

BAIRRO PRO DIGITAL

Plataforma de Inteligência Imobiliária via WhatsApp

1. Introdução e Objetivo

Esta Política de Privacidade descreve como o Bairro Pro Digital ("Plataforma", "nós") coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege os dados pessoais dos usuários ("titular", "você") no âmbito da prestação do serviço de inteligência imobiliária via WhatsApp, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis.

Esta Política complementa os Termos de Uso da Plataforma e deve ser lida em conjunto com eles. Ao se cadastrar ou utilizar o Bairro Pro Digital, o usuário declara ciência das práticas aqui descritas.

2. Controlador de Dados e Encarregado (DPO)

O controlador dos dados pessoais tratados nesta Plataforma é Descritor Imobiliário - Suporte à Análise De Investimento Imobiliário S/C Ltda Me, inscrita no CNPJ sob o nº 02.667.215/0001-96 com endereço Rua Ipiranga 600 - apto 55 - CEP 04633-000 - Jardim Aeroporto - São Paulo/SP.

Dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas à proteção de dados pessoais podem ser encaminhadas ao Encarregado de Proteção de Dados (DPO) pelo canal: info@descriptor.com.br.

3. Dados Pessoais Coletados

No uso da Plataforma, podem ser coletadas as seguintes categorias de dados:

Categoria de Dado	Exemplos	Origem
Dados de identificação e cadastro	Nome, número de telefone (WhatsApp), e-mail, código OTP de verificação	Fornecidos pelo titular no cadastro
Dados de uso da Plataforma	Endereços consultados, histórico de relatórios gerados, saldo e extrato de créditos, data/hora das interações	Gerados automaticamente pelo uso
Dados de pagamento	Identificador da transação, valor, forma de pagamento (processados por parceiro de pagamento)	Fornecidos pelo titular / parceiro de pagamento
Dados técnicos e de conexão	Metadados de conexão com a API do WhatsApp, registros de acesso (logs)	Gerados automaticamente pela infraestrutura
Dados de suporte	Conteúdo de mensagens trocadas com o atendimento/suporte	Fornecidos pelo titular no atendimento

4. Finalidades do Tratamento e Bases Legais

Os dados pessoais coletados são utilizados exclusivamente para as finalidades abaixo, cada qual amparada em uma base legal prevista no art. 7º da LGPD:

Finalidade	Base Legal (LGPD, art. 7º)
Criar e autenticar a conta do usuário; viabilizar o login via OTP	Execução de contrato / procedimentos preliminares (inciso V)
Gerar e entregar os relatórios solicitados; gerir créditos, saldo e extrato	Execução de contrato (inciso V)
Processar pagamentos e emitir cobrança/nota fiscal	Execução de contrato e cumprimento de obrigação legal (incisos II e V)
Prevenir fraude, uso indevido de créditos e violações destes Termos	Legítimo interesse (inciso IX)
Enviar avisos operacionais (ex.: saldo de créditos, atualização da Base de Referência)	Execução de contrato / legítimo interesse (incisos V e IX)
Enviar comunicações de marketing ou novidades comerciais	Consentimento (inciso I) — opt-in, revogável a qualquer momento
Cumprir obrigações legais e regulatórias (fiscais, contábeis, atendimento a autoridades)	Cumprimento de obrigação legal (inciso II)
Gerar estatísticas agregadas e melhorar a Plataforma	Legítimo interesse, com dados preferencialmente anonimizados (inciso IX)

5. Compartilhamento de Dados

Os dados pessoais podem ser compartilhados, na medida estritamente necessária, com:

- Provedores de infraestrutura tecnológica (hospedagem em nuvem, banco de dados);
- A Meta/WhatsApp Business Platform, na qualidade de provedora do canal de comunicação por meio do qual o serviço é prestado;
- Processadores e instituições de pagamento, para viabilizar a cobrança e a aquisição de créditos;
- Autoridades públicas, órgãos reguladores ou judiciais, quando exigido por lei, ordem judicial ou requisição de autoridade competente;
- Prestadores de suporte técnico e atendimento ao cliente, sob obrigações contratuais de confidencialidade.

A Plataforma não vende, aluga ou comercializa dados pessoais de usuários a terceiros para fins publicitários de terceiros.

