



Política de Privacidade de Clientes do SEBRAE/PE



Política de Privacidade de Clientes do SEBRAE/PE

Última atualização: 24 de fevereiro de 2023

Nós, do **SEBRAE/PE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Pernambuco**, prezamos pela privacidade e proteção dos dados pessoais de todos os nossos Clientes.

Por isso, elaboramos este documento -especificamente para você, nosso Cliente, com o objetivo de detalhar como nós, na condição de controladores de seus dados, coletamos, utilizamos, armazenamos e compartilhamos seus dados pessoais, bem como para apresentar seus direitos e como você poderá exercê-los.

Esta Política é aplicável a Clientes pessoas físicas e aos representantes de Clientes pessoas jurídicas. Seu conteúdo é complementar ao disposto em condições de contratação de serviços ou produtos oferecidos pelo SEBRAE/PE, de modo que recomendamos que você leia com atenção e compreenda bem estes documentos.

1. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS PELO SEBRAE/PE?

Quando você recebe atendimento ou consome alguma orientação, produto ou serviço do SEBRAE/PE, se tornando nosso Cliente, tratamos alguns dados pessoais a seu respeito, o que nos comprometemos a fazer de forma adequada, segura e de acordo com a Lei nº 13.709/2018 (a “Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”).

Para facilitar a sua compreensão, dividimos os dados pessoais que tratamos mais frequentemente em diferentes categorias:



1.1. Dados Cadastrais

Mantemos um o conjunto de dados que compõem o cadastro do Cliente junto ao SEBRAE/PE, que normalmente são fornecidos e atualizados pelo próprio Cliente em atendimentos junto ao SEBRAE/PE ou por meio da sua inscrição em eventos e cursos. Ocasionalmente, esses dados também podem ser fornecidos por parceiros ou unidades do SEBRAE de outros estados com quem o Cliente interagiu. Alguns desses dados podem, ainda, ser oriundos de bases públicas, como os dados do(s) sócio(s) responsável(is) pelo Cliente pessoa jurídica.

Os Dados Cadastrais podem incluir:

- **Qualificação completa**, a exemplo de nome, data de nascimento e endereço;
- **Documentos de identificação**, como RG, CPF, CNH;
- **Dados para contato**, como telefone e e-mail;
- **Foto de perfil**, caso você escolha adicioná-la ao seu perfil no APP SEBRAE ou em outra de nossas plataformas;

- **Perfis em redes sociais**, quando vinculados durante a criação da conta em uma de nossas plataformas online;
- **Formação acadêmica e histórico profissional**, a depender do serviço contratado; e
- **Dados da empresa**, como nome fantasia, razão social, CNPJ e CNAE.



1.2. Dados de Interações com o SEBRAE

À medida que o Cliente interage com o SEBRAE/PE, também são gerados ou coletados dados pessoais a seu respeito. Esses dados podem incluir, por exemplo:

- **Histórico de atendimento e perfil de consumo**, como serviços contratados, data e valor do serviço;
- **Diagnósticos** de maturidade digital e de gestão da empresa;
- **Feedbacks, depoimentos e avaliações de satisfação**;
- **Dados de acesso às plataformas do SEBRAE**, como logins e senhas;
- **Registros de acesso e de interações nas plataformas do SEBRAE**; e
- **Dados do dispositivo** utilizado para acessar aplicativos e plataformas do SEBRAE/PE, como Endereço IP.



1.3. Dados Financeiros

Quando necessário, podemos coletar alguns dados relativos às informações bancárias do Cliente e formas de pagamento por serviços contratados. Esses dados podem incluir:

- **Dados bancários**, como agência, conta corrente e prestações a serem pagas; e
- **Score de crédito**, consultado apenas em casos específicos.



1.4. Gravações de Câmeras de Segurança

Nossos ambientes físicos podem contar com câmeras de segurança que captam **imagens** de todas as pessoas que transitam pelas suas áreas públicas, incluindo Clientes, visando garantir a segurança e integridade de todos aqueles que se encontram em nosso espaço.

2. PARA QUAIS FINALIDADES O SEBRAE/PE UTILIZA SEUS DADOS PESSOAIS?

Seus dados pessoais indicados acima são tratados pelo SEBRAE/PE para algumas finalidades, as quais detalharemos a seguir. Em todo caso, buscamos apenas tratar os dados necessários a cada finalidade, evitando o tratamento excessivo de seus dados pessoais.

