



Política de Privacidade (PP)

Versão 1.1
Santa Rosa, Brasil, Fevereiro de 2025

POLÍTICA DE PRIVACIDADE- PP

DIREÇÃO EXECUTIVA

Alexandre Luis Machado

Eliseu Marafiga

COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CIBERSEGURANÇA

Fernando Krein Pinheiro

COMITÊ DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Fernando Krein Pinheiro

Rodrigo Krein Pinheiro

Bruno Lopes

Aline Pereira de Oliveira

Silmar Parodes

Ricardo Leidemer

Lucas Berg

Lucas Frisk

Bruno Borges

Tanize Itermann

Andreia Becker Ferreira

ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - DPO

Fernando Krein Pinheiro

Equipe Técnica de Elaboração

Fernando Krein Pinheiro

Ricardo Leidemer

Douglas Acosta

Marcus Volkweis

Equipe Revisora

Lucas Laiber

Laura Bikoski

Histórico de versões

Data	Versão	Descrição	Autor
20/01/2025	1.0	Início da fase de implementação	Fernando Pinheiro
19/02/2026	1.1	Revisão geral — consolidação com PPD v2.0 e PSI v2.0, incorporação de RCIS, IA, cookies, portabilidade, foro e ajustes de canais	Fernando Pinheiro

1. QUEM SOMOS E A QUEM ESTA POLÍTICA SE APLICA	5
2. QUAIS DADOS PESSOAIS COLETAMOS	6
2.1. Dados de identificação e contato	6
2.2. Dados contratuais e financeiros	6
2.3. Dados técnicos de rede e uso de serviços	6
2.4. Dados de navegação, cookies e canais digitais	6
2.5. Dados gerados internamente pela Brphonia	7
2.6. Dados de crianças e adolescentes (filhos de colaboradores)	7
2.7. Dados pessoais sensíveis de colaboradores e candidatos	7
3. PARA QUE USAMOS SEUS DADOS E QUAIS AS BASES LEGAIS	8
3.1. Execução de contrato ou procedimentos preliminares	8
3.2. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias	8
3.3. Legítimo interesse	8
3.4. Consentimento	9
3.5. Proteção do crédito e exercício regular de direitos	9
4. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES	9
4.1. Tipos de cookies	9
4.2. Gerenciamento de preferências	10
5. USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DECISÕES AUTOMATIZADAS	10
6. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS	11
7. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS	12
8. POR QUANTO TEMPO GUARDAMOS SEUS DADOS	12
9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E INCIDENTES	13
9.1. Incidentes de segurança com dados pessoais	13
10. SEUS DIREITOS COMO TITULAR E CANAIS DE ATENDIMENTO	14
10.1. Seus direitos	14
10.2. Como exercer seus direitos	15
11. CRIANÇAS E ADOLESCENTES	16
12. INTEGRAÇÃO COM A PSI, PPD E NORMAS INTERNAS	16
13. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA	17
14. LEI APLICÁVEL E FORO	17

Esta Política de Privacidade explica, de forma clara e transparente, como a Brphonia trata seus dados pessoais: quais dados coletamos, para quais finalidades e com quais bases legais os utilizamos, como aplicamos tecnologia e inteligência artificial, com quem compartilhamos as informações, por quanto tempo as guardamos e quais são os seus direitos como titular, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Esta Política é pública, voltada aos titulares de dados pessoais, e complementa e está alinhada à nossa Política de Segurança da Informação e Cibersegurança (PSI), à Política de Proteção de Dados Pessoais (PPD) e demais normas e procedimentos internos.

Em caso de conflito, prevalece a seguinte hierarquia:

- (1) LGPD e demais leis e regulamentos aplicáveis;
- (2) PSI;
- (3) PPD;
- (4) esta Política de Privacidade e demais documentos correlatos.

1. QUEM SOMOS E A QUEM ESTA POLÍTICA SE APLICA

Controladora dos dados pessoais:

Brphonia Telecomunicações Ltda.

