONTATO”**.
- Você tem o direito de cancelar os comunicados de marketing que enviamos, quando desejar. Para exercer esse direito, clique em “cancelar assinatura” ou no link “optar pelo cancelamento” nas mensagens de e-mail de marketing que enviamos para você. Para cancelar outras formas de marketing (como marketing postal ou telemarketing), entre em contato conosco por meio dos canais de atendimento mencionados na sessão **“COMO ENTRAR EM CONTATO”**.
- Da mesma forma, se coletamos e processamos dados pessoais com seu consentimento, você pode retirar seu consentimento quando desejar. Retirar seu consentimento não afetará a legitimidade do processamento realizado anteriormente à retirada, nem afetará

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 7 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

o processamento dos dados pessoais executado com base em processos legítimos que dispensam sua anuência.

- Lembrando que, você pode reclamar à Agência Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) sobre a coleta e uso indevidos que são feitas dos seus dados pessoais. A YH BRASIL responderá à todas as solicitações recebidas de pessoas físicas e/ou jurídicas que desejam exercer seus direitos relacionados à proteção de dados de acordo com as leis de privacidade e proteção de dados em vigor.


3.6. Segurança no Tratamento dos Dados Pessoais do Usuário

A YH BRASIL se compromete a aplicar as medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de dados.

Para a garantia da segurança serão adotadas soluções que levem em consideração: as técnicas adequadas; os custos de aplicação; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.

No entanto, a YH BRASIL se exime de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiros como em caso de ataque de hackers ou crackers ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiro. A YH BRASIL se compromete, ainda a comunicar o usuário em prazo adequado caso ocorra algum tipo de violação da segurança de seus dados pessoais que possa lhe causar um alto risco para seus direitos e liberdades pessoais.

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 8 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

A violação de dados pessoais é uma violação de segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento. Por fim, a YH BRASIL se compromete a tratar os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais.

3.7. Tecnologias e Redes de Publicidades - Como Coletamos Informações

A YH BRASIL pode coletar dados pessoais de diversas fontes que, em geral, classificam-se de acordo com as seguintes categorias:


- Interações diretas
- Dados disponíveis ao público/dados de terceiros
- Interações automatizadas (Protocolos de comunicação eletrônica):
- Cookies;
- Cabeçalhos HTTP;
- URLs incorporadas;
- Pixels incorporados e tecnologias similares;
- Widgets, botões.

3.8. Base Legal para Processamento de Dados

Nossa base legal para coleta e uso de dados pessoais descrita acima seguem as normas exigidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18).

Normalmente, coletaremos seus dados pessoais apenas:

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 9 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

- Com o seu consentimento para fazê-lo;
- Quando precisamos dos dados pessoais para celebrar um contrato com você;
- Quando o processamento está de acordo com os nossos interesses legítimos e não menosprezam seus interesses relacionados à proteção de dados ou liberdades e direitos fundamentais.
- Em alguns casos, também somos compelidos a coletar seus dados pessoais ou podemos precisar dos seus dados pessoais para proteger seus interesses vitais ou de terceiros.

3.9. Informações Coletadas


Por meio da sua interação e uso dos canais de informação, a YH BRASIL pode coletar dados pessoais, que são informações que identificam uma pessoa ou relacionam-se a uma pessoa que pode ser identificada.

Dados pessoais também dizem respeito às informações que coletamos por meio da sua interação e uso dos canais de informação e sites que não pertencem à YH BRASIL, que não revelam sua identidade em específico nem se dirigem a uma pessoa diretamente, porém, quando combinados com outros dados, poderiam ser associados a você.

Dados pessoais podem incluir interações on-line e off-line, e inclui, entre outros:

- Seu nome e endereço físico, endereços de e-mail e números de telefone;
- Atributos comportamentais, demográficos, quando vinculados a identificadores pessoais;

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 10 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			


- Informações sobre a sua empresa, como nome, tamanho e localização da empresa e a função que você exerce;
- Senhas exclusivas, como um cookie colocado nas senhas do seu computador, celular ou dispositivo;
- Endereço de protocolo da internet (“endereço IP”) e informações derivadas do seu endereço IP, como localização geográfica;
- Informações sobre seus dispositivos, como aquelas contidas nos cabeçalhos HTTP (definidos abaixo) ou em outros sinais de protocolo de transferência da internet, navegador ou tipo de dispositivo e versão, sistema operacional, séries de caracteres do agente do usuário e outras informações provenientes ou acerca da presença ou uso de "aplicativos" nos seus dispositivos móveis, resolução de tela e preferência de idioma.

4. TRATAMENTO DE DADOS TERCEIROS (BASE DE DADOS CLIENTE)

As informações de dados contidas nos sistemas da YH BRASIL são de uso exclusivo do titular dos dados, seja ele nosso cliente, parceiro comercial ou funcionário.

