

## **Introdução**

Na BARAO SISTEMAS LTDA, levamos a sua privacidade e a proteção dos seus dados pessoais muito a sério. Esta política de privacidade foi criada para informar os usuários do sistema Sem Voo sobre como coletamos, usamos, armazenamos e protegemos suas informações. Nosso compromisso é garantir a transparência e a segurança no tratamento dos seus dados pessoais.

O sistema Sem Voo é uma plataforma que permite aos usuários abrir reclamações contra companhias aéreas. Para facilitar a abertura e o acompanhamento desses processos, compartilhamos apenas os dados estritamente necessários com nossos escritórios parceiros. Estes escritórios são responsáveis por buscar a restituição e têm a obrigação de manter a confidencialidade dos dados recebidos, sendo proibidos de compartilhá-los com terceiros que não sejam tribunais e seus colaboradores diretos.

Ao utilizar nossos serviços, você confia a nós informações importantes, e nos comprometemos a tratar esses dados com o máximo cuidado e respeito, seguindo as melhores práticas de segurança e as exigências legais aplicáveis.

## Dados coletados

No sistema Sem Voo, coletamos uma série de dados pessoais dos nossos usuários com o objetivo de oferecer um serviço eficiente e personalizado. Abaixo detalhamos cada um dos dados coletados e os motivos pelos quais são necessários:

- **Nome:** Utilizamos o seu nome para identificar e tratar você corretamente durante a comunicação e para a abertura de reclamações formais contra as companhias aéreas.
- **E-mail:** O e-mail é essencial para enviarmos atualizações sobre o status da sua reclamação, notificações importantes e outras informações relevantes sobre os nossos serviços.
- **Telefone:** O número de telefone é utilizado para entrar em contato rapidamente, se necessário, para obter informações adicionais ou fornecer atualizações urgentes sobre a sua reclamação.
- **CPF:** O CPF é necessário para a identificação única dos usuários e para a validação dos dados fornecidos. Este dado também é essencial para a formalização de reclamações e processos jurídicos.
- **Dados do Voo:** Coletamos informações sobre o voo (como número do voo, data, horário e companhia aérea) para identificar corretamente a situação e fundamentar a reclamação.
- **Dados da Compra:** Detalhes sobre a compra do bilhete (como valor, data de compra e forma de pagamento) são necessários para verificar a transação e reforçar a legitimidade da reclamação.
- **Gênero e Nascimento:** Coletamos informações sobre o gênero e a data de nascimento para conhecer melhor o nosso público. Estes dados nos ajudam a entender o perfil dos nossos usuários e a melhorar continuamente nossos serviços.
- **Cópia de um Documento de Identificação com Selfie Segurando-a:** Solicitamos uma cópia de um documento de identificação (como RG ou CNH) acompanhada de uma selfie segurando o documento para verificar a sua identidade. Esta medida de segurança é fundamental para prevenir fraudes e garantir a autenticidade dos dados fornecidos.

Durante o atendimento da sua reclamação, pode ser necessário solicitar informações adicionais para garantir o melhor ressarcimento possível. Esses dados adicionais serão solicitados e utilizados com o mesmo nível de cuidado e confidencialidade, sempre com o objetivo de maximizar a eficiência e eficácia do nosso serviço.

Ao coletar e processar esses dados, garantimos que cada informação será tratada com o mais alto nível de segurança e confidencialidade, em conformidade com a legislação aplicável e nossas políticas internas de proteção de dados.

## Acesso aos dados

A BARAO SISTEMAS LTDA se compromete a garantir que todos os dados coletados através do sistema Sem Voo estejam acessíveis de maneira clara e transparente para os usuários. Para facilitar o acompanhamento e a gestão das suas reclamações, os seguintes pontos são estabelecidos:

- **Disponibilidade dos Dados:** Todos os dados coletados, conforme descrito no tópico anterior, ficarão disponíveis no corpo da reclamação.
- **Página do Reclamante:** Além de estarem disponíveis no corpo da reclamação, alguns dados também poderão ser acessados pelo usuário através da página “Minha conta”.
- **Atualização e Correção de Dados:** O usuário terá a possibilidade de solicitar a atualização ou correção de qualquer dado incorreto diretamente através da página do reclamante. Garantimos que todas as solicitações serão tratadas com a máxima urgência e diligência para assegurar a precisão e a integridade das informações.
- **Segurança e Privacidade:** O acesso aos dados será restrito e protegido por medidas de segurança adequadas para prevenir acessos não autorizados. Apenas pessoal autorizado da BARAO SISTEMAS LTDA e dos escritórios parceiros envolvidos no processamento da sua reclamação terão acesso às suas informações, e sempre de acordo com as finalidades legítimas descritas na nossa política de privacidade.

Nosso objetivo é proporcionar um serviço transparente e seguro, garantindo que você tenha total controle sobre os seus dados pessoais e sobre o andamento das suas reclamações.

## Proteção dos dados

A segurança do sistema Sem Voo é uma prioridade essencial, e para garantir a proteção dos dados, utilizamos uma combinação de medidas de segurança avançadas.

Contamos com a criptografia em trânsito, por meio do protocolo SSL/TLS, que garante que todas as comunicações entre os usuários e o sistema sejam protegidas e confidenciais. Isso impede que terceiros possam interceptar ou acessar as informações transmitidas.

Além disso, implementamos a criptografia em repouso, que protege os dados armazenados no sistema. Essa criptografia garante que, mesmo em repouso, os dados permaneçam inacessíveis a indivíduos não autorizados, adicionando uma camada extra de segurança.

