



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Vox Soluções em TI

São Paulo, 15 de abril de 2026

Responsável: Departamento de Compliance

Versão: 4.2026

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Vox Soluções em TI

Esta Política de Privacidade aplica-se aos serviços prestados pela Vox Soluções em TI, incluindo sistemas de atendimento ao cliente, plataformas de CRM, sistemas de gravação de chamadas, sistemas operacionais internos e interações realizadas por meio do website.

1. Finalidade

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (“Política”) descreve como a Vox Soluções em TI coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege os dados pessoais de seus usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).

1.1 Dados Pessoais

Refere-se a qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável, conforme definido pela LGPD.

1.2 Tratamento de Dados Pessoais

Refere-se a qualquer operação realizada com dados pessoais, como coleta, armazenamento, utilização, processamento, compartilhamento e exclusão.

2. Coleta e Uso de Dados Pessoais

2.1 Finalidade e Base Legal

Coletamos e utilizamos dados pessoais para fornecer e melhorar nossos serviços, responder às solicitações dos usuários e cumprir obrigações contratuais e legais.

O tratamento de dados pessoais pela Vox Soluções em TI baseia-se nas seguintes bases legais, quando aplicável:

Execução de contrato: quando o tratamento é necessário para fornecer serviços solicitados pelos clientes ou para cumprir obrigações contratuais.

Cumprimento de obrigação legal: quando o tratamento é necessário para atender exigências legais ou regulatórias aplicáveis.

Legítimo interesse: quando o tratamento é necessário para os interesses legítimos da Vox Soluções em TI, como melhoria de serviços, garantia de segurança e gestão das operações da empresa, desde que tais interesses não se sobreponham aos direitos e liberdades do titular dos dados.

Consentimento: quando o titular dos dados fornece consentimento expresso para o tratamento de seus dados pessoais, quando exigido por lei.

2.2 Tipos de Dados Coletados

Podemos coletar dados pessoais como:

- nome
- endereço de e-mail
- número de telefone
- CPF ou outros números de identificação (quando aplicável)
- informações da empresa
- outras informações fornecidas pelos usuários ao utilizar nossos serviços

Também podemos coletar dados técnicos como:

- endereço IP
- informações do dispositivo
- dados de localização
- cookies
- histórico de navegação relacionado ao uso de nosso website e serviços

No contexto de suporte ao cliente e operações de atendimento, a Vox Soluções em TI pode processar dados de interação com clientes, incluindo:

- solicitações de suporte
- registros de comunicação
- metadados de chamadas

Quando aplicável, gravações de chamadas e identificadores associados, como número de telefone, endereço de e-mail ou outros identificadores fornecidos durante a interação, também poderão ser processados.

2.3 Consentimento

Quando necessário, solicitaremos o consentimento expresso dos usuários antes de coletar e utilizar seus dados pessoais, informando claramente as finalidades e os direitos relacionados aos seus dados.

2.4 Categorias de Dados Pessoais Tratados

A Vox Soluções em TI pode tratar diferentes categorias de dados pessoais dependendo dos serviços prestados. Essas categorias podem incluir:

Dados de identificação

como nome, CPF ou outros números de identificação quando aplicável.

Dados de contato

como endereço de e-mail, telefone e informações da empresa.

Dados técnicos

como endereço IP, informações do dispositivo, logs de sistema, cookies e dados de navegação relacionados ao uso de nossos serviços ou website.

Dados de interação com clientes

como solicitações de suporte, comunicações e registros de interação com o serviço.

Gravações de chamadas e metadados de chamadas

incluindo número de telefone e outros identificadores associados às chamadas de atendimento quando serviços de gravação de chamadas são utilizados.

Dados de colaboradores

como informações pessoais e contratuais relacionadas a funcionários, tratadas para fins administrativos, folha de pagamento e cumprimento de obrigações legais.

3. Compartilhamento de Dados Pessoais

3.1 Terceiros

Podemos compartilhar dados pessoais com terceiros confiáveis, como prestadores de serviço, parceiros comerciais, provedores de infraestrutura em nuvem e autoridades governamentais, quando necessário para cumprir as finalidades descritas nesta Política de Privacidade e em conformidade com a LGPD.

Esses terceiros podem incluir provedores de:

- hospedagem em nuvem
- infraestrutura de TI
- sistemas de suporte ao cliente
- plataformas de software empresarial necessárias para a operação de nossos serviços.

3.2 Transferências Internacionais de Dados

Em alguns casos, os dados pessoais podem ser transferidos para outros países, desde que sejam respeitadas as salvaguardas adequadas e a legislação de proteção de dados aplicável.

4. Medidas de Segurança

4.1 Proteção de Dados

Implementamos medidas técnicas e organizacionais de segurança para proteger os dados pessoais contra acesso não autorizado, uso indevido, alteração, destruição ou divulgação não autorizada, em conformidade com a LGPD.

4.2 Acesso Restrito

O acesso aos dados pessoais é restrito a colaboradores autorizados e terceiros que necessitem dessas informações para cumprir suas obrigações contratuais e legais.

