

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Introdução

O **CLQ - CENTRO EDUCACIONAL LUIZ DE QUEIROZ LTDA**, mantenedor do CLQ-Colégio, doravante denominado "**CLQ**", devidamente inscrito no CNPJ/MF sob o nº 47.933.270/0001-19, localizado na Rua Hide Maluf nº 240, Bairro Água Seca, na cidade de Piracicaba/SP, CEP 13420-273, na qualidade de controlador dos dados, adota um procedimento de Proteção de Dados, aplicado para todo o grupo, que garante um padrão de proteção para os dados pessoais, estando em conformidade com a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Assim, publicamos nossa Política de Privacidade, que tem como objetivo fornecer informações claras e precisas sobre o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis realizados pelo **CLQ** ao utilizar seus sites, portais e aplicativos.

Coleta de Dados Pessoais

O CLQ coleta todas as informações compartilhadas pelo usuário – aluno, responsável legal e responsável financeiro- no preenchimento do contrato de matrícula, para a execução do contrato firmado entre as partes, que tem como objeto a prestação de serviços educacionais, bem como para melhorias na prestação dos serviços e para cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

O tratamento de dados pessoais será feito sempre no melhor interesse do aluno, em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

1.1. INFORMAÇÕES CADASTRAIS

São compartilhadas pelo titular de dados as seguintes Informações Cadastrais:

- a) Dados cadastrais: são as informações pessoais necessárias para que o **CLQ** possa ministrar instrução por meio de aulas e demais atividades escolares, de acordo com sua característica e peculiaridade, como nome completo, RG e CPF, data de nascimento, endereço, telefone, e-mail, entre outros.
- b) Dados financeiros: são informações bancárias utilizadas para cobrança e crédito, como número da agência e da conta-corrente, número do cartão de crédito, entre outros.

É importante frisar que, quando aplicável, essas informações podem, eventualmente, ser obtidas por meio de fontes públicas, que serão utilizadas com o máximo rigor e sigilo, nos termos da lei, para garantir o acesso ao(s) site(s) do **CLQ**, visando à melhoria da experiência do usuário/titular de dados.

1.2. INFORMAÇÕES DE CONSUMO

Com a finalidade de aprimorar a experiência de quem utiliza suas plataformas, promover a melhoria do desempenho da rede, expandir a área de cobertura, personalizar ofertas de serviços educacionais, enviar alertas ou notificações, o **CLQ** poderá coletar, mediante consentimento, legítimo interesse ou ainda por determinação legal, as seguintes informações de quem utiliza seu site:

- a) Dados de Tráfego: (i) geolocalização e telemetria, (ii) números para o qual se efetua uma ligação, (iii) data e hora, (iv) duração da chamada e/ou atividade, (v) envio de SMS, (vi) volume de dados utilizados, (vii) dados sobre o nível/qualidade dos serviços (ocorrência de falhas, intermitências, etc), (viii) protocolos, inclusive os de internet (IP), (ix) tipo de navegador, (x) recursos e dispositivos utilizados, (xi) funcionalidades acessadas;
- b) Dados de Voz: quando há contato por meio de um dos canais de Atendimento ao Aluno – SAC, com gravação do atendimento;
- c) Dados de Acesso: servem para confirmação da identidade do usuário/titular dos dados para identificá-lo, como medida de segurança;

- d) Dados de Perfil: preferências por serviços (aulas extracurriculares, por exemplo) e atividades específicas, podendo ser tanto informadas pelo próprio usuário, ou obtidas via ferramentas de tecnologia baseadas em *machine learning* e/ou Inteligência Artificial;
- e) Dados de Navegação: histórico de navegação, assim como termos de pesquisa e links acessados, para eventual uso de ofertas e recomendações personalizadas.

1.3. USO DE COOKIES

Cookies são arquivos de dados, normalmente gravados no formato texto, que armazenam temporariamente algumas informações básicas acessadas em nossas plataformas digitais, como site e aplicativo.

O uso de cookies ajuda o **CLQ** a fornecer um serviço mais personalizado e ágil, baseado nas escolhas do usuário, o que permite analisar tendências e melhorar sua experiência em nossas plataformas.

Para saber mais sobre como o **CLQ** utiliza os cookies e a possibilidade de rejeitar esse recurso, confira a Política de Cookies no endereço <<<https://www.clq.com.br/politica-de-cookies>>>

1.4. DADOS PESSOAIS DE CRIANÇAS E DE ADOLESCENTES

O **CLQ** realiza a coleta e o tratamento de dados pessoais de menores de idade, exclusivamente por conta de sua característica e peculiaridade em ser prestador de serviços educacionais, adotando rigorosamente as medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, em total conformidade com a LGPD.

