

FAQ Blip Compliance - LGPD

Recebemos várias perguntas sobre a postura de conformidade da Blip em relação à Privacidade e Proteção de Dados e, por isso, criamos este guia para abordar dúvidas que surgem com frequência. Para obter mais informações sobre os programas de segurança, privacidade e conformidade da Blip, consulte o Blip Trust Center.

Blip possui um Programa de Privacidade?

Blip tem um programa formal de privacidade e proteção de dados, que inclui a estruturação de uma equipe de privacidade, estabelecimento de Normas, Políticas, processos e controles tecnológicos, entre outras necessidades para a adequação às principais legislações de privacidade.

Esse programa é fundamentado nas melhores práticas de governança de dados e proteção de informações pessoais, buscando garantir que todos os dados tratados pela Blip sejam feitos de forma transparente, segura e de acordo com as legislações vigentes.

O programa de privacidade da Blip contempla, entre outras ações:

- **Treinamento contínuo para os colaboradores**, garantindo que todos compreendam a importância da proteção de dados e as obrigações legais associadas ao tratamento de informações pessoais.
- **Gestão de consentimento**: Implementação de mecanismos claros para coleta e armazenamento de consentimentos de usuários, quando necessário, assegurando que o consentimento seja livre, informado e explícito.
- **Avaliação de Impacto à Privacidade (DPIA)**: Condução de avaliações para identificar e mitigar riscos relacionados ao tratamento de dados pessoais.
- **Controle de acesso e segurança**: Implementação de controles para garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados pessoais, incluindo o uso de criptografia e outras tecnologias para garantir a segurança dos dados.
- **Política de retenção de dados**: Definição clara de prazos de retenção e descarte de dados pessoais, assegurando que os dados sejam mantidos apenas pelo tempo necessário para o cumprimento das finalidades legítimas do tratamento.
- **Canais de comunicação e direitos dos titulares**: Implementação de canais de fácil acesso para que os titulares de dados possam exercer seus direitos, como o direito de acesso, correção, exclusão ou portabilidade de seus dados pessoais.
- **Envolvimento de todas as áreas da empresa**: O programa de privacidade envolve todas as áreas da Blip, garantindo que a proteção de dados seja considerada em todos os processos de negócios, desde o desenvolvimento de novos produtos até a execução de contratos com parceiros e fornecedores.

Com essas práticas, a Blip não apenas assegura a conformidade com as legislações de privacidade, mas também reforça seu compromisso com a proteção da privacidade dos seus usuários e a confiança do público em nossos serviços. Você pode consultar mais informações sobre o Projeto de Adequação da Blip, no **Informativo de Adequação de Privacidade da Blip**, disponível no [Portal de Privacidade e Segurança](#).

Como é realizada a coleta dos dados pessoais?

Quando você acessa e utiliza nosso site ou nossa Plataforma Blip, ou quando interage com a Blip em outros meios, podemos coletar seus dados pessoais de formas distintas, a exemplo das indicadas abaixo:

- Pelo fornecimento das informações por você, quando você preenche os dados para se cadastrar na Plataforma Blip, para assinar nossa newsletter, para solicitar mais informações sobre as nossas soluções, para conversar com o “Contato Inteligente Blip”, para participar de eventos promovidos pela Companhia e demais empresas do grupo ou quando você entra em contato diretamente com a Companhia por outros meios ou canais de comunicação, como telefone, e-mail ou mensagens em nossas redes sociais.
- Pela coleta automática de dados, como informações do tipo do seu dispositivo, número identificador único do seu dispositivo, tipo de navegador, localização geográfica aproximada, por meio de ferramentas do seu navegador e de outras tecnologias, como cookies (Conheça nossa [Política de uso de Cookies](#)).
- Pela recepção de seus dados pessoais de empresas de recrutamento, indicações, ou outras pessoas que compartilhem seus dados conosco para fins de permitir a sua participação em processos seletivos conduzidos pela Companhia.
- Pela recepção de seus dados pessoais através de nossos parceiros, empresas do grupo, prestadores de serviços, fornecedores ou terceiros, como nos casos em que tenhamos relações negociais com o seu empregador, quando podemos receber seus dados pessoais para garantir a nossa comunicação e confirmar a sua identidade como um colaborador daquela empresa ou para seu cadastro na Plataforma Blip. Também recebemos seus dados pessoais das empresas com as quais você possui relacionamento comercial e que utilizam os serviços de chatbots ou outras soluções fornecidas pela Blip.

Por quais razões coletamos seus dados pessoais?

A Blip realiza o tratamento de seus dados pessoais para diversas finalidades, de acordo com o seu relacionamento com a empresa contratante da Plataforma Blip e com a forma de interação que você tem conosco.

