

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

Política de Privacidade

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE – IVOX CONTACT CENTER

Nós, da **IVOX CONTACT CENTER** valorizamos a privacidade de nossos clientes e usuários e, por isso, criamos esta Política de Privacidade, nos termos da Lei n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados e demais leis sobre o tema –, para demonstrar nosso compromisso em proteger a sua privacidade e seus dados pessoais, bem como descrever de que forma seus dados são tratados e protegidos ao coletarmos, tratarmos e armazenarmos informações pessoais.

Ao usar ou acessar nossos Serviços, você concorda com as práticas e políticas descritas nesta Política de Privacidade. Por isso, leia-o com atenção, pois ele explica como coletamos seus dados, como os utilizamos e com quem os divulgamos.

**Sua privacidade é nossa preocupação. Temos o compromisso de preservá-la.**

### 1. GLOSSÁRIO:

Para efeitos de leitura e interpretação deste documento, os termos listados terão o seguinte significado:

- **Anonimização:** utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;
- **Banco de dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- **Dado anonimizado:** dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- **Dado pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- **Eliminação:** exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- **Encarregado (ou *Data Protection Officer*):** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- **Finalidade:** o objetivo pretendido pela IVOX CONTACT CENTER ao realizar o tratamento de dados pessoais obtidos através do site;
- **Necessidade:** o tratamento de dados pessoais deve se limitar ao mínimo necessário para o propósito almejado. Ou seja, deve ser pertinente ao fim pretendido, proporcional e não excessivo.
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, reprodução, transmissão, distribuição, eliminação, modificação, comunicação, transferência, difusão, extração, avaliação ou ao controle

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

da informação, acesso, processamento, arquivamento ou armazenamento.

- **Transferência internacional de dados:** transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;
- **Uso compartilhado de dados:** comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

## 2. DADOS COLETADOS, FORMA DE COLETA E FINALIDADE

Nosso site <https://ivoxcenter.com.br> coleta e utiliza alguns dados pessoais seus, de forma a viabilizar a prestação de serviços e aprimorar a experiência de uso. Coletamos o mínimo de dados possível para atingir nossos objetivos e apenas utilizamos os dados para as finalidades para as quais foram coletados. A finalidade do tratamento poderá ser alterada de acordo com o serviço desejado.

### Coleta ativa

A coleta ativa dos dados pessoais ocorre quando o próprio Titular insere suas informações no site. Pode ocorrer nas seguintes situações:

- 1) **Formulário de Contato:** Dados inseridos pelo usuário/titular quando preenche o formulário de contato contido no site. Esses dados não são obrigatórios e de responsabilidade única a exclusiva do usuário

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

- NOME: Necessário para identificação e comunicação entre site, empresa e usuário.
- E-MAIL: Necessário como canal de comunicação entre site, empresa e usuário.
- TELEFONE: Necessário como canal de comunicação entre site, empresa e usuário.

**2) Call Center:** A principal atividade realizada pela IVOX é o Call Center, oferecendo soluções completas de atendimento: omnichannel, SAC 24h, unidade móvel e presencial. Nestes atendimentos são possíveis algumas coletas de dados a depender da finalidade do serviço prestado, como dados para confirmação do Titular de dados (por exemplo, CPF ou nome completo) e demais dados que sejam estritamente necessários ao alcance do objetivo da chamada (por exemplo, nome completo, número de telefone e plano de saúde para agendamento de consulta médica).

**3) Relacionamento por meio do Whatsapp:** Quando em contato com a empresa Ivox por meio do nosso Whatsapp é possível coletar dados pessoais do usuário do nome e telefone, que possuem a finalidade de comunicação e interação entre empresa e usuários.

**4) Uso de Inteligência Artificial:** Disponibilizamos canais de comunicação, suporte e contato para os usuários que desejam obter informações, bem como trocar experiências sobre a utilização dos nossos produtos. Isso inclui a solicitação dos dados pessoais de nome completo, e-mail, telefone que serão utilizados para inscrição no chat e para funcionalidades em produtos de clientes.

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

### Coleta automática

A coleta automática dos dados acontece por meio da utilização dos **Cookies**, *que são* informações que podem ser livremente alteradas pelo usuário na configuração de seu navegador e que estão relacionados às suas visitas em nosso site. Os dados são capturados quando você acessa os serviços no site e da rede em que o acessou, como por exemplo, dados de navegação e identificação do estabelecimento comercial utilizado.