Quando o SEBRAE/PE trata seus dados pessoais para as finalidades abaixo, estamos cumprindo obrigações legais às quais estamos sujeitos, observando obrigações contratuais que temos com

você, bem como exercendo os nossos direitos ou, ainda, atendendo a determinados interesses legítimos que possuímos.

2.1. Prestar nossos serviços

Tratamos alguns dos seus dados para **viabilizar a prestação dos nossos serviços** a você, o que inclui, por exemplo, permitir o seu cadastro e acesso às plataformas do SEBRAE, realizar nossos atendimentos presenciais ou virtuais e registrar estes atendimentos, receber sua inscrição e check-in em eventos, nos comunicarmos com você para resolução de problemas na prestação dos serviços contratados e, ainda, permitir a sua contratação de serviços de terceiros por meio do SEBRAE/PE.

Para isso, utilizamos seus **dados cadastrais, dados de interações com o SEBRAE e dados financeiros**, indicados no item 1 acima, conforme eles sejam necessários para essa finalidade.

2.2. Manter nosso relacionamento

Também tratamos seus dados para que possamos **manter o nosso relacionamento**, o que envolve, por exemplo, entender o seu perfil, direcionar as ofertas que façam sentido para a sua realidade e promover ações de engajamento e conexão pelos canais escolhidos por você para o recebimento de comunicações do SEBRAE/PE.

Nesse contexto, destacamos que o SEBRAE/PE utiliza um sistema de inteligência artificial que nos ajuda a compreender os produtos e serviços ofertados pelo SEBRAE/PE que mais fazem sentido para o seu perfil, permitindo o envio dos conteúdos e ofertas que consideramos mais relevantes para a realidade do seu negócio.

Para isso, tratamos os seus **dados cadastrais e dados de interações com o SEBRAE**.

Fique atento! Em todas as comunicações promocionais enviadas, garantimos o seu direito de escolher não receber mais mensagens daquele tipo. Você poderá se descadastrar de maneira facilitada através de link inserido no corpo de cada mensagem de e-mail promocional ou respondendo [à mensagem SMS ou] mensagem de WhatsApp informando sua vontade. Destacamos, porém, que as comunicações enviadas no contexto da prestação de um determinado serviço, necessárias ao cumprimento do contrato que possuímos com você, continuarão sendo enviadas independentemente da sua escolha para deixar de receber comunicações promocionais.

2.3. Viabilizar análises estratégicas sobre o mercado e clientes

Para que possamos **viabilizar análises estratégicas** sobre o mercado e clientes, incluindo, por exemplo, acompanhar as métricas de resultados do SEBRAE/PE, entender as tendências do mercado e as necessidades de potenciais clientes, realizar pesquisas qualitativas com relação aos nossos serviços e idealizar futuras estratégias e melhorias nos serviços prestados, tratamos os seus **dados cadastrais** e **dados de interações com o SEBRAE**.

No contexto desta finalidade, podem ser tratados alguns dados pessoais de potenciais clientes do SEBRAE/PE, que são titulares de dados que não necessariamente já foram atendidos por nós, mas fazem parte de um nicho específico que gostaríamos de desenvolver. A coleta de dados destes titulares é feita a partir de bases de dados públicas e legítimas, a exemplo das bases da Receita Federal e da Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), das quais são obtidos **dados cadastrais** do(s) sócio(s) responsável(is) pela PJ, bem como informações sobre **transações bancárias** relativas ao cliente pessoa jurídica, incluindo número de transações e valores recebidos pela PJ.

2.4. Divulgar histórias de sucesso

Para que possamos **promover e divulgar** nossas consultorias, cursos, eventos e demais serviços prestados pelo SEBRAE/PE, o que inclui, por exemplo, compartilhar e impulsionar casos de sucesso em nossas redes sociais e eventos, podemos convidar alguns Clientes para compartilhar suas histórias.

Sempre que quisermos utilizar a sua história de sucesso conosco para inspirar outras pessoas a contratarem nossos serviços, nós convidaremos você para participar da ação e apenas utilizaremos sua **imagem** e **depoimento** caso você aceite nosso convite. Para contextualizar melhor a sua história, podemos também utilizar alguns de seus **dados cadastrais** e **dados de interações com o SEBRAE**.

