

Política de Privacidade – Alpha Call Center Ltda

Sep 21, 2026 · @Someone

1. Introdução e identificação do controlador

Esta Política de Privacidade explica como a **Alpha Call Center Ltda**, inscrita no CNPJ sob o nº **02.457.884/0001-33** ("Alpha", "nós"), coleta, usa, armazena, compartilha e protege dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).

Ela se aplica a clientes contratantes, pessoas contatadas em nossas operações de atendimento e cobrança, colaboradores, candidatos a vagas, fornecedores e visitantes do nosso site.

- **Razão social:** Alpha Call Center Ltda
- **CNPJ:** 02.457.884/0001-33
- **Endereço:** Rua Catanduva nº 120 cidade de Marília (SP)
- **E-mail para assuntos de privacidade:** alpha@alphacobranca.com.br

Na maior parte das operações de cobrança e atendimento, a Alpha atua como **operadora**, tratando dados em nome de seus clientes contratantes, que são os **controladores**. Nas demais atividades, como recursos humanos, comercial e site, a Alpha atua como **controladora**.

2. Definições

Para facilitar a leitura, usamos os termos abaixo conforme a LGPD.

Termo	Significado
Dado pessoal	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como nome, CPF, telefone e e-mail.
Dado pessoal sensível	Dado sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, saúde, vida sexual, genético ou biométrico.
Titular	Pessoa natural a quem os dados se referem.
Controlador	Quem decide como e por que os dados são tratados.
Operador	Quem trata dados em nome do controlador.
Tratamento	Toda operação com dados: coleta, uso, armazenamento, compartilhamento, eliminação, entre outras.

Termo	Significado
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão que fiscaliza a LGPD.

3. Dados pessoais que coletamos

Coletamos apenas os dados necessários para cada finalidade, conforme o perfil do titular.

Perfil do titular	Dados tratados
Pessoas contatadas em atendimento e cobrança	Nome, CPF, telefone, e-mail, endereço, dados da dívida ou contrato (valor, vencimento, origem, histórico de negociação), gravações de chamadas e registros de contato.
Clientes contratantes (empresas)	Dados do representante legal e dos contatos operacionais: nome, cargo, e-mail, telefone, CNPJ, dados contratuais e de faturamento.
Colaboradores e candidatos	Dados cadastrais e documentais, dados bancários para pagamento, dados funcionais, currículo e informações exigidas pela legislação trabalhista e previdenciária.
Fornecedores	Dados de contato e cadastrais dos responsáveis, dados bancários e contratuais.
Visitantes do site	Endereço IP, tipo de navegador, páginas acessadas, data e hora de acesso e dados informados em formulários de contato.

Os dados podem ser obtidos diretamente do titular, de nossos clientes contratantes (que nos repassam a base de contatos a serem atendidos), de fontes públicas ou de bases de proteção ao crédito, sempre nos limites da lei.

Não coletamos dados pessoais sensíveis de forma rotineira. Quando isso for necessário, por exemplo dados de saúde de colaboradores para fins legais, o tratamento seguirá as hipóteses do art. 11 da LGPD.

4. Finalidades e bases legais do tratamento

Somente tratamos dados quando existe uma base legal prevista no art. 7º da LGPD.

Finalidade	Base legal
Prestar serviços de atendimento, cobrança e recuperação de crédito em nome de nossos clientes	Execução de contrato; exercício regular de direitos; legítimo interesse

Finalidade	Base legal
Contatar devedores para negociar e regularizar débitos	Exercício regular de direitos; legítimo interesse; proteção do crédito
Gravar chamadas para qualidade, segurança e prova de negociações	Legítimo interesse; exercício regular de direitos
Cumprir obrigações legais, fiscais, trabalhistas e regulatórias	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória
Gerir contratos, faturamento e relacionamento com clientes e fornecedores	Execução de contrato
Recrutar, contratar e administrar colaboradores	Execução de contrato; obrigação legal
Enviar comunicações comerciais e institucionais	Legítimo interesse ou consentimento, conforme o caso
Prevenir fraudes e garantir a segurança de sistemas e pessoas	Legítimo interesse; prevenção à fraude
Melhorar o site e nossos serviços (estatísticas de uso)	Legítimo interesse; consentimento para cookies não essenciais

Nas atividades em que atuamos como operadora, seguimos as instruções do controlador e não usamos os dados para finalidades próprias. Quando o tratamento se basear em consentimento, o titular poderá revogá-lo a qualquer momento.

5. Gravação de chamadas e comunicações

As ligações realizadas e recebidas pela Alpha podem ser gravadas, e o titular é informado sobre isso no início do atendimento.

As gravações e os registros de mensagens (WhatsApp, SMS e e-mail) servem para:

- monitorar a qualidade do atendimento e treinar equipes;
- comprovar acordos, negociações e informações prestadas;
- resolver reclamações e prevenir fraudes;
- atender solicitações de órgãos de defesa do consumidor e do Poder Judiciário.

O acesso às gravações é restrito a pessoas autorizadas. Nas comunicações de cobrança, respeitamos o Código de Defesa do Consumidor: não expomos o titular a constrangimento, não divulgamos a dívida a terceiros e contatamos o titular em horários razoáveis. O titular pode pedir que cesse o contato por determinado canal, respeitadas as obrigações legais.