CNPJ: 10.431.131/0001-87

Sede: Av. Santa Cruz, 572, Sala 01 – Centro – Santa Rosa/RS – CEP 98780-750

Site: www.brphonia.com.br

Esta Política se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado pela Brphonia em relação a:

- Clientes e usuários de nossos serviços de telecomunicações (internet, telefonia, aplicativos, portais e soluções associadas);
- Potenciais clientes que interajam com nossos canais comerciais e de marketing;
- Visitantes de nossos sites, aplicativos, portais de autoatendimento e canais digitais;
- Candidatos a vagas de trabalho;
- Colaboradores e seus dependentes, naquilo que for pertinente a uma política pública os detalhes adicionais constam no Aviso de Privacidade para Colaboradores e Candidatos, disponível no site institucional;
- Representantes de fornecedores, parceiros, prestadores de serviço e terceiros;
- Quaisquer outras pessoas naturais cujos dados sejam tratados no contexto das nossas atividades.

Políticas ou Avisos de Privacidade específicos podem complementar esta Política conforme o contexto.

2. QUAIS DADOS PESSOAIS COLETAMOS

Coletamos apenas os dados necessários para cada finalidade, em linha com os princípios da LGPD — finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização.

2.1. Dados de identificação e contato

- Nome completo;
- RG, CPF e, quando aplicável, CNPJ (EI/MEI);
- Data de nascimento;
- Endereço completo (residencial ou comercial);
- Telefones de contato (fixo e/ou celular);
- Endereço de e-mail;
- Outros dados cadastrais utilizados em contextos específicos (por exemplo, em contratos de trabalho: estado civil, filiação, grau de instrução).

2.2. Dados contratuais e financeiros

- Número de contrato e códigos de cadastro de cliente;
- Dados para cobrança e pagamento: forma de pagamento, instituição financeira, dados bancários quando estritamente necessários, histórico de faturas e pagamentos;
- Informações utilizadas para análise de crédito e proteção ao crédito, prevenção a fraudes e avaliação de risco, quando aplicável.

2.3. Dados técnicos de rede e uso de serviços

No contexto da prestação de serviços de telecomunicações e conectividade, tratamos dados técnicos que, por permitirem a identificação ou associação a um titular e à sua atividade na rede, são considerados dados pessoais e recebem proteção reforçada:

- Credenciais de conexão (usuário e senha PPPoE, redes Wi-Fi fornecidas por nós, acesso ao roteador Wi-Fi);
- Endereços IP e MAC de roteadores, ONUs e demais equipamentos de rede do cliente;
- Registros de data, hora e duração de conexões e acessos, nos prazos e termos definidos pelo Marco Civil da Internet e pela regulamentação da Anatel;
- Informações sobre o dispositivo de acesso: modelo, sistema operacional, navegador, identificadores de dispositivo;
- Informações de qualidade de serviço, tráfego e desempenho de rede (nível de sinal, quedas, latência, consumo de banda).

2.4. Dados de navegação, cookies e canais digitais

- Páginas acessadas, cliques, tempo de permanência, origem do acesso, buscas realizadas;
- Dados enviados em formulários, chats, assistentes virtuais e canais oficiais (SAC, área do cliente, WhatsApp corporativo, redes sociais oficiais);

- Dados coletados por meio de cookies e tecnologias semelhantes (pixels, tags, beacons), conforme descrito na Seção 4.

2.5. Dados gerados internamente pela Brphonia

- Histórico de relacionamento: atendimentos, protocolos, reclamações, manifestações em canais oficiais e Ouvidoria;
- Perfis de uso dos serviços: consumo de dados, adesão a campanhas, engajamento em comunicações, preferências de canais;
- Registros de pesquisas de satisfação e avaliações (NPS, CSAT e similares).

2.6. Dados de crianças e adolescentes (filhos de colaboradores)

Quando necessário para a concessão de benefícios como auxílio-creche ou auxílio educacional, podemos tratar:

- Nome, data de nascimento e dados de identificação (RG e CPF, quando aplicável);
- Informações de saúde ou vacinação, somente quando estritamente necessárias para o benefício em questão;
- Outros dados mínimos indispensáveis para comprovação do vínculo e viabilização do benefício.

Esse tratamento é feito exclusivamente para fins de gestão de benefícios e sempre em conformidade com o art. 14 da LGPD (ver Seção 11). Quando envolver dados pessoais sensíveis, como informações de saúde ou vacinação, a Brphonia aplicará requisitos reforçados de proteção, minimização, controle de acesso e base legal adequada.

2.7. Dados pessoais sensíveis de colaboradores e candidatos

Em contextos trabalhistas e de recrutamento/seleção, a Brphonia poderá tratar dados pessoais sensíveis de colaboradores e candidatos, tais como:

- informações de saúde estritamente necessárias para exames ocupacionais e aptidão ao trabalho;
- dados biométricos utilizados para identificação ou controle de acesso, quando aplicável;
- informação sobre raça/cor, quando exigida por obrigações legais ou estatísticas oficiais;
- outros dados sensíveis previstos em lei, sempre no mínimo necessário para as finalidades específicas.

