



COMUNIX

**POLÍTICA
DE
PRIVACIDADE**

2023

SUMÁRIO

1. Quem somos	2
2. Definições	3
3. Para quem se aplica essa Política?	4
4. Sua privacidade e a proteção dos seus dados são muito importantes para nós!	4
5. Coleta de Informações	4
6. Cookies e tecnologias semelhantes	4
7. Para que utilizamos os seus dados?	4
8. Dados Sensíveis.....	5
9. A COMUNIX cuida dos seus dados.....	5
10. Terceiros que tratam seus dados	5
11. E em caso de transferência de propriedade?	5
12. Como falar com a COMUNIX?	6
13. Disposição Gerais.....	6

Quem somos

A plataforma de gestão de Call Center Comunix atualmente atende mais de 15 milhões de ligações por mês, fornecendo hoje uma das melhores alternativas tecnológicas para a operação e gestão da plataforma. Presente em todas as regiões do Brasil, a Comunix ultrapassa as barreiras geográficas e tem como estratégia expandir sua atuação tanto em nível nacional quanto internacional. Nosso produto Comunix Manager é uma ferramenta tecnológica altamente eficaz de gerenciamento, integralmente WEB, que oferece um completo conjunto de recursos para gestão de Call Center, entre os quais a identificação dos agentes da central através da supervisão em modo galeria, com interface gráfica limpa e amigável. Possibilita também o monitoramento e gravação de áudio e tela total ou parcial dos atendimentos. Para centrais que operam com grupos de operadores atendendo a diferentes serviços, disponibiliza ainda um eficiente gerenciamento multi skill que permite o atendimento nos mais variados serviços.

Por conta disso, para fins desta Política de Privacidade você deve considerar a COMUNIX como “controladora” e ou “operadora” de dados pessoais, a depender da condição em que se posicione em determinada relação contratual, consoante a Lei 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados (Agentes de Tratamento de Dados Pessoais, art. 37 - LGPD).

A privacidade e a proteção de dados pessoais é muito importante para nós da COMUNIX, pensando nisso, elaboramos uma Política que explica quais são os dados coletados, bem como a forma como os utilizamos e armazenamos.

A Política de Privacidade da COMUNIX. explica todo processo de armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados da plataforma COMUNIX. Toda atuação da COMUNIX. é pautada nos exatos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados. A COMUNIX tem, ainda, amplo compromisso com a confidencialidade e o sigilo dos dados tratados e mantém investimentos em capacitação de seus funcionários e aquisição das mais modernas tecnologias de proteção de dados.

Definições

- Clientes: Pessoa natural, que tenha se cadastrado no sistema da Comunix, a quem se referem os dados pessoais que são objeto de trabalho;
- Dado pessoal: Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, como: nome, sobrenome, data de nascimento, documentos pessoais (CPF, RG, CNH, Carteira de Trabalho, passaporte, título de eleitor, dentre outros), endereço residencial ou comercial, telefone, e-mail, cookies e endereço IP;
- AIPD: Avaliação de Impacto de Privacidade de Dados no sistema COMUNIX;
- Dado pessoal sensível: Qualquer dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a 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;
- Informações: Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e para transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- Privacidade e Proteção de Dados: Possibilidade de o titular determinar, de forma autônoma, a utilização que é feita de seus próprios dados pessoais, em conjunto com o estabelecimento de uma série de garantias para evitar que estes dados pessoais sejam utilizados de forma a causar discriminação ou danos de qualquer espécie.
- Interessados: São todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à Companhia, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da sociedade. Entre outros, destacam-se: acionistas, alta direção, investidores, colaboradores, sociedade, clientes, fornecedores, credores, governos, órgãos reguladores, concorrentes, imprensa, associações e entidades de classe, usuários dos meios eletrônicos de pagamento e organizações não governamentais.
- Terceiros: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que presta serviços à Comunix, em suas dependências ou remotamente, e no exercício de suas atividades possam vir a ter acesso às informações referentes ao negócio da Comunix ou de seus Clientes.
- Titular dos dados: Pessoa física a quem se refere os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- Controlador: Pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões ao tratamento dos dados pessoais.
- Operador ou Processador: Pessoa, física ou jurídica, pública ou privada, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do CONTROLADOR.

- Encarregado de Dados ou DPO: Pessoa física indicada pelo controlador ou operador. O profissional é um especialista em proteção de dados e monitora empresas para garantir que elas estejam em compliance com as regras e boas práticas do setor.
- ANDP: Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

Para quem se aplica essa Política?

Essa política é para você. Seja um cliente, colaborador, usuário, alta direção, acionista ou pessoa relacionada com a Comunix. Se você está apenas visitando nosso site, essa política também se aplica a você.

Sua privacidade e a proteção dos seus dados são muito importantes para nós!

A sua privacidade e o sigilo de suas informações são muito importantes para a COMUNIX. Quando você nos procura, utiliza nossos serviços ou adquire nossos produtos, tomamos todos os cuidados necessários para garantir a proteção, o sigilo e o uso adequado de seus dados pessoais.

A COMUNIX adota as melhores práticas de segurança para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados coletados, adotando mecanismos para proteção contra uso indevido, tentativas de acesso não autorizados, fraudes, danos, sabotagens e roubos.