5. Direitos dos Titulares de Dados

5.1 Direitos dos Titulares

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações aplicáveis de proteção de dados, os titulares têm o direito de solicitar informações sobre o tratamento de seus dados pessoais e podem exercer os seguintes direitos:

- Direito de ser informado sobre a coleta e uso de seus dados pessoais
- Direito de acesso aos seus dados pessoais e informações sobre como são tratados
- Direito de correção de dados pessoais incorretos ou incompletos
- Direito de exclusão de dados pessoais, quando aplicável nos termos da legislação
- Direito de restrição do tratamento quando a exatidão ou legalidade do tratamento for contestada

- Direito à portabilidade dos dados, quando tecnicamente viável e legalmente aplicável
- Direito de se opor ao tratamento de dados pessoais baseado em legítimo interesse
- Direito de revogar o consentimento, quando o tratamento for baseado em consentimento

Os titulares podem exercer esses direitos entrando em contato com a Vox Soluções em TI pelos canais de comunicação indicados nesta Política de Privacidade.

A Vox Soluções em TI não realiza decisões automatizadas ou criação de perfis que produzam efeitos legais ou impactos significativos para os titulares de dados.

5.2 Direitos em Relação a Decisões Automatizadas e Profiling

A Vox Soluções em TI reconhece os direitos dos titulares de dados em relação ao processamento automatizado de seus dados pessoais, incluindo profiling, conforme estabelecido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e legislação aplicável.

5.2.1 Definições

Processamento Automatizado: Qualquer tratamento de dados pessoais realizado através de algoritmos, máquinas ou sistemas computacionais que tomem decisões com base em dados pessoais, sem intervenção humana significativa.

Profiling: A análise automatizada de dados pessoais para avaliar, analisar ou prever aspectos relacionados ao desempenho profissional, à situação econômica, saúde, preferências, interesses ou comportamento do titular de dados.

5.2.2 Uso de Processamento Automatizado e Profiling

A Vox Soluções em TI utiliza processamento automatizado e profiling nos seguintes contextos e finalidades operacionais:

Análise de Qualidade de Chamadas: Utilização de algoritmos de análise de fala (Speech Analytics) e inteligência artificial para avaliar qualidade de atendimento, conformidade regulatória e desempenho de equipes de contato.

Detecção de Fraude e Segurança: Sistemas automatizados para identificar padrões suspeitos, atividades anormais e possíveis ameaças à segurança da plataforma.

Otimização de Operações: Análise de dados de logs técnicos e métricas de performance para melhorar a infraestrutura e confiabilidade dos serviços.

Recomendações e Personalizações: Geração automática de insights e relatórios baseados em padrões de dados históricos para aprimoramento de serviços.

5.2.3 Direitos do Titular

- **Direito à não sujeição:** O titular não será submetido exclusivamente a decisões automatizadas com efeitos legais, exceto quando necessário para execução de contrato, consentimento expresso ou exigência legal.
- **Direito à transparência:** O titular pode solicitar informações sobre profiling realizado, dados utilizados e lógica de processamento.
- **Direito de contestação:** O titular pode contestar decisões automatizadas e solicitar revisão humana.
- **Direito de limitação:** O titular pode solicitar a limitação ou exclusão de profiling.

5.3 Exercício dos Direitos

Os titulares podem exercer seus direitos, inclusive em relação a processamento automatizado e profiling, enviando uma solicitação ao Encarregado de Proteção de Dados (DPO) pelo e-mail:

wagner@voxsolucoes.com.br

DPO – Data Protection Officer

Wagner Araújo

wagner@voxsolucoes.com.br

A Vox Soluções em TI responderá a solicitações relativas a processamento automatizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser estendido em caso de solicitações complexas, mediante comunicação prévia ao titular.

6. Retenção de Dados

A Vox Soluções em TI mantém os dados pessoais apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, incluindo o atendimento a obrigações legais, contratuais e regulatórias. Os períodos de retenção podem variar de acordo com o tipo de dado e com os requisitos legais aplicáveis.

A tabela a seguir apresenta uma visão geral dos períodos de retenção aplicados pela Vox Soluções em TI:

Tipo de Dado	Período de Retenção
Dados de clientes	Durante a relação contratual e conforme exigido pela legislação aplicável
Gravações de chamadas e metadados	De acordo com requisitos contratuais, operacionais e de prestação de serviço
Logs de website e dados técnicos	Até 12 meses
Dados de colaboradores	De acordo com obrigações trabalhistas, fiscais e legais aplicáveis

Após o término do período de retenção, os dados pessoais são excluídos de forma segura ou anonimizados, salvo quando sua manutenção for exigida por lei ou por obrigações regulatórias.

DPO – Responsável pelos Dados
Wagner Araújo – wagner@voxsolucoes.com.br

Próxima Revisão: Abril/2027

Esta Política de Privacidade é aplicável a partir da data de aprovação e deve ser lida e compreendida por todos os membros da Vox Soluções e seus parceiros comerciais.



Wagner Araújo
São Paulo, 15 de abril de 2026