6. Transferência Internacional de Dados

Em razão do uso da API do WhatsApp Business e de eventuais provedores de nuvem com servidores localizados fora do Brasil, alguns dados pessoais podem ser transferidos internacionalmente. Nesses casos, a Plataforma busca assegurar que tais transferências ocorram para países ou organismos que proporcionem grau de proteção adequado, ou mediante o uso de cláusulas contratuais e salvaguardas compatíveis com o art. 33 da LGPD.

7. Política de Retenção e Descarte de Dados

Esta seção estabelece por quanto tempo cada categoria de dado pessoal é mantida pela Plataforma e como ela é eliminada ao final desse prazo, em cumprimento ao princípio da necessidade e ao direito de eliminação previstos na LGPD (arts. 6º, III, e 16).

7.1. Objetivo

Assegurar que os dados pessoais tratados pela Plataforma sejam mantidos apenas pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, ou pelo prazo exigido por obrigação legal ou regulatória, evitando retenção excessiva ou indefinida.

7.2. Princípios Aplicáveis

- Necessidade: mantêm-se apenas os dados relevantes para a finalidade declarada;
- Finalidade: o prazo de retenção é definido a partir do propósito que justificou a coleta, e não da conveniência operacional;
- Minimização: dados que deixam de ser necessários são eliminados ou anonimizados antes mesmo do fim do prazo-limite, sempre que possível;
- Transparência: os prazos praticados são informados nesta Política e podem ser detalhados ao titular mediante solicitação.

7.3. Prazos de Retenção por Categoria de Dado

Os prazos abaixo são aplicados como regra geral, podendo ser estendidos em caso de disputa, investigação em curso, determinação de autoridade competente ou obrigação legal específica:

Categoria de Dado	Prazo de Retenção	Justificativa / Base Legal	Ao Final do Prazo
Dados de cadastro (nome, telefone, e-mail, verificações OTP)	Duração da conta ativa + até [5 (cinco) anos] após o encerramento	Comprovação da relação contratual e prazo geral de prescrição de pretensões (Código Civil)	Eliminação segura ou anonimização
Histórico de consultas, relatórios gerados e Base de Referência arquivada	Duração da conta ativa + até [5 (cinco) anos] após o encerramento	Comprovação da prestação do serviço e rastreabilidade dos relatórios entregues	Eliminação segura ou anonimização
Saldo, consumo e extrato de créditos	Duração da conta ativa + até [5 (cinco) anos] após o encerramento	Comprovação de cobrança e de eventuais pedidos de reembolso	Eliminação segura ou anonimização
Dados de pagamento e fiscais (identificador de transação, valor, nota fiscal)	[5 (cinco) anos], conforme prazo decadencial/prescricional aplicável à legislação fiscal e tributária	Cumprimento de obrigação legal (LGPD, art. 7º, II)	Eliminação segura, observados os prazos fiscais
Conteúdo de mensagens de suporte e atendimento	Até [2 (dois) anos] após o encerramento do chamado	Resolução de disputas relacionadas ao atendimento e melhoria do suporte	Eliminação segura
Registros de acesso e logs técnicos	Mínimo de 6 (seis) meses (Marco Civil da Internet); até [2 (dois) anos] em caso de investigação de fraude ou incidente em curso	Cumprimento de obrigação legal (Lei nº 12.965/2014, art. 15) e legítimo interesse na segurança	Eliminação segura

Categoria de Dado	Prazo de Retenção	Justificativa / Base Legal	Ao Final do Prazo
Consentimento para comunicações de marketing	Até a revogação do consentimento, mantendo-se o registro da revogação por até [5 (cinco) anos]	Comprovação do consentimento e de sua revogação	Eliminação dos dados de contato; manutenção apenas do registro de opt-out
Registro de aceite dos Termos de Uso e desta Política	Prazo geral de prescrição aplicável (até [10 (dez) anos], conforme Código Civil)	Comprovação do consentimento e das condições vigentes no momento do aceite	Eliminação segura ou anonimização

7.4. Método de Eliminação e Descarte

Ao final do prazo de retenção aplicável, e não havendo hipótese legal que justifique sua manutenção, os dados pessoais são:

- Eliminados de forma segura, por meio de exclusão lógica seguida de sobrescrita ou destruição física de mídias, quando aplicável, de modo a impedir sua recuperação; ou
- Anonimizados, quando a eliminação total não for tecnicamente viável ou quando os dados anonimizados ainda tiverem utilidade legítima (ex.: estatísticas agregadas), de forma que não seja mais possível associá-los, direta ou indiretamente, a um titular identificável.