Esse tratamento é realizado com base nas hipóteses do art. 11 da LGPD, com controles reforçados de segurança, acesso restrito e prazos de retenção definidos, conforme detalhado no Aviso de Privacidade para Colaboradores e Candidatos e na PPD.

3. PARA QUE USAMOS SEUS DADOS E QUAIS AS BASES LEGAIS

Utilizamos seus dados pessoais apenas para finalidades legítimas, específicas e informadas. A seguir, descrevemos as principais finalidades e os fundamentos jurídicos correspondentes.

3.1. Execução de contrato ou procedimentos preliminares

Base legal: art. 7º, V da LGPD.

- Atender solicitações de contratação de serviços;
- Instalar, ativar, operar e manter serviços de internet, telefonia e soluções associadas;
- Criar e gerenciar sua conta e acessos em nossos sistemas e aplicativos;
- Emitir faturas, processar pagamentos, conceder descontos e benefícios;
- Prestar suporte técnico, atendimento ao cliente e Ouvidoria.

3.2. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias

Base legal: art. 7º, II da LGPD.

- Guardar registros de conexão e de acesso a aplicações de internet, nos termos do Marco Civil da Internet;
- Atender à legislação de telecomunicações e às normas da Anatel e demais órgãos reguladores;
- Responder a solicitações de autoridades públicas como ANPD, Anatel, Poder Judiciário, órgãos de defesa do consumidor, sempre nos limites da lei;
- Cumprir obrigações fiscais, contábeis, trabalhistas e previdenciárias.

3.3. Legítimo interesse

Base legal: art. 7º, IX da LGPD.

Nos casos permitidos em lei, podemos tratar dados pessoais com base em legítimo interesse, sempre após realização de teste de balanceamento documentado e com respeito aos seus direitos e liberdades fundamentais. Exemplos:

- Prevenir fraudes, garantir a segurança da rede, dos sistemas e dos serviços;
- Monitorar e melhorar o desempenho de nossos serviços e canais;
- Realizar análises estatísticas, estudos de uso e de mercado, preferencialmente com dados anonimizados ou minimizados;
- Enviar comunicações institucionais e ofertas relacionadas a serviços já contratados, com opção de cancelamento (opt-out) a qualquer momento.

Quando o tratamento se basear em legítimo interesse, você poderá opor-se a ele se entender que há descumprimento à LGPD (ver Seção 10). Quando solicitado, a Brphonia informará, na medida aplicável, a finalidade, as categorias de dados tratadas e as salvaguardas adotadas.

3.4. Consentimento

Base legal: art. 7º, I da LGPD.

Em determinadas situações, pediremos seu consentimento expresso, por exemplo:

- Envio de comunicações promocionais não vinculadas a serviços já contratados;
- Utilização de cookies de marketing, personalização e analytics (ver Seção 4);
- Tratamento de dados de crianças e adolescentes, quando exigido;
- Uso de imagem em campanhas ou materiais de divulgação, quando aplicável.

Nesses casos, você será informado claramente sobre a finalidade e poderá negar ou revogar o consentimento a qualquer momento, sem prejuízo da licitude dos tratamentos já realizados e sem que isso impeça o acesso a funcionalidades essenciais dos nossos serviços.

3.5. Proteção do crédito e exercício regular de direitos

Bases legais: art. 7º, VI e X da LGPD.

- Avaliação de risco e proteção ao crédito, conforme permitido pela legislação aplicável;
- Prevenção e investigação de fraudes;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, incluindo auditorias e defesa em reclamações.

4. COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES

Usamos cookies e tecnologias semelhantes (pixels, tags, beacons, SDKs) para viabilizar funcionalidades, melhorar sua experiência, medir desempenho e, quando aplicável e com base legal adequada, oferecer comunicações personalizadas.