Ao término do contrato de prestação de serviços, parceria comercial e/ou de trabalho, os dados e informações são gravadas (indicar onde serão gravadas) e enviadas diretamente ao titular dos dados, com a máxima segurança exigida para tal.

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 11 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

Após os dados contidos nos sistemas da YH BRASIL serem checados e analisados pelo titular dos dados, será dada sequência no processo de exclusão/eliminação destes dados de nossos sistemas.

Além dos dados contidos nos sistemas da YH BRASIL, é possível que os dados fornecidos pelo titular estejam nas gravações de voz realizadas nas ligações telefônicas, com prévio consentimento dos envolvidos.

Neste caso, a exclusão/eliminação dos dados seguirá o mesmo processo desenvolvido para exclusão/eliminação dos dados de nosso sistema, isto é, encaminharemos ao titular dos dados as gravações de voz e, após checadas e analisadas por ele, realizaremos a exclusão/eliminação destes dados.


5. ALTERAÇÕES NA POLÍTICA

A YH BRASIL se reserva ao direito de modificar, a qualquer tempo, as políticas de proteção ao tratamento de dados e privacidade, especialmente para adaptá-las as evoluções tecnológica sem seu site, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Os usuários serão, sempre, notificados das alterações que a Política de Proteção de dados e Privacidade da YH BRASIL vier a sofrer.

Ao utilizar o serviço após eventuais modificações, o usuário demonstrará sua concordância com as novas normas. Caso discorde de alguma das modificações, deverá interromper o acesso ao site e apresentar a sua ressalva ao serviço de atendimento, se assim o desejar.

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 12 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			


6. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

6.1. Escritório de Privacidade e Proteção de Dados (DPO)

Responsável por monitorar e controlar a privacidade e a proteção de dados da YH BRASIL com base nesta política e em conjunto com outras relacionadas a proteção e segurança da informação, tendo outras responsabilidades como:

- Sensibilizar e informar todos os que tratem dados pessoais;
- Assegurar o cumprimento das políticas de privacidade e proteção de dados;
- Controlar e regular a conformidade da aplicação da LGPD;
- Recolher informações que identifiquem atividades de tratamento de dados – anonimização;
- Controlar e acompanhar a produção do DPIA (Data Protection Impact Assessment) – Avaliação de Impacto sobre Proteção de Dados.
- Promover as abordagens de Privacidade por Desenho (privacy by design) e por Padrão (privacy by default);
- Realizar a avaliação na exposição aos riscos de violações de privacidade e mitigá-los com ações de melhoramento (auditoria);

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	


Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 13 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

- Manter atualizado os registos das atividades de tratamento de dados;
- Controlar o cumprimento de contratos de subcontratante no caso de troca de dados autorizada;
- Promover formações de boas práticas para a proteção de dados na YH BRASIL;
- Ser o ponto de contato com os titulares de dados de forma a esclarecer questões relacionadas com o tratamento dos dados pessoais;
- Garantir de forma efetiva a implementação e prática dos princípios norteadores da Lei Geral de Proteção de Dados (finalidade, adequação, necessidade; livre acesso, qualidade de dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas) nos sistemas próprios, comprados ou contratados;
- Ser o ponto de contato com as autoridades de controle;
- Orientar os funcionários e os contratados sobre as normas de proteção de dados pessoais;
- Executar as demais atribuições determinadas pela YH BRASIL ou normas complementares.

6.2. Área Segurança da Informação

- Apoiar na revisão periódica deste documento;

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	

Normas e Políticas	Identificação: NP – SI - 02	Página: 14 / 14 Revisão: 01	 <small>CONTACT CENTER E MUITO +</small>
Política de Proteção de Dados			

- Monitorar a implementação das medidas técnicas e organizacionais adequadas em relação a Segurança da informação nos processos e nas áreas da YH BRASIL.

6.3. Área de Tecnologia da Informação

- Implementar as medidas técnicas e organizacionais adequadas em relação a privacidade e proteção dos dados nos processos e nas áreas da YH BRASIL;
- Tratamento dos dados, mitigando e eliminando os riscos conforme essa política;
- Incorporar e manter a privacidade na arquitetura dos sistemas e sites da YH BRASIL;
- Manter atenção e cuidados à coleta de dados.

6.4. Demais Áreas

- Garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados, por toda a organização da YH BRASIL.

Elaborado por: Victor Felipe de Andrade Área: Segurança da Informação Data: 02/05/2025	Aprovador por: Anderson Silva Área: Gerente de T.I Data: 02/05/2025
Assinatura: Victor Andrade	Assinatura: Anderson Silva
Descrição das alterações realizadas:	
Documento controlado, quando impresso pode estar desatualizado.	