Os Cookies são informações enviadas pelo servidor da **IVOX CONTACT CENTER** ao computador do usuário(a), que auxilia na identificação de seu IP e na facilidade e eficiência de sua navegação, simplificando o login de usuário(a)s cadastrados, auxiliando na garantia de segurança e autenticidade dos acessos, bem como para controle interno de audiência e de preferências. A aceitação ou não dos cookies pode ser livremente alterada na configuração de seu navegador.

Você pode, a qualquer tempo e sem nenhum custo, alterar as permissões, bloquear ou recusar os Cookies. Todavia, a revogação do consentimento de determinados Cookies pode inviabilizar o funcionamento correto de alguns recursos da plataforma.

Para gerenciar os cookies do seu navegador, basta fazê-lo diretamente nas configurações do navegador, na área de gestão de Cookies.

### 3. COMPARTILHAMENTO

Nós somente compartilhamos suas informações com empresas, organizações ou terceiros nos casos em que você consinta com o compartilhamento, em que haja necessidade para realização do negócio, caso seja estabelecido em leis e regulamentos aplicáveis, ou quando seja possível melhorarmos sua experiência com nossos produtos e serviços.

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

Assim, podemos compartilhar suas informações nas seguintes situações:

- **Internamente entre nossos colaboradores:** para que seja possível a eficiente prestação do serviço para o qual fomos contratados, bem como seja possibilitado identificar outras necessidades do titular dos dados;
- **Provedores de serviços:** para ajudar nas nossas operações de negócios e fornecer serviços melhores, podemos compartilhar suas informações com empresas prestadoras de serviços, por exemplo, mas não somente: empresas de Desenvolvimento e Manutenção do site, ambiente em nuvem, empresas de higienização de dados pessoais, entre outros;
- **Outras empresas, organizações ou terceiros externos à IVOX CONTACT CENTER., com seu consentimento:** podemos compartilhar informações pessoais fora da IVOX quando tivermos seu consentimento. Nós sempre solicitaremos seu consentimento explícito para compartilhar quaisquer informações pessoais sensíveis.
- **Por motivos legais:** compartilharemos informações pessoais se acreditarmos, de boa-fé, que o acesso, o uso, a conservação ou divulgação das informações sejam razoavelmente necessários para:
  - Cumprir qualquer legislação, regulação, ordem judicial ou solicitação de autoridade governamental ou administrativa competente para a requisição;
  - Responder a reclamações ou processos judiciais reais ou potenciais;
  - Cumprir Termos de Serviços aplicáveis, inclusive investigação de possíveis violações;
  - Detectar, impedir ou lidar de alguma forma com fraudes, problemas técnicos ou de segurança;
  - Quando necessário para o legítimo interesse da empresa, ou de terceiros, em matéria de segurança nacional, proteção da

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

segurança de qualquer pessoa, ou para impedir a morte ou danos físicos eminentes, desde que considerado que tal interesse não prevalece sobre os interesses ou direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos seus dados pessoais;

- Quando necessário para proteger nossos direitos, interesses e/ou propriedade (incluindo, sem limitação, para assegurar o cumprimento dos nossos contratos), os direitos, interesses e/ou propriedade dos nossos agentes, subcontratados independentes, clientes e outros;

Nas hipóteses de compartilhamento de Dados Pessoais com terceiros, todos os sujeitos acima mencionados deverão utilizar os Dados Pessoais partilhados de maneira consistente e de acordo com os propósitos para os quais foram coletados (ou com os quais o Titular consentiu previamente) e de acordo com o que foi determinado por esta Política de Privacidade, outras declarações de privacidade de website ou países, e todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis.

Nós também nos comprometemos a não vender, alugar ou repassar suas informações para empresas, organizações ou terceiros.

#### **4. ARMAZENAMENTO E EXCLUSÃO DE DADOS**

Os seus dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário para o cumprimento das finalidades às quais foram coletados. Esses dados são armazenados em servidor localizado no Data Center da IVOX. Além disso, disponibilizamos de uma Plataforma de Atendimento Multicanalidade para atender nossos clientes, em que os dados contidos ficam hospedados na AWS, para melhor garantir a proteção e segurança desses dados.

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

Além disso, após atingida a finalidade original do dado coletado, eles poderão ser eliminados.