Adicionalmente, contamos com um Web Application Firewall (WAF) para proteger o sistema contra ameaças cibernéticas e ataques maliciosos. O WAF monitora e filtra o tráfego de

entrada e saída do sistema, identificando e bloqueando atividades suspeitas, garantindo a integridade e a disponibilidade dos dados.

Para assegurar o acesso adequado aos dados, implementamos controles de acesso efetivos. Os usuários são autenticados e autorizados com base no princípio do "mínimo privilégio", garantindo que apenas as pessoas autorizadas tenham acesso às informações necessárias para suas funções específicas.

Para proteger contra perdas de dados, realizamos backups regulares, permitindo a recuperação dos dados em caso de incidentes, garantindo assim a continuidade do sistema e a preservação das informações dos usuários.

Todas essas medidas de segurança são implementadas e atualizadas continuamente, de acordo com as melhores práticas e padrões de segurança da informação, a fim de garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados no sistema Sem Voo.

### **Monitoramento e Detecção de Incidentes**

O sistema Sem Voo possui recursos de monitoramento contínuo para detectar atividades suspeitas ou tentativas de acesso não autorizado. São utilizadas ferramentas de detecção de intrusões e registros de auditoria para identificar e investigar eventuais incidentes de segurança. Procedimentos claros são estabelecidos para relatar e responder a incidentes, minimizando seu impacto e prevenindo futuras ocorrências.

### **Conscientização e Treinamento**

Todos os usuários do sistema Sem Voo devem passar por treinamentos regulares sobre as práticas de segurança da informação. Isso inclui funcionários, colaboradores, prestadores de serviços e eleitores. Os treinamentos abordarão temas como o uso adequado do sistema, identificação de ameaças de segurança, manipulação segura de dados e relatórios de incidentes de segurança.

Além disso, será promovida uma cultura de conscientização sobre segurança da informação, incentivando os usuários a adotarem práticas responsáveis. Isso pode ser feito por meio de campanhas de sensibilização, comunicações regulares e a disponibilização de recursos educacionais, como diretrizes de melhores práticas e políticas de uso aceitável.

### **Atualizações e manutenções**

A segurança do sistema Sem Voo depende da implementação de atualizações regulares e da manutenção adequada do software e dos componentes relacionados. A equipe de desenvolvimento e manutenção do sistema será responsável por acompanhar as últimas vulnerabilidades e correções de segurança, aplicando patches e atualizações assim que estiverem disponíveis.

Além disso, serão realizadas avaliações periódicas de segurança para identificar possíveis vulnerabilidades e garantir a conformidade com as práticas recomendadas de segurança da informação. Quaisquer problemas identificados serão tratados prontamente, com a implementação de medidas corretivas para manter a integridade e a segurança do sistema.

### **Política de senhas**

Gostaríamos de ressaltar que o acesso aos dados no sistema Sem Voo é cuidadosamente controlado, com rigorosas medidas que incluem a autenticação multifator (MFA), controle de acesso baseado na política do "mínimo acesso necessário" e a manutenção de logs detalhados de todas as ações realizadas dentro do sistema.

### **Conformidade e revisão**

A conformidade com as políticas e diretrizes de segurança da informação será regularmente revisada e auditada. Serão estabelecidos procedimentos de revisão para avaliar a eficácia das medidas de segurança implementadas, identificar áreas de melhoria e garantir a conformidade com as regulamentações e requisitos legais aplicáveis.

Os resultados das auditorias e revisões serão documentados e utilizados para aprimorar continuamente a política de segurança da informação do sistema Sem Voo, garantindo que as melhores práticas e padrões de segurança sejam sempre seguidos.

### **Exclusão dos dados**

Nos comprometemos a manter seus dados pessoais somente pelo tempo necessário para cumprir a finalidade para a qual foram coletados e de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis. Em conformidade com nossas políticas internas e regulamentações vigentes, os dados pessoais dos usuários do sistema Sem Voo serão mantidos por um período de até 5 anos após a conclusão do processo de reclamação e sem novas atividades na conta, ou conforme exigido por lei. Após esse período, os dados serão excluídos de forma segura e permanente de nossos sistemas.

## **Conclusão**

Na BARAO SISTEMAS LTDA, valorizamos a confiança que você deposita em nós ao utilizar o sistema Sem Voo para resolver suas reclamações contra companhias aéreas. Nossa política de privacidade e proteção de dados reflete nosso compromisso inabalável em garantir a segurança, transparência e integridade no tratamento das suas informações pessoais.

Ao longo desta política, delineamos nossas práticas de coleta, uso e proteção dos seus dados, assegurando que cada informação seja tratada com o máximo respeito e cuidado. Desde a coleta inicial até o acesso aos seus dados e o acompanhamento das suas reclamações, buscamos proporcionar uma experiência transparente e segura, colocando você no controle de suas informações.

Nosso compromisso com a segurança dos seus dados vai além das palavras. Implementamos medidas rigorosas de segurança e aderimos estritamente às leis e regulamentos de proteção de dados aplicáveis. Além disso, estamos constantemente revisando e aprimorando nossos procedimentos para garantir que atendamos aos mais altos padrões de privacidade e segurança de dados.

Acreditamos firmemente que a proteção da sua privacidade é fundamental para manter a sua confiança em nossos serviços. Portanto, estamos sempre disponíveis para responder a quaisquer dúvidas ou preocupações que você possa ter sobre a sua privacidade e o tratamento dos seus dados pessoais.

Agradecemos por escolher o sistema Sem Voo da BARAO SISTEMAS LTDA para resolver suas reclamações, e reiteramos nosso compromisso em proteger e respeitar sua privacidade em todos os aspectos do nosso serviço.

Brasília, 7 de junho de 2024.