Entre os principais propósitos para os quais processamos ou de outros modos tratamos seus dados pessoais estão os seguintes, a serem aplicados caso a caso, conforme permissões obtidas pela empresa contratante da Plataforma Blip:

- Cadastro de usuários;
- Criação e utilização da Plataforma Blip;

- Para cobrar pela utilização da plataforma e demais produtos/serviços;
- Para responder suas dúvidas, elogios, reclamações, sugestões e nos comunicarmos com você;
- Para promoção das nossas atividades;
- Para marketing, envio de informações sobre nossos produtos ou serviços;
- Para contato com possíveis clientes, leads e prospectos;
- Para conduzir pesquisas de satisfação;
- Para recrutar novos colaboradores;
- Para analisar a utilização de nossa plataforma;
- Para garantir a segurança das nossas plataformas;
- Para cumprir com obrigações legais, regulatórias ou ordens judiciais;
- Para nos defender em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- Para garantir a segurança de nossas instalações e colaboradores;
- Para garantir a proteção da sua saúde, da saúde de nossos colaboradores e de terceiros;
- Para avaliarmos novas aquisições;
- Para investigar eventuais denúncias;
- Para análise de crédito;
- Realização de reuniões, videoconferências ou conferências telefônicas;
- Para receber indicações de terceiros;
- Para realização de auditorias internas.

O conteúdo completo sobre os principais propósitos para os quais coletamos, processamos ou de outros modos tratamos seus dados pessoais podem ser consultados na [Política de Privacidade Blip](#).

Existem registros das atividades de tratamento de dados pessoais (ROPA)?

Blip mantém um inventário completo das atividades de tratamento de dados pessoais, que inclui um Registro das Atividades de Tratamento de Dados Pessoais (ROPA). Esse inventário documenta detalhadamente todas as operações realizadas com dados pessoais, como coleta, armazenamento, compartilhamento, processamento e eliminação, garantindo total transparência e conformidade com as principais legislações de privacidade.

O ROPA da Blip é atualizado regularmente e inclui informações sobre a finalidade do tratamento, a base legal utilizada, os tipos de dados pessoais tratados, os responsáveis pelo tratamento e os destinatários desses dados, entre outros aspectos. Além disso, a Blip adota

controles e processos para assegurar que todas as atividades de tratamento estejam em conformidade com as normas de proteção de dados e que sejam realizadas de forma segura e transparente.

A Blip trata dados pessoais sensíveis?

A Blip não tem como objetivo processar dados pessoais sensíveis para suas próprias operações. No entanto, ao operar a Plataforma Blip, coletamos e processamos os dados transmitidos pelo contato inteligente, conforme definido pelo cliente contratante da Plataforma Blip. Isso significa que, se o escopo do contato inteligente envolver a coleta de dados pessoais ou dados sensíveis, tais dados serão processados de acordo com as configurações estabelecidas pelo cliente e exigências da legislação aplicável

Ressaltamos que a responsabilidade pela definição das regras de negócio e pelo processamento adequado dos dados coletados é do cliente contratante, que deve garantir o cumprimento das leis aplicáveis, incluindo a LGPD e o GDPR. A Blip fornece os mecanismos necessários para que seus clientes gerenciem a privacidade e a segurança dos dados processados na plataforma.

Mais informações podem ser encontradas no [Acordo de Processamento de Dados Pessoais e Segurança da Informação](#).

Aviso Importante: O DPA pode ser alterado de acordo com a data e local que o contrato foi assinado.

A Blip cumpre com as legislações de privacidade (LGPD e GDPR)?

Sim, a Blip cumpre com as legislações de privacidade, tanto a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) quanto o GDPR (Regulamento Geral de Proteção de Dados). Como realizamos atividades de tratamento de dados pessoais para fornecer nossos produtos e serviços, incluindo a Plataforma Blip, tanto para usuários no Brasil quanto no exterior, estamos comprometidos em atender às obrigações impostas por ambas as legislações.

A Blip tem políticas, processos e controles tecnológicos estabelecidos para garantir que todas as atividades de tratamento sejam realizadas de maneira responsável, segura e dentro dos limites legais exigidos pelas duas legislações.

A Blip compartilha meus dados com parceiros, prestadores de serviços, fornecedores e terceiros? Em caso afirmativo, como posso impedir que isto ocorra?

Podemos compartilhar os seus dados pessoais com nossos parceiros, conforme exposto na nossa [Política de Privacidade Blip](#).

Nossos parceiros, prestadores de serviços, fornecedores e terceiros são cuidadosamente avaliados e mantemos com eles acordos definindo as responsabilidades quanto ao tratamento dos seus dados e requisitos de segurança aplicáveis.

Caso você discorde de qualquer compartilhamento, você pode exercer o seu direito aqui no Portal de Privacidade de Dados e Segurança na opção [Direitos de Privacidade](#).

Existem empresas subcontratadas que terão acesso aos meus dados pessoais? Como a Blip monitora ou controla a legitimidade deste uso?

A Blip pode contratar subprocessadores terceirizados que terão acesso aos dados pessoais, como provedores de nuvem e ferramentas de atendimento, para apoiar na execução dos serviços oferecidos. Contudo, antes de qualquer subcontratação, a Blip realiza uma avaliação de risco cuidadosa, considerando fatores como segurança da informação, conformidade com a legislação de privacidade (como a LGPD e o GDPR) e a capacidade do subprocessador de atender aos requisitos necessários para garantir a proteção dos dados pessoais.

