

# TERMO DE USO - CHATBOT

Última atualização: 27/03/2024.

Este TERMO DE USO foi elaborado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18), Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14), Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e o Decreto nº 7.962/2013 e tem como objetivo reafirmar o compromisso do **SINDICATO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NATAL – RN (SETURN)**, pessoa jurídica, inscrito no CNPJ nº 02.967.096/0001-97, com a segurança da informação, privacidade e transparência no tratamento de dados pessoais de todos os clientes.

## • Como funciona o atendimento do Chatbot?

Ao abrir o chat, você poderá clicar em “sim”, caso queira fornecer o consentimento para a coleta de dados pessoais ou “não” caso não queira fornecer o consentimento.

Caso você clique em “sim”, o atendimento seguirá normalmente. Caso você clique em “não”, ou seja, não quero que o Seturn trate meus dados pessoais, infelizmente não será possível dar continuidade ao atendimento por este canal, em respeito à vontade do cliente e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, porque durante a interação no chat, dados pessoais poderão ser solicitados para que seja possível a continuação do atendimento.

A recusa em fornecer o consentimento não impede que você procure outros canais de atendimento disponibilizados pelo Seturn.

Após o aceite, o cliente que consentir livremente em fornecer seus dados pessoais poderá iniciar o seu atendimento sendo direcionado a um dos seguintes menus:

1. Estudante/Cartão Cidadão
2. Empresarial (Vale Transporte/Profissional)
3. Recarga
4. Biometria
5. Trocar de cidade

É importante frisar que o atendimento poderá ser realizado através do assistente virtual ou por um assistente humano.

## • Quais dados pessoais são coletados durante o atendimento?

Ao iniciar o atendimento, poderão ser solicitados alguns dados pessoais, tais como: nome completo, CPF, endereço, foto 3x4, imagem de um documento com foto (RG ou CNH) e selfie com o documento. Contudo, durante o atendimento, outras informações poderão ser necessárias para uma melhor apuração de sua solicitação.

Como já ressaltado, caso você não concorde em fornecer o consentimento para coleta dos dados que serão tratados durante o atendimento do chatbot, infelizmente não poderemos continuar com o seu atendimento, razão pela qual sugerimos que procure outro canal disponibilizado pelo Seturn.

## • Para quais finalidades os dados pessoais são utilizados?

Os dados pessoais serão utilizados para responder as solicitações registradas no chatbot, para confeccionar os

cartões de passagem, para realizar recargas e prestar os esclarecimentos necessários quanto aos nossos demais serviços.

- **Com quem compartilhamos os dados pessoais?**

Para auxiliar no cumprimento das solicitações dos nossos clientes, o Seturn poderá compartilhar informações com empresas parceiras e prestadoras de serviços que mantiverem contrato prévio, com cláusulas sobre privacidade, confidencialidade e proteção de dados e que comprovarem padrões de segurança equivalentes ou superiores aos adotados pelo sindicato, desde que, este compartilhamento ocorra para atingir as finalidades previstas neste TERMO DE USO.

Também poderemos compartilhar os seus dados com autoridades públicas ou órgãos oficiais, para cumprimento de obrigações legais a que estamos submetidos.

- **Qual o tempo de retenção dos dados pessoais?**

O Seturn segue uma rígida política de retenção de dados pessoais, respeitando as seguintes diretrizes:

- O sindicato armazenará os dados pessoais coletados pelo tempo necessário para cumprimento das finalidades para as quais são coletados, incluindo obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.
- Sempre que aplicável, realizamos o devido expurgo de dados pessoais desnecessários ou excessivos.
- Destaca-se ainda que, mesmo com o propósito de exclusão de dados desnecessários, preservamos informações que são exigidas para o cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou para o exercício regular dos nossos direitos.

- **Como protegemos os dados pessoais?**

O Seturn adota as melhores políticas, mecanismos e procedimentos de segurança existentes no mercado para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de eventos acidentais ou ilícitos de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

No entanto, como todas as circunstâncias inerentes à arquitetura da internet, a segurança não pode ser irrestritamente assegurada contra todas as ameaças existentes no ambiente virtual, sendo nosso compromisso, dentro de nossa capacidade, o emprego das medidas de segurança disponíveis para prevenção de incidentes.

Como uma das medidas, direcionamos esforços na conscientização de nossos colaboradores acerca da importância do tema proteção de dados, a fim de mantê-los atualizados quanto as melhores práticas de mercado e quanto a importância de implementação de fluxos internos de controle de acesso e dever de confidencialidade.

Outra medida adotada pelo sindicato é no sentido de que toda informação, coletada e armazenada, segue os mais rígidos padrões de segurança e confiabilidade e não serão publicamente disponíveis, fornecidos ou comercializados, exceto para cumprimento de disposição prevista em lei ou mediante consentimento.

O Seturn, salvo nos casos de dolo ou culpa de sua parte, e considerando que sistemas de segurança não são

absolutamente seguros, não se responsabiliza por eventuais danos e/ou prejuízos de correntes de falhas, vírus ou invasões no banco de dados, nos servidores próprios ou terceiros.