4.1. Tipos de cookies

Tipo	Finalidade	Base legal
Estritamente necessários	Funcionamento, autenticação e segurança dos sites e aplicações. Sem eles, os serviços podem falhar.	Legítimo interesse
Desempenho, analytics	Métricas de uso, melhoria dos serviços e análise de audiência.	Consentimento
Funcionalidade	Lembrar suas preferências (idioma, layout, configurações).	Consentimento
Marketing, personalização	Exibir conteúdos e ofertas mais relevantes ao seu perfil de navegação.	Consentimento

Buscamos evitar práticas que impeçam o uso básico dos serviços, como “cookie walls” abusivos. A desativação de determinados cookies não essenciais pode afetar algumas funcionalidades, mas não comprometerá o acesso aos serviços contratados.

4.2. Gerenciamento de preferências

Você pode gerenciar cookies por meio de:

- Configurações do seu navegador ou dispositivo;
- Ferramenta de gerenciamento de preferências disponibilizada em nossos canais digitais (por exemplo, “Gerenciar cookies” no rodapé ou no banner exibido no primeiro acesso).

Ao acessar nosso site pela primeira vez, exibiremos um banner em dois níveis que permite aceitar, rejeitar ou personalizar suas preferências de forma granular. Suas escolhas ficam registradas. Você pode alterá-las a qualquer momento.

Quando houver alterações relevantes na nossa Política de Cookies, nas categorias utilizadas ou em suas finalidades, o banner será reapresentado para que você possa revisar e confirmar suas preferências. Registramos as alterações realizadas e os novos consentimentos obtidos para fins de evidência e rastreabilidade.

Para informações detalhadas sobre os cookies específicos que utilizamos, seus prazos de retenção e demais características, consulte nossa **Política de Cookies**, disponível no rodapé do site.

5. USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DECISÕES AUTOMATIZADAS

A Brphonia utiliza recursos de automação e Inteligência Artificial (IA), próprios ou de terceiros contratados, para:

- Atendimento automatizado em canais digitais (chatbots e assistentes virtuais);
- Detecção de fraudes, uso indevido ou anômalo dos serviços;
- Análise de risco de crédito, quando aplicável;
- Melhoria da qualidade da rede, planejamento de capacidade e diagnóstico de falhas;
- Recomendação de planos, serviços e conteúdos, com base em seu perfil de consumo e nas preferências que você informar;
- Classificação e priorização de chamados de suporte.

Sempre que sistemas de IA forem utilizados para tomar decisões que possam afetar seus interesses de forma relevante, a Brphonia garante que:

- você será informado sobre a existência desse tipo de tratamento, quando relevante;
- decisões que produzam efeitos jurídicos ou significativamente relevantes não serão tomadas exclusivamente com base em tratamento automatizado, **sem possibilidade de revisão humana**;

- você poderá solicitar a revisão da decisão por pessoa natural, bem como obter esclarecimentos sobre os critérios e procedimentos utilizados, nos limites dos segredos comercial e industrial;
- serão adotadas medidas para identificar e prevenir discriminação e vieses injustificados, com monitoramento periódico dos modelos utilizados.

A Brphonia não utiliza seus dados pessoais para treinar modelos de IA de terceiros para fins próprios desses terceiros, sem base legal adequada, sem necessidade comprovada e sem transparência específica.

É expressamente proibido a colaboradores e terceiros inserir dados pessoais ou confidenciais de clientes, colaboradores ou parceiros em soluções de IA não autorizadas, conforme previsto na PSI e na PPD.

6. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS

Compartilhamos seus dados pessoais apenas quando necessário, sempre com fundamento legal e por meio de contratos ou instrumentos equivalentes que impõem obrigações de segurança, confidencialidade e proteção de dados aos destinatários. Os dados compartilhados são sempre o mínimo necessário para a finalidade específica.

Podemos compartilhar com:

- **Fornecedores e prestadores de serviços (operadores):** empresas contratadas para nos apoiar na prestação dos serviços, como provedores de tecnologia e nuvem, empresas de cobrança, processamento de pagamentos, atendimento ao cliente, instalação técnica e antifraude. Esses parceiros somente podem utilizar seus dados conforme nossas instruções e para as finalidades contratadas, estando proibidos de utilizá-los para outras finalidades.
- **Instituições financeiras, meios de pagamento e serviços de proteção ao crédito:** quando aplicável e permitido pela legislação.
- **Empresas do mesmo grupo econômico:** quando houver, para fins administrativos, de segurança e suporte operacional, respeitados os limites desta Política e da LGPD.
- **Autoridades públicas e órgãos competentes:** ANPD, Anatel, Poder Judiciário, órgãos de defesa do consumidor e demais autoridades, quando houver obrigação legal, regulatória ou ordem válida.
- **Operações societárias:** em casos de fusão, aquisição, incorporação ou reorganização societária, com salvaguardas apropriadas para preservação da confidencialidade e da proteção dos dados pessoais dos titulares.