Nestes casos, o CLQ se compromete a tratar o mínimo de dados necessários para atingir suas finalidades.

Acesso dos dados pessoais

Os Dados Pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, que respeitam os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade e de preservação da sua privacidade nos termos desta Política.

Tratamento dos Dados Pessoais

O **CLQ**, usando o princípio de transparência e ética, e respeitando os regulamentos legais, poderá realizar o tratamento dos dados pessoais coletados para:

- a) emissão de notas fiscais;
- b) comunicação com o cliente (pais e/ou responsáveis legais do aluno);
- c) realização de processos de prevenção à fraude;
- d) execução de atividades de relacionamento e atendimento ao cliente;
- e) venda de produtos;
- f) análise de indicadores e métricas;
- g) concessão de eventuais benefícios/descontos;
- h) execução das atividades contratuais relacionadas aos serviços educacionais contratados;
- i) cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- j) realização de pesquisas e levantamentos estatísticos diversos;
- k) atender às solicitações dos alunos, ex-alunos;
- l) aprimorar os serviços ofertados.

O **CLQ** poderá ainda utilizar as informações coletadas de forma anônima, o que vale dizer sem a possibilidade de associação, direta ou indireta, aos titulares dos dados, tudo nos termos da lei, com o objetivo de aperfeiçoar e personalizar seus serviços.

Contratação e Disponibilização de Bases de Dados

O **CLQ** não contrata bases de dados de terceiros para o enriquecimento de seus dados e tampouco VENDE SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS.

Compartilhamento de Dados com Terceiros

O compartilhamento de seus dados pessoais poderá ser feito com terceiros, mediante permissão jurídica prévia com cada parceiro, e de forma totalmente relacionada aos serviços que prestamos, e de acordo com a legislação aplicável. Vale ressaltar que não temos acesso a esses cookies ou tecnologias relacionadas, sendo que esta Política de Privacidade não rege o uso desses cookies e tecnologias relacionadas.

De modo geral, coletamos, usamos, armazenamos e processamos os seus dados pessoais para fornecer os nossos serviços educacionais e, sempre que possível, melhorá-los. Abaixo descrevemos alguns exemplos de como usamos as informações pessoais que processamos:

- Criar e/ou revisar dados sobre os nossos usuários, com vistas à segurança e qualidade de dados;
- Escolher e entregar conteúdo e publicidade personalizada, além de oferecer suporte ao marketing e publicidade de nossos serviços;
- Gerenciar a plataforma de serviços, inclusive os sistemas de suporte e segurança;
- Evitar, investigar e responder a fraudes, acesso ou uso não autorizado dos nossos serviços, violações dos termos e políticas ou outros comportamentos ilícitos;
- Estar em conformidade com obrigações jurídicas; e
- Cumprir períodos de preservação jurídica.

Outros usos. Podemos combinar e/ou agregar os dados pessoais que coletarmos ou remover parte(s) deles (“anonimização”) para limitar ou evitar a identificação de qualquer usuário ou dispositivo, para fins estatísticos.

Fundamentação jurídica para o processamento dos seus dados pessoais. Coletamos/efetuamos o tratamento dos seus dados pessoais segundo as hipóteses elencadas na LGPD, em seu art. 7º, entre as quais destacamos: (i) mediante o fornecimento de seu consentimento; (ii) quando necessário para a execução de contrato; (iii) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (iv) quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; e (v) para proteção do crédito.

Em alguns casos, podemos ter a obrigação jurídica de coletar ou preservar dados pessoais ou, então, de utilizar tais dados pessoais para proteger os seus interesses vitais ou os interesses de outra pessoa.

Caso tenha alguma dúvida ou precise obter mais informações referentes à fundamentação jurídica, entre em contato nos canais dispostos ao final desta Política de Privacidade.

Direitos dos Usuários com Relação aos Dados Pessoais

O titular dos dados pessoais, a qualquer momento, e de forma gratuita, pode exercer os seguintes direitos, previstos em lei:

- a) Acesso: ao optar por exercer o direito de acesso, o titular poderá, de forma gratuita, visualizar os dados que o **CLQ** trata a seu respeito;
- b) Retificação/Correção de dados: o titular de dados poderá alterar e/ou corrigir os seguintes dados de cadastro diretamente no portal: <https://portal.clq.com.br:8443/web/app/edu/PortalEducativo/login/>. Para outros campos, será necessário registrar o seu pedido de correção de dados;