Além disso, a Blip se responsabiliza, nos limites legais, por todos os subprocessadores contratados, garantindo que eles cumpram rigorosamente as obrigações relacionadas à proteção de dados e segurança da informação. A Blip exige que esses subprocessadores implementem medidas de segurança adequadas e sigam as diretrizes legais de privacidade, com auditorias e monitoramento contínuo para assegurar a conformidade em todas as etapas do tratamento dos dados pessoais.

Sobre os cookies

Cookies são arquivos que auxiliam no reconhecimento do seu acesso em nosso site e na Plataforma Blip. Com eles, a gente consegue personalizar e melhorar sua experiência, além de facilitar a navegação de forma segura.

Quer saber mais sobre como usamos cookies ou como desabilitá-los?

[Consulte nossa Política de uso de Cookies](#)

A Blip realiza Transferência Internacional de Dados?

A Blip adota uma abordagem cuidadosa em relação ao tratamento de dados pessoais e as regiões do mundo que atua. Em situações específicas, como em processos de disaster recovery, a transferência de dados pode ocorrer para garantir a continuidade e a segurança dos serviços prestados, desde que todos os requisitos legais sejam cumpridos.

Essas transferências são realizadas em conformidade com as legislações aplicáveis, como a LGPD e o GDPR, garantindo que todas as medidas de segurança e proteção de dados sejam adotadas para preservar a privacidade e os direitos dos titulares dos dados.

Por quanto tempo seus dados ficam armazenados?

A Blip tem o compromisso de tratar os seus dados pessoais somente pelo período que for necessário para alcançar as finalidades específicas de cada tratamento, com a retenção dos dados pelo menor prazo possível, levando em consideração todas as obrigações legais e regulatórias existentes e a necessidade de defesa dos interesses da Blip em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Como posso exercer os direitos do titular?

Como titular dos dados, você pode exercer seus direitos de forma simples por meio do nosso **Portal de Privacidade de Dados e Segurança**. Basta acessar o "[Formulário de Atendimento](#)", disponibilizado para que você possa realizar solicitações, como acesso, correção, exclusão, portabilidade ou revogação de consentimento, entre outros direitos previstos pelas legislações aplicáveis (LGPD e GDPR). Caso a Blip não seja o controlador dos dados, a deleção será precedida de notificação à empresa controladora dos dados, para que ela possa tomar as medidas cabíveis.

Nosso time está preparado para atender a sua solicitação de forma ágil, garantindo a transparência e a segurança no processo. Se precisar de alguma orientação adicional, você também pode entrar em contato diretamente com nossa equipe por meio do email privacy@blip.ai.

Se você é um de nossos clientes, pode enviar sua solicitação para nossa equipe de suporte que responderá o mais breve possível. Sua solicitação pode ser registrada aqui: [Enviar uma solicitação](#)

Qual prazo para receber retorno de uma solicitação?

O prazo para o atendimento de uma solicitação é de até 15 dias corridos, contados a partir da data de recebimento da requisição enviada pelo titular dos dados. Caso seja necessário mais tempo para analisar ou processar a solicitação, o titular será informado sobre o prazo adicional, de forma transparente e clara. A Blip se compromete a garantir que todas as solicitações sejam tratadas com a devida atenção, agilidade e conformidade com a legislação vigente.

Quem é o Encarregado pelo tratamento de Dados Pessoais (DPO)? E qual o canal de contato?

A Blip nomeou Marcelo Lopes como Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável por garantir o cumprimento da LGPD e do GDPR, bem como assegurar que os dados pessoais sejam tratados de acordo com as melhores práticas de privacidade e proteção. O Encarregado também monitora o respeito aos direitos dos titulares de dados, como acesso, correção, exclusão e outros direitos previstos pela legislação.

Para entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados, basta enviar um e-mail para privacy@blip.ai. Este canal está disponível para esclarecer dúvidas, solicitar informações ou fazer solicitações relacionadas à proteção de seus dados pessoais.

Como protegemos os seus dados?

A Blip adota as melhores práticas e medidas de segurança para proteger a privacidade, a confidencialidade e a integridade das informações pessoais, assegurando que seus dados estejam protegidos contra acessos não autorizados, alterações indevidas e destruição. Nossas práticas de segurança estão em conformidade com os padrões legais aplicáveis, incluindo as exigências da LGPD e do GDPR.

Além disso, a Blip é **certificada na ISO 27001:2022**, um dos mais reconhecidos padrões internacionais de gestão de segurança da informação, o que demonstra nosso compromisso com a implementação de controles rigorosos para a proteção de dados pessoais e informações sensíveis.

Também realizamos treinamentos contínuos de capacitação e conscientização para nossos colaboradores, garantindo que todos compreendam a importância da privacidade e sigam as políticas, procedimentos e regras relacionadas à segurança da informação e à confidencialidade dos dados. Dessa forma, buscamos minimizar riscos e promover um ambiente seguro tanto para nossos usuários quanto para a empresa.