2.5. Realizar auditorias e prestar contas a órgãos de controle

O SEBRAE/PE está sujeito a **procedimentos de auditoria** interna e externa, bem como tem obrigações de **prestar contas** a órgãos de controle competentes. Além disso, o SEBRAE/PE deve **manter uma Ouvidoria** própria, que recebe elogios, reclamações, sugestões, solicitações e denúncias que podem envolver nossos serviços.

Nesses casos, assim como em eventuais processos judiciais ou administrativos em que o SEBRAE/PE seja parte, poderemos tratar **todo** o conjunto de dados pessoais mencionados nesta Política, bem como outros que você eventualmente nos forneça ou que obtenhamos de terceiros a seu respeito, ao longo de nossa relação, na medida em que forem necessários para atender a obrigações legais e a determinações de órgãos de controle, analisar e processar solicitações recebidas pela Ouvidoria e exercer regularmente os direitos do SEBRAE/PE.

2.6. Garantir a segurança

Com o objetivo de **garantir a segurança** das pessoas que circulam em nossas instalações, bem como das informações e equipamentos que possuímos, nós monitoramos os ambientes físicos do SEBRAE/PE. Para tanto, nós tratamos os dados pessoais de **imagens** captadas pelas câmeras de segurança do SEBRAE/PE, utilizados apenas para esta finalidade.

3. COM QUEM O SEBRAE/PE COMPARTILHA SEUS DADOS PESSOAIS?

O SEBRAE/PE nunca venderá seus dados pessoais a terceiros, em qualquer hipótese.

Em alguns casos, seus dados pessoais podem ser compartilhados com terceiros, que podem estar no Brasil ou no exterior, para que possamos alcançar as finalidades descritas nesta Política. Nesses casos, compartilhamos apenas os dados pessoais necessários para tanto e o fazemos conforme a Lei Geral de Proteção de Dados.

Esclarecemos abaixo os tipos de terceiros com quem podemos compartilhar seus dados pessoais e suas respectivas finalidades:

3.1. SEBRAE Nacional

Compartilhamos alguns de seus dados pessoais com o SEBRAE/NA, quando necessário para viabilizar a utilização de ferramentas e sistemas adotados nacionalmente pelo Sistema SEBRAE e possibilitar que o Sebrae Nacional faça a gestão nacional dos serviços prestados por cada unidade do SEBRAE, bem como cumpra com obrigações legais e regulatórias a que o Sistema está sujeito.

3.2. Fornecedores credenciados

Seus dados pessoais também poderão ser compartilhados com fornecedores credenciados do SEBRAE/PE, que são prestadores de serviço selecionados que você poderá contratar por meio do SEBRAE/PE. Nossos fornecedores credenciados passam por cuidadoso processo de seleção e assumem compromissos contratuais de zelar pelos dados pessoais de nossos Clientes que venham a acessar.

Caso você contrate um fornecedor credenciado por meio do SEBRAE/PE, ele apenas poderá coletar e utilizar seus dados na medida em que forem estritamente necessários para a execução dos serviços contratados ou, ainda, para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias a que esteja sujeito ou para o exercício regular de seus direitos. Nossos credenciados não estão autorizados a utilizar seus dados pessoais para outras finalidades.

3.3. Prestadores de serviços e parceiros

Também podemos compartilhar seus dados pessoais com diferentes tipos de fornecedores e parceiros, em especial fornecedores de soluções tecnológicas e outros serviços prestados ao SEBRAE/PE, quando necessário para que possamos prestar devidamente nossos serviços a você ou alcançar alguma das finalidades descritas nesta Política.

3.4. Autoridades e órgãos de controle

Compartilhamos seus dados pessoais com algumas autoridades ou órgãos de controle, quando necessário para que possamos prestar contas das atividades realizadas pelo SEBRAE/PE, cumprir nossas obrigações legais ou regulatórias e exercer direitos em demandas judiciais ou administrativas.

Alguns dos terceiros indicados acima possuem servidores localizados fora do Brasil. Por isso, o SEBRAE/PE se compromete a observar as normas relativas à transferência internacional de dados pessoais, incluindo posicionamentos que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) venha a adotar.