6. Compartilhamento de dados com terceiros

A Alpha não vende dados pessoais. Podemos compartilhá-los somente quando necessário, com:

- **Clientes contratantes**, controladores dos dados tratados em cada operação;

- **Fornecedores e prestadores de serviço**, como provedores de telefonia, hospedagem, nuvem, tecnologia, envio de mensagens e contabilidade, vinculados a contrato com cláusulas de confidencialidade e proteção de dados;
- **Bureaus de crédito e cartórios**, quando previsto em lei e no contrato;
- **Autoridades públicas, órgãos reguladores e Poder Judiciário**, para cumprir obrigação legal ou ordem judicial;
- **Assessores jurídicos e auditores**, para defesa de direitos e conformidade.

Se houver reorganização societária, os dados poderão ser transferidos ao sucessor, que deverá respeitar esta política.

Se algum provedor armazenar dados fora do Brasil, adotaremos as garantias do capítulo V da LGPD, como cláusulas contratuais adequadas.

7. Direitos dos titulares e como exercê-los

Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular pode solicitar, a qualquer momento:

1. confirmação de que tratamos seus dados;
2. acesso aos dados;
3. correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
4. anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade;
5. portabilidade dos dados a outro fornecedor, conforme regulamentação da ANPD;
6. eliminação dos dados tratados com consentimento;
7. informação sobre entidades com as quais compartilhamos dados;
8. informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências;
9. revogação do consentimento;
10. revisão de decisões tomadas exclusivamente de forma automatizada.

Para exercer esses direitos, envie um pedido ao e-mail [inserir e-mail do encarregado], informando nome completo e CPF. Podemos pedir documento que comprove sua identidade para proteger seus dados. Respondemos em até 15 dias, conforme a LGPD.

Quando atuamos como operadora, poderemos encaminhar o pedido ao controlador (nosso cliente contratante) para que ele decida sobre a solicitação. Algumas solicitações podem ser negadas quando houver obrigação legal de guarda ou necessidade para defesa de direitos, e explicaremos o motivo.

O titular também pode reclamar diretamente à ANPD (gov.br/anpd).

8. Segurança da informação e resposta a incidentes

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acessos não autorizados, perda, alteração e vazamento, entre elas:

- controle de acesso por perfil, com o mínimo de privilégios necessários;
- senhas individuais, autenticação reforçada e registro de acessos;
- criptografia e backups dos sistemas e das gravações;

- antivírus, firewall e atualização periódica dos sistemas;
- acordos de confidencialidade e treinamento de colaboradores em proteção de dados;
- controle de acesso físico às áreas de operação.

Em caso de incidente de segurança que possa gerar risco ou dano relevante aos titulares, comunicaremos a ANPD e os titulares afetados em prazo razoável, conforme o art. 48 da LGPD, e tomaremos as medidas para conter e reparar o ocorrido.

9. Retenção e descarte dos dados

Guardamos os dados apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades desta política e as obrigações legais. Os prazos abaixo são referências e devem ser confirmados com seu assessor jurídico.

Tipo de dado	Prazo de guarda
Dados de contratos e obrigações fiscais	5 anos após o fim da relação, ou prazo legal maior
Dados trabalhistas e previdenciários	Prazos da legislação trabalhista e previdenciária
Gravações de chamadas	[definir, por exemplo 12 meses], ou mais se houver disputa em andamento
Currículos de candidatos não contratados	[definir, por exemplo 12 meses]
Dados de navegação no site	Até 12 meses

Após o prazo, os dados são eliminados ou anonimizados, salvo quando a lei permitir ou exigir a conservação. Ao término do contrato com o cliente contratante, devolvemos ou eliminamos os dados tratados como operadora, conforme o contrato.

10. Cookies e dados de navegação no site

Nosso site pode usar cookies, que são pequenos arquivos gravados no dispositivo do visitante. Eles são de três tipos:

- **Essenciais:** necessários ao funcionamento e à segurança do site, sem necessidade de consentimento;
- **De desempenho e estatística:** medem o uso do site para melhorias, ativados apenas com consentimento;
- **De marketing:** personalizam anúncios e comunicações, ativados apenas com consentimento.

O visitante pode aceitar, recusar ou gerenciar cookies no aviso exibido ao entrar no site e nas configurações do navegador. Desativar cookies não essenciais não impede o uso do site.

O site pode conter links para páginas de terceiros, que têm políticas próprias; recomendamos consultá-las antes de fornecer dados.

11. Encarregado (DPO), contato e alterações desta política

O encarregado pelo tratamento de dados pessoais é o canal de comunicação entre a Alpha, os titulares e a ANPD.

- **Encarregado (DPO):** [inserir nome]
- **E-mail:** [inserir e-mail]
- **Telefone:** [inserir telefone]
- **Endereço:** [inserir endereço]

Podemos atualizar esta política para refletir mudanças legais ou em nossas atividades. A versão vigente ficará sempre disponível em nosso site, com a data da última atualização. Mudanças relevantes serão comunicadas pelos canais adequados.

Esta política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca da sede da Alpha para dirimir controvérsias, ressalvado o foro do domicílio do consumidor quando aplicável.

Última atualização: 21/09/2026