A eliminação abrange também as cópias de segurança (backups), que são expurgadas em conformidade com o ciclo de rotação de backup da Plataforma, podendo haver um intervalo residual técnico até a eliminação completa em todos os ambientes.

7.5. Exceções à Eliminação

Os dados poderão ser conservados além dos prazos regulares descritos na Seção 7.3 nas seguintes hipóteses, nos termos do art. 16 da LGPD:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- Transferência a terceiro, respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na LGPD;
- Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, incluindo a defesa da Plataforma em disputas relacionadas ao uso do serviço.

7.6. Solicitação de Eliminação pelo Titular

O titular pode solicitar a eliminação de seus dados pessoais a qualquer momento, nos termos da Seção 9 desta Política. A solicitação será atendida, salvo quando os dados estiverem sujeitos a alguma das exceções listadas na Seção 7.5, hipótese em que o titular será informado do fundamento legal da manutenção e do novo prazo aplicável.

7.7. Responsabilidades e Governança

O Encarregado (DPO), em conjunto com as áreas responsáveis por cada sistema (indicadas no Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais da Plataforma), é responsável por:

- Manter atualizada a tabela de prazos de retenção descrita na Seção 7.3;
- Assegurar a existência de rotinas (automatizadas, sempre que possível) de expurgo ou anonimização ao final de cada prazo;
- Revisar esta política de retenção periodicamente e sempre que houver alteração relevante na legislação aplicável ou nos sistemas que armazenam dados pessoais.

7.8. Revisão Periódica

Os prazos e critérios estabelecidos nesta seção serão revisados no mínimo uma vez ao ano, ou sempre que houver mudança significativa nas atividades de tratamento da Plataforma, cabendo ao Encarregado formalizar e comunicar eventuais atualizações pelos canais oficiais.

8. Segurança da Informação

A Plataforma adota medidas 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 difusão, incluindo, entre outras:

- Verificação de identidade por código de uso único (OTP) no cadastro e em operações sensíveis;
- Controles de acesso restrito às informações, com base na necessidade de uso;
- Criptografia de dados em trânsito e, quando aplicável, em repouso;
- Monitoramento e registro de eventos (logs) para fins de auditoria e resposta a incidentes.

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Plataforma comunicará o fato à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados, nos termos do art. 48 da LGPD.

9. Direitos do Titular

Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular dos dados pessoais pode, mediante requisição ao Encarregado (Seção 2), solicitar a qualquer momento:

- Confirmação da existência de tratamento de seus dados;
- Acesso aos dados pessoais tratados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço, mediante requisição expressa;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com base em consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de retenção;
- Informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais os dados foram compartilhados;
- Informação sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer consentimento;
- Revogação do consentimento, quando esta for a base legal do tratamento;
- Oposição a tratamento realizado com base em hipótese de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento da LGPD.

As solicitações serão respondidas nos prazos e condições previstos na LGPD. A Plataforma poderá solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do solicitante antes de atender ao pedido, como medida de segurança.

10. Crianças e Adolescentes

A Plataforma destina-se a profissionais do mercado imobiliário maiores de 18 (dezoito) anos, não sendo direcionada a crianças ou adolescentes. Caso se identifique o cadastro de um menor de idade sem a devida representação ou assistência legal, a conta e os dados correspondentes poderão ser excluídos.

11. Cookies e Tecnologias Semelhantes

Por ser um serviço prestado integralmente por meio do WhatsApp, a Plataforma não utiliza cookies próprios. Caso a Plataforma venha a disponibilizar site institucional, landing pages ou painéis administrativos que utilizem cookies ou tecnologias semelhantes, tal uso será informado por meio de aviso específico (banner de cookies), com opção de gerenciamento de preferências pelo usuário.

12. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada periodicamente para refletir aprimoramentos na Plataforma ou mudanças na legislação aplicável. A versão vigente será sempre disponibilizada ao usuário, e alterações relevantes serão comunicadas pelos canais oficiais, com indicação da data de sua última atualização.

13. Contato

Dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre o tratamento de dados pessoais podem ser enviadas para info@descritor.com.br ou pelos canais oficiais de suporte da Plataforma.