4. QUAIS MEDIDAS DE SEGURANÇA SÃO IMPLEMENTADAS PARA PROTEGER SEUS DADOS PESSOAIS?

Buscamos adotar práticas adequadas de segurança da informação e mantê-las constantemente atualizadas à medida que novas tecnologias se tornam disponíveis.

Nesse sentido, adotamos uma série de medidas técnicas e organizacionais para evitar que seus dados sejam acessados por pessoas não autorizadas ou destruídos, perdidos, alterados ou tratados de forma inadequada ou ilícita, que incluem as seguintes:

- Políticas de autenticação e controle de acesso aos sistemas internos utilizados;
- Atualizações periódicas dos sistemas e softwares utilizados;
- Ferramentas de prevenção contra ameaças;
- Acessos à internet protegidos por protocolo SSL (Secure Socket Layer);
- Proteção e restrição de acesso ao ambiente físico de TI;
- Digitalização e higienização de arquivos físicos;
- Arquivos físicos armazenados em ambientes protegidos por chave;
- Restrição do tempo de armazenamento de documentos contendo dados pessoais, conforme Tabela de Temporalidade do SEBRAE/PE;
- Cópias de segurança (backups);
- Plano de recuperação de desastres.

Também adotamos medidas contratuais junto aos terceiros com quem compartilhamos seus dados pessoais, para que, assim como nós, assumam o compromisso com a privacidade e proteção de seus dados e adotem as melhores práticas de segurança e privacidade.

Fique atento: você também é responsável por adotar certas medidas e cautelas para proteger os seus dados. Por exemplo, você nunca deve compartilhar suas credenciais de acesso às plataformas do SEBRAE/PE com outras pessoas.

5. POR QUANTO TEMPO GUARDAMOS OS SEUS DADOS?

Nós trataremos os seus dados pessoais apenas pelo período necessário para alcançar cada finalidade apresentada nesta Política. Armazenaremos seus dados enquanto perdurar a sua relação com o SEBRAE/PE e, ainda, enquanto eles forem necessários para o exercício regular de direitos e/ou para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias do SEBRAE/PE, atendendo aos prazos previstos na Tabela de Temporalidade do SEBRAE/PE.

6. QUAIS OS SEUS DIREITOS ENQUANTO TITULAR DE DADOS?

Enquanto titular de dados tratados pelo SEBRAE/PE, você possui alguns direitos garantidos pela LGPD, observados abaixo:



Confirmar que tratamos
seus dados



Acessar seus dados



Realizar a portabilidade
de seus dados



Eliminar dados
desnecessários ou
excessivos



Corrigir dados
incompletos, inexatos ou
desatualizados



Solicitar a revisão de
decisões unicamente
automatizadas



Eliminar os dados pessoais
tratados com base no
consentimento



Revogar o consentimento,
de forma gratuita e
facilitada



Obter informações sobre
terceiros com quem seus
dados são compartilhados

Caso queira exercer qualquer um destes direitos, você poderá enviar a sua solicitação pelo formulário disponível na página “LGPD” do Portal Sebrae, acessível em <https://www.ouvidoria.sebrae.com.br/appformlgpd/cadastrarProtocolo>.

Antes de analisar a sua solicitação, o SEBRAE/PE poderá requerer a você alguma prova de identidade para assegurar a segurança das suas informações. Comprovada a sua identidade, o SEBRAE/PE se compromete a processar e a responder a sua solicitação e, sempre que pertinente, atendê-la em prazo razoável.

7. MUDANÇAS NESTA POLÍTICA

O SEBRAE/PE poderá alterar esta Política a qualquer momento, sempre que houver alguma mudança significativa nas nossas práticas relativas aos seus dados pessoais.

Qualquer alteração será realizada da forma mais **transparente** possível e nós o atualizaremos a respeito dos principais aspectos da mudança por e-mail ou outros meios adequados.

8. DÚVIDAS E QUESTIONAMENTOS

Caso você tenha qualquer dúvida, comentário ou sugestão que gostaria de compartilhar conosco a respeito de nossas práticas de privacidade e proteção de dados pessoais, ou queira exercer algum dos seus direitos relativos ao tratamento de dados pessoais, você pode entrar em contato com o(a) Encarregado(a) de Proteção de Dados, através do seguinte canal: dpo@pe.sebrae.com.br.