- **Quais são os direitos dos titulares de dados pessoais?**

Nos termos da legislação brasileira, destacamos a seguir os seguintes direitos, os quais podem ser requisitados pelos titulares de dados pessoais por meio do canal oficial disponibilizado neste documento, respeitados os limites aplicáveis:

- **Confirmação e acesso aos dados:** o titular de dados pessoais pode requerer a confirmação da existência de tratamento e o acesso aos dados tratados pelo Seturn, bem como informações sobre o possível compartilhamento com terceiros. Contudo, para oportunizar o exercício desse direito, podemos implementar mecanismos de autenticação de identidade do solicitante, com o objetivo de garantir segurança e proteção às informações tratadas.

- **Correção:** estando-se diante de dados pessoais incorretos, imprecisos ou desatualizados, o titular de dados pessoais poderá solicitar a correção dessas informações.

- **Revogação de consentimento:** nas situações em que a realização de operações de tratamento requer obtenção de consentimento, este poderá ser revogado a qualquer tempo mediante manifestação expressa do titular, de forma simples, gratuita e facilmente disponível.

- **Exclusão ou anonimização:** o titular de dados pessoais poderá requisitar a exclusão ou a anonimização dos dados fornecidos em algumas situações específicas-notadamente quando a base legal para o tratamento for o consentimento -, em especial quando acreditar que seus dados estão sendo tratados de forma excessiva, desnecessária ou em desconformidade com a legislação aplicável. Contudo, é plenamente possível que, mesmo após o requerimento de exclusão, alguns dados pessoais permaneçam armazenados, em atendimento a obrigações legais ou para a proteção de interesses nossos ou de terceiros.

- **Oposição:** a o titular de dados pessoais deve ser oportunizada a oposição ao tratamento de seus dados pessoais, observados os limites e imposições legalmente previstos.

Por fim, devem ser observados e respeitados todos os demais direitos elencados na Seção IV, Capítulo III (DosDireitosdoTitular), da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

- **Condições Gerais:**

O Seturn não coleta informações pessoais de crianças menores de 12 (doze) anos, sem o consentimento de seus pais ou responsáveis legais. Se você é pai/mãe ou responsável legal e sabe que seu filho nos forneceu informações pessoais, entre em contato conosco para que possamos tomar as providências necessárias.

Ao iniciar o atendimento, você poderá aceitar eletronicamente o presente TERMO DE USO, por meio do clique no botão “sim”, declarando ter lido e estar de acordo com este termo.

O cliente que der o consentimento poderá revogá-lo a qualquer tempo, desde que este pedido seja feito de maneira expressa e inequívoca, nos canais oficiais do sindicato.

Em razão da impossibilidade de identificação do cliente e por questões de segurança, a recusa no consentimento para tratamento dos dados pessoais poderá restringir o acesso as áreas logadas e a alguns serviços e facilidades oferecidos pelo sindicato.

Somente terá acesso ao atendimento pelo chatbot o cliente que aceitar o presente TERMO DE USO.

Ao informar os dados, você concorda que forneceu informações verídicas, completas e atualizadas, não estando o Seturn obrigado a fiscalizar ou controlar a veracidade das informações fornecidas.

O Seturn poderá estabelecer contato com você para solicitar dados adicionais ou documentos que considere necessários, para atingir o objetivo do atendimento.

O sindicato não garante que o chatbot estará disponível ininterruptamente, que estará sempre livre de erros, não podendo, por conseguinte, ser responsabilizado por danos causados aos clientes em virtude de qualquer interrupção no funcionamento.

Os clientes deverão utilizar os cuidados necessários quanto à divulgação de quaisquer informações pessoais a outras pessoas, para resguardar-se de roubos, furtos, dentre outros crimes.

O Seturn poderá remover, bloquear, excluir do seu sistema qualquer conteúdo considerado, a seu exclusivo critério, como ilegal, ofensivo, calunioso, difamatório, pornográfico, obsceno ou ainda que viole qualquer conteúdo de propriedade autoral ou intelectual.

- **Outras Informações:**

O presente TERMO DE USO poderá sofrer atualizações e ajustes a qualquer tempo, de modo a refletir as práticas do sindicato em matéria de privacidade e proteção de dados pessoais. Caso a atualização seja substancial, utilizaremos os meios disponíveis para contatar nossos clientes para que tomem ciência das alterações.

De toda forma, a data de última atualização constará sempre no início do documento, sendo recomendável que o titular se mantenha atento às informações prestadas.

- **Canal de Atendimento:**

Ressaltamos que o **SETURN** está comprometido em manter as suas informações pessoais seguras. Para mais detalhes sobre o processamento dos seus dados pessoais, por favor, consulte a nossa Política de Privacidade. Para perguntas, dúvidas e/ou comentários, entre em contato com o nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), GTI Consultoria, representada por Andrea Leal Barbosa, através do endereço de e-mail: [privacidade@seturn.com.br](mailto:privacidade@seturn.com.br).