Quando atuarem como operadores em nosso nome, esses terceiros devem:

- tratar os dados pessoais apenas conforme nossas instruções e para as finalidades contratadas;
- adotar medidas de segurança compatíveis com esta Política, com a PSI, com a PPD e com a legislação aplicável;

- colaborar em auditorias, na gestão de incidentes de segurança e no atendimento aos direitos dos titulares.

A Brphonia **não vende, não aluga e não comercializa** seus dados pessoais. Qualquer compartilhamento é realizado exclusivamente nos termos desta Política, da PSI, da PPD e da legislação aplicável.

7. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

Podemos utilizar infraestrutura tecnológica e provedores, como serviços de computação em nuvem, ferramentas de atendimento, análise e monitoramento que envolvam processamento ou armazenamento de dados fora do Brasil. Nesses casos, observaremos as hipóteses dos arts. 33 a 36 da LGPD e adotaremos medidas para garantir nível de proteção adequado.

As salvaguardas podem incluir, conforme aplicável:

- Cláusulas contratuais específicas para determinada transferência;
- Cláusulas-padrão contratuais aprovadas por autoridades competentes;
- Normas corporativas globais;
- Selos, certificados e códigos de conduta reconhecidos;
- Consentimento específico e em destaque, quando cabível;
- Outros mecanismos previstos em lei ou autorizados pela ANPD.

Você pode obter informações sobre eventuais transferências internacionais dos seus dados e as salvaguardas adotadas por meio dos canais indicados na Seção 10.

8. POR QUANTO TEMPO GUARDAMOS SEUS DADOS

Mantemos seus dados pessoais pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, respeitando obrigações legais, regulatórias e contratuais específicas.

Categoria de dados	Critério / Prazo orientativo
Registros de conexão à internet	Mínimo de 1 ano — Marco Civil da Internet (art. 13)
Dados de contrato com clientes	Durante a vigência e pelo prazo prescricional aplicável (até 5 anos após o término)
Dados fiscais e tributários	Conforme legislação fiscal vigente (geralmente 5 anos)
Dados de candidatos não selecionados	Até 2 anos ou até revogação do consentimento, quando aplicável

Dados de marketing / comunicações	Até revogação do consentimento ou exercício do direito de oposição
Logs de acesso a sistemas	Conforme PSI e regulamentação setorial aplicável
Dados de colaboradores e ex-colaboradores (Geral e Trabalhista)	Durante a vigência do contrato e por até 5 anos após o término do vínculo (respeitando o prazo prescricional trabalhista e obrigações fiscais/previdenciárias — CLT, CF/88 e CTN).
Dados de saúde ocupacional e segurança do trabalho	Mínimo de 20 anos após o desligamento para prontuários, exames (ASO), laudos ambientais e PPP (NR-07 e Legislação Previdenciária).
Registros de empregados e histórico funcional	Guarda permanente/indeterminada para fins de comprovação de tempo de serviço e previdência social.

Os prazos detalhados por categoria de dados estão definidos em nossa **Tabela de Retenção de Dados Pessoais**, documento corporativo vinculado à PPD.

Decorridos os prazos aplicáveis, seus dados serão, conforme o caso:

- eliminados de forma segura e irreversível;
- anonimizados, para uso em estatísticas, estudos e melhoria de serviços;
- arquivados em ambiente de acesso restrito, nos casos exigidos por lei ou para exercício de direitos.

9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E INCIDENTES

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger dados pessoais contra acesso não autorizado, perda, alteração indevida ou vazamentos, alinhadas à nossa PSI, à PPD e às normas aplicáveis. Aplicamos os conceitos de **privacy by design** e **privacy by default**, incorporando controles de privacidade desde o planejamento de processos, sistemas e integrações.

Entre as medidas adotadas, destacam-se:

- Gestão de identidades e acessos (IAM), com controles de autenticação forte e privilégios mínimos;
- Criptografia de dados em trânsito e, quando adequado, em repouso;
- Segmentação de redes, firewalls e mecanismos de detecção de intrusão;
- Registro e monitoramento de logs, com trilhas de auditoria;
- Backups periódicos, testes de recuperação e planos de continuidade de negócios;
- Regras de uso aceitável de e-mail, internet, mensageria, dispositivos móveis e IA;
- Descarte seguro de mídias, equipamentos e documentos;
- Programas contínuos de treinamento e conscientização em segurança da informação e proteção de dados.

