Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados: descrição dos procedimentos realizados

Este documento foi elaborado, a fim de responder questionamentos a respeito da política de segurança e dos cuidados relativos à privacidade e proteção de dados adotada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.
O IBRC possui uma política de segurança com base no PCI-DSS 3.2 e ISO-27002. Com base nisso, todos os dados coletados pelo IBRC são considerados confidenciais e, portanto, classificados como tal. Os dados inseridos no banco de dados são criptografados, isso confere um grau de sigilo absoluto.

Outras medidas de segurança que também são adotadas pelo Instituto:

- ✓ São aplicados controles de prevenção a vazamento de dados na camada OSI, especificamente nas camadas 2 e 3;
- ✓ Todos os acessos e manutenções (logs) em bases de clientes, são devidamente registrados (trilha de auditoria), sendo os logs armazenados em ambiente segregado;
- ✓ O servidor utilizado é certificado ISAE 3402 Parte II SOC 1. No escopo da certificação consta a revisão de acessos ao datacenter e, também, a política de logs de acessos;
- ✓ Todos os colaboradores que fazem manipulação dos dados oriundos dos trabalhos realizados (tanto para manutenção, quanto para sustentação do serviço) possuem termo de confidencialidade assinado, a fim de evitar possíveis vazamento de informações;
- ✓ Todos os colaboradores são monitorados e, possuem acesso apenas aos dados que são necessários para execução de suas atividades;
- ✓ As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro, sendo o acesso possível apenas para alguns funcionários, justamente atrelado ao que foi apresentado no item anterior;
- ✓ Os downloads de gravações são controlados e auditados periodicamente, nesse sentido, qualquer movimentação é registrada nos logs de segurança;
- ✓ Todo o ambiente de armazenamento de dados é protegido. Em Home Office, o acesso à rede interna é realizado através de VPN, em que o tráfego de dados é criptografado e restrito.

Ressaltamos ainda, que o IBRC possui padrões e práticas de desenvolvimento seguro, com a base de comunicação *Scrum*, a fim de auxiliar o desenvolvimento a UML (Diagramas de classe, Diagrama de caso de uso), diagramas de banco de dados (Entidade relacional e Modelo relacional), baseando também o desenvolvimento no *Framework MVC Láravel*.

contato@ibrc.com.br
São Paulo (11) 3372-4080

No tocante à privacidade e proteção de dados:

- ✓ Usamos técnicas de anonimização para proteger os dados pessoais dos respondentes. Assim como parte de suas operações de coletas de dados, este acesso é restrito aos colaboradores mediante necessidade técnica e hierarquização definida em seu escopo de trabalho e tarefas. Nesse sentido, a liberação do acesso aos dados de clientes e de respondentes se dá de acordo com a estrita necessidade de realização das tarefas para que a pesquisa (ou afim) seja compilada e seja gerado relatório de resultados gerais (massa de dados) não personalizados, em todo processo de manipulação de dado é monitorado por logs que permitem facilmente o rastreio de dado em caso de necessidade.
- ✓ Todos os colaboradores que, em maior ou menor grau forem manipular dados sensíveis, assinam acordo rígido de confidencialidade em conformidade com a LGPD, como parte de seu contrato de trabalho e seguem nosso manual de conduta ética, no qual o tema também figura;
- ✓ Como estratégia fixa de garantia de anonimização dos dados, o IBRC sempre pergunta ao respondente da pesquisa ao final, se ele autoriza que suas respostas sejam repassadas ao contratante, e caso contrário, as respostas apenas irão compor a massa de dados apresentadas o que torna impossível a identificação, garantindo assim sigilo total aos seus dados sensíveis;
- ✓ Nossos servidores de aplicações que contêm dados dos respondentes são próprios e ficam localizados em São Paulo, o acesso físico aos mesmos é controlado e monitorado 24h, sendo assim não enviamos a terceiros nenhum dado sensível.
- ✓ Para qualquer etapa de nosso negócio, selecionamos apenas fornecedores que demonstrem concretamente sua capacidade de atender as exigências de proteção de dados. Os contratos firmados dispõem de cláusulas de proteção de dados intrínsecas às políticas do IBRC.
- ✓ Ao término da pesquisa (ou afim) e entrega de resultados todos os dados sensíveis referente ao titular do dado é excluído permanentemente de nossas bases, assim garantido a integridade do dado.

Por fim, a privacidade e proteção de dados pessoais é - e sempre foi - uma prioridade para o IBRC como líder em pesquisa de satisfação de clientes e gerador de conteúdos relevantes no mercado nacional, latino-americano e europeu. O IBRC cumpre todas as regulamentações locais e mais as melhores práticas, especialmente no tocante à proteção de dados de respondentes de nossas pesquisas

contato@ibrc.com.br
São Paulo (11) 3372-4080