Coleta de Informações

A COMUNIX solicita a você alguns dados cadastrais, como nome e CPF (ou Razão Social e CNPJ, no caso de Pessoas Jurídicas), endereço, e-mail, telefones para contato, entre outros, você nos fornece seus dados quando:

- Entra em contato com nossos canais de atendimento (site, telefone, WhatsApp, chat, etc.);
- Utiliza ou contrata algum de nossos produtos ou serviços;
- A COMUNIX entra em contato com você.
- Adicionalmente, podemos coletar e armazenar quaisquer informações sobre sua navegação, como, por exemplo, o seu endereço IP, páginas acessadas e tempo de permanência.

Cookies e tecnologias semelhantes

A COMUNIX. pode utilizar de cookies e tecnologias semelhantes. Cookies são pequenos pacotes de dados que são enviados para o navegador e ficam armazenados em seu dispositivo, que nos permitem entender melhor o comportamento dos visitantes e nos informam quais as partes de nossos sites e sistemas eletrônicos foram visitados, além de contribuir para a eficácia da distribuição de conteúdo.

A maior parte dos navegadores são predefinidos para aceitar cookies de forma automática. Nas configurações é possível alterar isso. Saiba, no entanto, que com os cookies desativados, algumas funcionalidades do site podem não funcionar da forma mais adequada.

Para que utilizamos os seus dados?

As informações coletadas são utilizadas para fins legítimos, lícitos e relacionados com as atividades da Comunix., sempre observando as legislações vigentes e boas práticas de mercado.

Dessa forma, buscamos:

- Oferecer produtos e serviços adequados ao seu perfil de consumo por canais próprios ou externos;
- Melhorar sua experiência de usuário e satisfação conosco;
- Cumprir com as exigências legais (como: leis, regulamentações e resoluções);
- Atender as suas necessidades e expectativas como cliente, parceiro, colaborador, alta direção, acionista ou usuário dos nossos produtos e serviços;
- Valorizar o tratamento justo, digno, cortês e equitativo, assegurando o sigilo das informações.

Dados Sensíveis

A COMUNIX pode utilizar sua biometria e a fotografia do seu rosto nos nossos processos de identificação e autenticação para garantir a preservação à fraude e a segurança na utilização dos nossos canais.

A COMUNIX. cuida dos seus dados

Nossos processos são constantemente adequados para utilizarmos apenas as informações necessárias. Repudiamos e não autorizamos o tratamento de dados para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

Disseminamos em toda a organização a cultura de sigilo, privacidade e proteção dos dados por meio de programa permanente de conscientização e capacitação.

Monitoramos o uso de dados pessoais e analisamos as suspeitas de tratamento indevido sob os aspectos legal e disciplinar.

Possuímos planos de resposta a incidentes e de continuidade dos negócios, que são constantemente atualizados.

Adotamos processos e políticas internas que asseguram o cumprimento de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais.

Terceiros que tratam seus dados

Quando necessário, para viabilizar a comercialização e manutenção de um produto ou prestação de um serviço contratado por você, nós podemos compartilhar seus dados pessoais com prestadores de serviços com o propósito de nos apoiar na distribuição de produtos e serviços que você venha a contratar, executar alguma atividade complementar aos negócios que realizamos, aprimorar ou viabilizar alguma atividade acessória aos nossos negócios.

Ainda podemos compartilhar seus dados pessoais com órgãos reguladores, órgãos fiscalizadores, repartições de trânsitos ou outras autoridades e órgãos oficiais ou empresas de auditoria, com o propósito de cumprir a legislação vigente ou atender demandas legais.

Em todo caso, são compartilhados apenas os dados necessários ao cumprimento das atividades e de acordo com as salvaguardas e boas práticas. No caso em que os dados são tratados fora do território brasileiro, tomamos todas as medidas necessárias para que as leis nacionais sejam observadas.

E em caso de transferência de propriedade?

Em caso de venda, fusão, cisão parcial do COMUNIX, os dados do Usuário serão transferidos para a empresa que adquirir, fundir ou para a empresa fruto da cisão, sendo certo que a empresa

adquirente dos dados se comprometerá a manter, no mínimo, os mesmos padrões de segurança mantidos pela COMUNIX.

Como falar com a COMUNIX?

O usuário poderá, a qualquer momento, entrar em contato com a Comunix para tirar dúvidas, enviar comentários ou sugestões relacionadas a esta Política e a forma como tratamos seus dados pessoais. Nós temos um DPO (Data Protection Officer) - encarregado pela Proteção de Dados Pessoais à disposição no seguinte endereço de contato: dpo@comunix.net.br, aos cuidados do DPO “Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (Artigo 41 – Lei 13.709/2018 – LGPD).

Disposição Gerais

Agradecemos por ter lido a nossa política de privacidade e proteção de dados. Ela foi elaborada com o objetivo de ser a mais útil, transparente e simples possível.

Nossa intenção é assegurar o respeito aos seus interesses e manter um relacionamento ético, responsável e diligente com você.

Estamos à disposição para esclarecer eventuais dúvidas por meio dos nossos canais de atendimento.

Pedimos, ainda, que visite nosso site e nossos canais de atendimento de vez em quando, pois quando necessário, publicaremos atualizações desta Política.

Obrigado!