- c) Informação: o titular de dados poderá optar por receber informações sobre a origem, a finalidade e a forma de tratamento dos seus dados, bem como eventual compartilhamento com terceiros;
- d) Portabilidade: ao optar por exercer o direito de portabilidade, cujo padrão ainda será definido pela ANPD, o titular de dados poderá exercer mais esse direito;
- e) Eliminação: ao selecionar essa opção, o titular de dados poderá solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados pelo **CLQ**, cujo pedido estará sujeito a uma avaliação de viabilidade, nos termos da lei;
- f) Anonimização: ao selecionar essa opção, seu pedido será registrado para a execução, lembrando que o dado anonimizado é aquele relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento. Alguns exemplos, com uma abrangência maior: dados de pesquisas eleitorais, dados estatísticos de saúde repassados à ANVISA, censos, entre outros;
- g) Bloqueio: da mesma forma que acontece na Anonimização, seu pedido será registrado para as providências técnicas, no prazo estipulado por lei;
- h) Revogação do consentimento: ao selecionar essa opção, o titular de dados poderá ter explicações sobre o consentimento (confirmação dada para coleta e tratamento de seus dados) e solicitar sua revogação;

§ 1º Se o titular retirar o consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento deste website, alguns ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis para o usuário.

§ 2º Ainda que o titular solicite a exclusão de seus Dados Pessoais, existem hipóteses em que os Dados possam ser armazenados por período superior ao pedido de exclusão, em razão do determinado no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) estudo por órgão de pesquisa; e (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na mesma lei). Em todos os casos, quando possível, o agente de tratamento promoverá a anonimização dos dados pessoais.

- i) Preferências para recebimento de Marketing: mais conhecido como “opt-in” e “opt-out”, o titular de dados poderá selecionar a opção para continuar ou não recebendo comunicações de campanhas promocionais e/ou ofertas de serviços do **CLQ**.

Para exercer quaisquer destes direitos, o usuário poderá acessar o portal <https://www.clq.com.br/portal/lqpd>, que está em fase de desenvolvimento e será liberado em breve.

Deveres dos Usuários

É dever do usuário/titular de dados fornecer informações verdadeiras para o **CLQ**, bem como proteger a confidencialidade de login(s) e senha(s) de acesso aos produtos da empresa, inclusive para prevenir seu uso não autorizado, não devendo compartilhá-los com terceiros.

Armazenamento de Dados Pessoais

O **CLQ** armazena e trata os dados pessoais coletados em local seguro, em base de dados própria do **CLQ**, usando os mais rigorosos critérios tecnológicos.

Conforme previsto nessa Política de Privacidade, nos registros de utilização dos serviços e na legislação vigente e aplicável, os prazos de armazenamento serão:

- i. para os registros de aplicação, que são as informações de perfil e conteúdo compartilhados nos sites e aplicativos próprios do **CLQ**: 12 meses;

- ii. para quaisquer tipos de informações coletadas, que poderão ser utilizadas para fins jurídicos ou solicitadas por autoridades públicas de acordo com o prazo de retenção legal e/ou regulatória, podendo variar entre 5 e 20 anos.

Findos o prazo de manutenção e da necessidade legal de tratamento de dados, estes serão excluídos por meio de métodos de descarte seguro, ou, eventualmente, se necessário, utilizados de forma anônima para fins exclusivamente estatísticos.

Segurança dos Dados Pessoais

O CLQ utiliza:

- Soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas para garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos dados, tais como monitoramento 24 horas do ambiente; dados transmitidos sob criptografia; protocolo HTTPS e comunicação sobre rede de computadores (TLS versão 1.2), antivírus, firewall, proteção de rede e outras medidas técnicas e de processos minimamente compatíveis com os padrões internacionais e ao uso de boas práticas de mercado.
- Medidas de segurança apropriadas aos riscos, como contra destruição acidental ou ilegal ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado;
- Controles de acesso às informações armazenadas, delimitando a permissão e os privilégios de acesso de acordo com as responsabilidades envolvidas.

Alterações na Política de Privacidade

O CLQ se reserva no direito de modificar a presente Política de Privacidade a qualquer tempo, mantendo-a atualizada e disponível no site <<<https://www.clq.com.br/politica-de-privacidade>>>.

Data de atualização: 06/04/2021 – 11h47min

Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes nesta Política de Privacidade e Tratamento de Dados, você pode entrar em contato por meio dos canais de atendimento apontados a seguir, cujo horário de funcionamento é das 07h42 às 17h42.

- (i) WhatsApp e telefone do CLQ: (19) 3429-1100
- (ii) E-mail: lqpd.administrador@clq.com.br