9.1. Incidentes de segurança com dados pessoais

Caso ocorra um incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Brphonia irá:

- identificar e conter o incidente, buscando mitigar imediatamente seus impactos;
- avaliar o nível de risco e de dano potencial aos titulares afetados;
- registrar evidências para auditoria e melhoria contínua;
- quando o incidente preencher os critérios do **Regulamento de Comunicação de Incidentes de Segurança (RCIS)** da ANPD, realizar comunicação preliminar à ANPD em até 3 (três) dias úteis contados da data de conhecimento do incidente, e apresentar relatório completo em até 30 (trinta) dias, conforme exigências do RCIS;
- comunicar os titulares afetados, quando exigido, por meios adequados, e-mail, mensagens em aplicativos oficiais, avisos em nosso site ou outros canais idôneos informando, na medida do possível:
 - a natureza dos dados pessoais afetados;
 - as categorias de titulares envolvidos;
 - as medidas técnicas e de segurança utilizadas para proteção dos dados;
 - os riscos relacionados ao incidente;
 - as medidas adotadas para reverter ou mitigar os efeitos;
 - orientações ao titular para proteção adicional.

10. SEUS DIREITOS COMO TITULAR E CANAIS DE ATENDIMENTO

10.1. Seus direitos

Nos termos da LGPD, você tem os seguintes direitos em relação aos seus dados pessoais:

Direito	O que significa na prática
Confirmação e acesso	Saber se tratamos seus dados e obter uma cópia das informações que temos sobre você, em formato simplificado ou por declaração completa.
Correção	Solicitar a atualização ou correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
Anonimização, bloqueio ou eliminação	Solicitar que dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade sejam anonimizados, bloqueados ou excluídos.
Portabilidade	Receber seus dados em formato estruturado para transferi-los a outro fornecedor, observadas a regulamentação da ANPD e segredos industriais.

Eliminação (dados com consentimento)	Solicitar a exclusão de dados tratados com base exclusivamente no seu consentimento, nos casos previstos pela LGPD.
Informação sobre compartilhamento	Saber com quais entidades públicas ou privadas compartilhamos seus dados.
Informação sobre não consentimento	Ser informado sobre as consequências de não fornecer consentimento para determinado tratamento.
Revogação do consentimento	Retirar seu consentimento a qualquer momento, sem prejuízo dos tratamentos já realizados com base nele.
Oposição	Opor-se ao tratamento realizado com fundamento em legítimo interesse, em caso de descumprimento da LGPD.
Revisão de decisão automatizada	Solicitar revisão humana de decisões tomadas exclusivamente por sistemas automatizados que afetem seus interesses de forma relevante.
Petição à ANPD	Apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados pelos canais oficiais em www.gov.br/anpd .

Manutenção de dados após pedido de eliminação: em alguns casos, por obrigações legais ou regulatórias, ou para preservação de direitos, poderemos manter determinados dados mesmo após pedido de exclusão, por exemplo, prazos legais de guarda de documentos fiscais ou registros necessários à defesa em processos. Nesses casos, informaremos quais dados são mantidos e com base em qual fundamento jurídico.

10.2. Como exercer seus direitos

Para exercer seus direitos, esclarecer dúvidas ou apresentar reclamações, você pode entrar em contato com nosso Encarregado (DPO) pelos seguintes canais:

- **E-mail do Encarregado (DPO):** dpo.privacidade@brphonia.com.br
- **Formulário online:** disponível na seção “Privacidade” em www.brphonia.com.br
- **Telefone:** (55) 2013-0000

Ao entrar em contato, informe seu nome completo, o dado objeto da solicitação e o direito que deseja exercer. Para sua segurança e prevenção a fraudes, poderemos solicitar informações adicionais para confirmar sua identidade antes de atender à solicitação.

O canal telefônico é destinado principalmente à orientação e ao encaminhamento adequado dos seus pedidos. Para alguns tipos de solicitação, especialmente acesso, portabilidade, eliminação e outros direitos que exijam comprovação de identidade e registros formais, poderemos direcionar você para o formulário online ou para o canal de e-mail, de modo a garantir maior segurança, rastreabilidade e integridade do atendimento.