Você também poderá solicitar a exclusão de seus dados, exceto nas hipóteses de necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória e para o exercício de direitos em processos judiciais, extrajudiciais ou administrativos.

As informações pessoais e sensíveis cadastradas no site, pertencem a você, desta forma, a qualquer momento você poderá valer-se de seu direito previsto na Lei geral de proteção de dados (LGPD) revogando o consentimento de uso, solicitando o bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD.

O usuário poderá entrar em contato diretamente com a **IVOX CONTACT CENTER** informando sua dúvida ou solicitação através do e-mail **dpo@ivoxcenter.com.br**.

## 5. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL

Ao utilizar nossos serviços em Plataforma de Atendimento Multicanalidade, os seus dados serão armazenados em máquinas virtuais e bancos de dados do provedor de computação em nuvem Amazon Web Services – AWS, o nosso site também fica armazenado na mesma plataforma, com estrutura localizada nos Estados Unidos, somente neste tipo de serviço é que ocorre a transferência internacional.

O provedor de computação em nuvem Amazon Web Services – AWS possui controles e medidas de segurança que garantem o grau de proteção exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, bem como pelo Regulamento

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

Geral sobre a Proteção de Dados – GDPR (legislação europeia), de modo que seus dados pessoais estarão seguros conosco.

## 6. LINKS DE TERCEIROS

O nosso site pode incluir links para *sites* de terceiros cujas práticas de privacidade podem ser diferentes das nossas. Assim, quando você acessar nosso site, poderá ser encaminhado para alguma de nossas páginas nas redes sociais (LinkedIn e Whatsapp).

O uso desses *sites* é regido pelas políticas de privacidade dos mesmos e não pela presente Política de Privacidade. Você deve analisar cuidadosamente a política de privacidade de qualquer *site* que visitar. Consideraremos sua decisão de usar esses produtos e serviços de terceiros com os nossos Produtos e Serviços como uma declaração para nós de que você consentiu com os termos e práticas de terceiros.

Assim, verifique a política de privacidade desses sites, tendo em vista que suas informações serão administradas de acordo com a política de cada um deles e que podem diferenciar das nossas.

## 7. MEDIDAS DE SEGURANÇA

Tratamos a segurança dos seus dados pessoais com o máximo de cuidado. Temos uma equipe responsável por garantir que a **IVOX CONTACT CENTER** adote as melhores práticas de segurança, visando sempre a melhoria e aperfeiçoamento de nossos serviços de proteção.

Para tanto, nós adotamos diversas precauções, em observância às diretrizes sobre padrões de segurança estabelecidas nas legislações, tais como:

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

- (i) Armazenamento de informações em conformidade com a LGPD e o GDPR através de provedor seguro de computação em nuvem (AWS) para as atividades de atendimento em plataforma de multicanalidade;
- (ii) Em processo de conformidade das ISO 27001:2013 (Sistema de Gestão da Segurança da Informação - SGSI) e ISO 27701:2019 (Sistema de Gestão da Privacidade da Informação - SGPI);
- (iii) Possui proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas;
- (iv) Somente autoriza o acesso de pessoas específicas ao local onde são armazenadas as suas informações pessoais, desde que este acesso seja essencial ao desenvolvimento da atividade pretendida;
- (v) Garante que aqueles agentes, funcionários internos ou parceiros externos que realizarem o tratamento de dados pessoais deverão se comprometer a manter o sigilo absoluto das informações acessadas, bem como de adotar as melhores práticas para manuseio destas informações, conforme determinado nas políticas e procedimentos;
- (vi) O acesso às informações coletadas é restrito aos colaboradores e às pessoas autorizadas.
- (vii) Além dos esforços técnicos, nós também adotamos medidas institucionais visando a proteção de dados pessoais, de modo que mantém o programa de privacidade aplicado às suas atividades, constantemente atualizado.

**Atenção!** Embora nós adotemos os melhores esforços no sentido de preservar a sua privacidade e proteger os seus dados pessoais, nenhuma transmissão de informações é totalmente segura, de modo que é impossível garantir integralmente que todas as informações que recebe e/ou envia não sejam alvo de acessos não autorizados perpetrados por meio de métodos desenvolvidos para obter informações de forma indevida, como falhas técnicas, vírus ou invasões do banco de dados do site. De qualquer forma, na remota hipótese de

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

incidência de episódios desta natureza, nós garantimos o pleno esforço para remediar tais consequências.