Prazos de resposta: a Brphonia responderá às solicitações em até 15 (quinze) dias úteis, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 15 (quinze) dias úteis em casos de maior complexidade, em conformidade com o art. 18, §5º da LGPD. Todas as solicitações e respostas são registradas para fins de evidência e prestação de contas perante a ANPD.

Portabilidade: enquanto a ANPD não publicar regulamento específico sobre portabilidade de dados pessoais, aplicaremos os entendimentos disponíveis em guias e orientações oficiais, comprometendo-nos a adequar nossos procedimentos assim que a norma for publicada.

11. CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A Brphonia **não realiza, em hipótese alguma, o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes** no escopo de seus serviços de telecomunicações, soluções digitais ou relacionamento comercial com o público em geral.

A única exceção restringe-se estritamente aos filhos e dependentes de nossos colaboradores, quando necessário para a concessão e gestão de benefícios corporativos (tais como auxílio-creche, auxílio educacional e plano de saúde).

Nesses casos específicos envolvendo dependentes de colaboradores, o tratamento observa rigorosamente o melhor interesse do menor e o disposto no art. 14 da LGPD, aplicando-se:

- **Consentimento específico:** coleta de consentimento expresso e em destaque de pelo menos um dos pais ou responsável legal, quando exigido pela legislação;
- **Verificação de legitimidade:** adoção de esforços razoáveis para comprovar que o consentimento foi fornecido pelo responsável legal legítimo;
- **Minimização e segurança:** limitação da coleta ao mínimo indispensável, com acesso estritamente restrito à equipe responsável e aplicação de controles reforçados de segurança (criptografia, pseudonimização e segregação lógica);
- **Proibição de uso secundário:** vedação absoluta da utilização desses dados para marketing, comercialização, perfilhamento ou finalidades incompatíveis com a proteção integral do menor.

Nossos sites e portais virtuais não são direcionados a menores de 18 anos. Caso seja identificada a coleta não intencional ou indevida de dados de crianças/adolescentes fora do contexto de benefícios funcionais, a Brphonia providenciará a eliminação imediata do registro.

Os direitos dos menores devem ser exercidos diretamente por seus pais ou responsáveis legais, mediante validação formal de identidade e parentesco junto ao nosso DPO.

12. INTEGRAÇÃO COM A PSI, PPD E NORMAS INTERNAS

Esta Política é parte do programa de governança em privacidade e segurança da Brphonia e integra as diretrizes da PSI e da PPD, além de normas e procedimentos internos, como controles de acesso, gestão de fornecedores, resposta a incidentes, uso de mensageria corporativa e treinamento e conscientização.

Documentos públicos vinculados a esta Política incluem:

- Aviso de Privacidade para Clientes;
- Aviso de Privacidade para Colaboradores e Candidatos;
- Política de Cookies;
- Demais Avisos específicos aplicáveis a outros contextos de tratamento.

Sempre que normas internas estabelecerem padrões de proteção mais rigorosos do que os previstos nesta Política, tais padrões prevalecerão internamente, sem prejuízo das garantias aqui estabelecidas.

13. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política será revisada ordinariamente em periodicidade não superior a 24 (vinte e quatro) meses, ou antes, sempre que houver:

- alterações relevantes na legislação, na regulamentação aplicável ou em orientações da ANPD;
- mudanças significativas em nossos serviços, processos ou tecnologias, incluindo o uso de IA;
- aprimoramentos em nossa PSI, PPD e demais normas internas;
- incidentes relevantes ou auditorias que evidenciem necessidade de ajustes.

Quando houver alterações relevantes, como mudanças significativas nas finalidades de tratamento, nas categorias de dados coletados ou na forma de compartilhamento, a Brphonia comunicará você por meio de seus canais oficiais: avisos em nossos sites, área do cliente, envio de e-mail ou outros meios adequados. A versão atualizada será publicada em nosso portal com indicação da data de vigência.

O histórico de versões desta Política fica disponível no site para consulta.

14. LEI APLICÁVEL E FORO

Aplica-se a legislação brasileira, especialmente a LGPD (Lei nº 13.709/2018), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e as normas setoriais de telecomunicações.

Eventuais controvérsias relacionadas a esta Política ou ao tratamento de dados pessoais pela Brphonia serão submetidas, sempre que possível, primeiro aos nossos canais de atendimento e ao Encarregado (DPO).

Se não for possível solução consensual, fica eleito o foro do domicílio do titular como competente, salvo disposição legal específica em sentido diverso.