## 8. SEUS DIREITOS

Nós nos comprometemos a cumprir as normas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em respeito aos princípios e direitos dos titulares de dados pessoais, especialmente os princípios da licitude, lealdade, transparência, limitação das finalidades, minimização dos dados, exatidão, limitação da conservação, integridade e confidencialidade.

Além disso, são assegurados aos titulares dos dados pessoais os direitos elencados a seguir, nos termos da LGPD:

- **Direito de confirmação e acesso:** é o direito do titular do dado pessoal de obter da IvOX Contact Center a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais mediante solicitação junto ao e-mail **dpo@ivoxcenter.com.br**.
- **Direito de retificação:** é o direito do titular do dado pessoal de obter da IvOX Contact Center, sem demora injustificada, a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito.
- **Direito à eliminação dos dados:** é o direito do titular do dado pessoal de ter seus dados apagados dos sistemas da IvOX Contact Center desde que essa solicitação esteja amparada pela LGPD, ou não haja um motivo legal que justifique sua manutenção, mesmo que anonimizada.
- **Direito ao bloqueio dos dados:** é o direito do titular do dado pessoal de ter bloqueio do uso dos seus dados pessoais

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.

- **Direito à anonimização ou ao bloqueio de dados:** é o direito do titular do dado pessoal de tê-lo dissociado direta ou indiretamente de si, através da utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento.
- **Direito à limitação do tratamento dos dados:** é o direito do titular do dado pessoal de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo obtê-la quando contesta a exatidão dos dados, quando o tratamento for ilícito, quando a IvOX Contact Center não precisar mais dos dados para as finalidades propostas e quando tiver oposto ao tratamento dos dados e em caso de tratamento de dados desnecessários.
- **Direito de não ser submetido a decisões automatizadas:** é o direito do titular do dado pessoal de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis (*profiling*), que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar. O titular do dado pessoal será informado em caso de retificação ou eliminação dos seus dados.

Esses direitos são garantidos e poderão ser exercidos conforme previsto na LGPD, exclusivamente pelo titular dos dados pessoais ou por seu representante legal, se for o caso, por e-mail a ser enviado para o e-mail **dpo@ivoxcenter.com.br**, com as seguintes informações:

- 1) Nome completo do titular de dados;
- 2) Número do RG ou CPF do titular de dados;
- 3) Qual a condição de representante legal, se for o caso;
- 4) Descrição da solicitação;

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

5) Outras informações ou anexação de documentos para o atendimento da requisição.

Conforme previsto na legislação, a **IVOX CONTACT CENTER** terá até 15 dias para analisar as solicitações e respondê-las aos usuários. **IMPORTANTE:** havendo alguma restrição legal, as solicitações podem não ser atendidas. Nossa equipe estará pronta para atender eventuais solicitações!

## 9. ALTERAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Sempre que decidirmos mudar a forma que tratamos os dados pessoais, esta Política de Privacidade será atualizado. Nós nos reservamos ao direito de fazer alterações em suas práticas e na Política de Privacidade a qualquer tempo, desde que mantida a conformidade com a legislação vigente.

Mas fique tranquilo(a), nós prezamos pela transparência: toda vez que uma alteração relevante for feita, nós a divulgaremos em nosso site.

Nas hipóteses em que as alterações a esta Política de Privacidade resultarem em mudanças nas práticas de tratamento de dados pessoais que dependem do seu consentimento, solicitaremos o seu consentimento com os novos termos da Política de Privacidade em relação ao tratamento de dados e finalidades indicados.

## 10. ADERÊNCIA À LEGISLAÇÃO

Esta Política foi elaborada para atendimento e em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo de observância das demais legislações aplicáveis à **IVOX CONTACT CENTER**.

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	Nº REFERÊNCIA POL-TI-002-2025	REVISÃO 00
		DATA CRIAÇÃO 23/01/2025	DATA REVISÃO DD/MM/AAAA
	CLASSIFICAÇÃO RESTRITO	PROPRIETÁRIO: IVOX	APROVADO POR: CSP

## 11. CONTATO

Para mais informações sobre esta Política de Privacidade, o Usuário poderá entrar em contato com o Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO) da **IVOX CONTACT CENTER**, através do endereço de e-mail: **dpo@ivoxcenter.com.br**.

**Em vigor desde:** março de 2025.