

1. **Introdução**

Nós da **REDECALL** temos a privacidade como um valor essencial em nossa empresa. Por isso, realizamos diversas medidas técnicas e administrativas com o objetivo de oferecer aos nossos clientes, funcionários e parceiros, a garantia de que seus dados pessoais e profissionais estarão seguros com a gente.

Entre as práticas desenvolvidas por nós, foi lançada a presente Política de Privacidade pela qual apresentamos a nossa forma de tratamento de dados, e explicamos como nós utilizamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos os dados pessoais que, porventura, venham a ser coletados ou acessados por nossos sistemas e colaboradores.

Políticas de Privacidade específicas podem ser aplicáveis para alguns dos nossos produtos e serviços. Para mais informações sobre nossas práticas de privacidade relacionadas a um produto ou serviço específico, entre em contato com o nosso encarregado de dados pessoais (DPO) pelo e-mail: **dpo@redecall.com.br**.

Estamos localizados na Rua dos Tamóios, 666 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30120-050

2. **Clientes**

2.1. **Não Coletamos Dados**

De forma geral, quando um Cliente (ou para os fins desta seção, "você") ou a sua empresa contrata, utiliza ou interage com os Serviços, a princípio, nós não realizamos

coleta de dados pessoais, mas atenção: de acordo com a forma de contratação, nossa plataforma poderá ter acesso a dados pessoais sob o controle da sua empresa.

2.2. Quais dados são coletados

A **REDECALL** coleta dados em duas frentes distintas: Usuários e Clientes.

Por esse motivo, a coleta de dados pode ser diferente para cada um deles.

Usuários: Os Usuários são os funcionários, prestadores de serviço terceirizados da **REDECALL** que são responsáveis pela manutenção dos sistemas internos, assim como os funcionários das empresas que contratam os serviços da **REDECALL**.

Dados Coletados dos Usuários: Para a criação e manutenção dos perfis de acesso desses Usuários, os sistemas internos coletam os seguintes dados pessoais: nome, CPF, data de nascimento, sexo, endereço, telefone e e-mail.

Esses dados são acessados exclusivamente por pessoal autorizado que realiza a gestão interna dos sistemas na **REDECALL**.

Clientes: Os Clientes são as pessoas que entram em contato com a central de atendimento, ou seja, os clientes das empresas que contratam a **REDECALL**.

Dados Coletados dos Clientes: Os dados coletados podem variar conforme o cliente e as especificidades do atendimento, podendo incluir, mas não se limitando a: nome, CPF, data de nascimento, sexo, endereço, telefone, e-mail e em alguns casos, podem ser solicitados dados adicionais como número de carteirinha, cargo, entre outros.

Essa coleta de dados visa a prestação adequada dos serviços e a resolução eficiente das demandas dos Clientes, respeitando sempre a privacidade e a confidencialidade das informações coletadas.

2.3. Como utilizamos os dados que temos acesso

Além dos dados que podem ser acessados por você ou sua empresa por meio de nossa plataforma, nós utilizamos os dados coletados ou recebidos a partir da utilização dos Serviços para as seguintes finalidades:

- Cumprir com nossas obrigações contratuais com você ou com a sua empresa. Isso inclui criar e gerenciar as contas que você possa ter conosco, verificar sua identidade, cobrar os valores devidos por você, fornecer, personalizar e aprimorar nossos serviços;
- Notificá-lo sobre eventuais alterações em nossos produtos e serviços;
- Realizar operações internas, incluindo suporte, solução de problemas, análise de dados, testes, pesquisas e estatística;
- Reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, visando a prestação de um serviço mais seguro e eficaz;
- Fornecer informações sobre outros serviços e/ou produtos que oferecemos, similares aos já contratados por você, desde que previamente autorizados;
- Gerenciar riscos e detectar, prevenir e/ou remediar fraudes ou outras atividades potencialmente ilegais ou proibidas, além de violações de políticas, contratos ou termos de uso aplicáveis;
- Conforme necessário, para estabelecer, exercer e defender direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;

- Cumprir com obrigações legais ou regulatórias, ou conforme exigido em um processo judicial, por qualquer órgão de aplicação da lei ou do governo com competência.
- Para outras finalidades as quais fornecemos um aviso específico no momento de eventual coleta, ou, de outro modo, conforme autorizado ou exigido por lei.

3. Como compartilhamos dados pessoais

Nós poderemos compartilhar os dados pessoais coletados com outras empresas do seu grupo econômico, com terceiros e parceiros de negócio, que sejam relevantes para fins de viabilizar a prestação dos Serviços. Referido compartilhamento ocorre com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo.

- **Empresas do Grupo REDECALL:** As empresas do Grupo **REDECALL** podem compartilhar entre si os dados pessoais coletados a partir da prestação dos Serviços a fim de operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte, anunciar nossos Serviços e prevenir fraudes.
- **Prestadores de serviço terceirizados:** Trabalhamos com prestadores de serviço terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados de acordo com nossas instruções e termos ou mediante seu consentimento expresso, quando aplicável.
- **Órgãos reguladores, autoridades judiciais ou administrativas:** podemos compartilhar as suas informações pessoais para prestar às autoridades competentes todas as informações que forem solicitadas com relação ao Titular e operações por ele executadas nos Sites. Ademais, podemos compartilhar os seus dados pessoais com autoridades públicas ou entidades privadas para combate à fraude e abuso no uso dos

Serviços, para investigação de suspeitas de violação da lei, ou para combater qualquer outra suspeita de descumprimento das nossas políticas e contratos.

- Transferência de Ativos: Caso uma empresa ou unidade de negócios da **REDECALL** seja reorganizada ou vendida e sejam transferidos todos ou substancialmente todos os ativos a um novo proprietário, sua informação pessoal pode ser transferida ao comprador independentemente de sua autorização para garantir a continuidade dos serviços;
- Com a sua autorização: Em outros casos não previstos acima, havendo o objetivo de compartilhamento dos dados pessoais e informações, enviaremos você uma notificação com informações a respeito de tal compartilhamento para solicitar o seu consentimento, para finalidade determinada.

Além disso, existem outras circunstâncias em que seus dados poderão ser compartilhados, tais como:

- Determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial, com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes.
- Caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação, de forma automática.
- Proteção dos direitos da **REDECALL** em qualquer tipo de conflito, inclusive os de teor judicial.

4. Cookies e Tecnologias de Rastreamento

Para garantir a melhor experiência do usuário, nossa plataforma utiliza apenas um cookie essencial. Esse cookie tem a única função de criar um ID de sessão aleatório e anônimo, permitindo que o sistema reconheça sua visita durante a navegação atual.

Importante:

- Privacidade em primeiro lugar: esse cookie não coleta nenhuma informação pessoal identificável, como nome, e-mail ou endereço de IP;
- Dados anônimos: o ID da sessão é gerado aleatoriamente e não permite a identificação individual do usuário;
- Esse cookie fica salvo na máquina do usuário para validação. Caso este faça um novo acesso, o cookie pode ser substituído por outro, com um novo número de ID gerado de forma aleatória.

5. Transferências de dados pessoais para fora do Brasil

Nós poderemos transferir alguns de seus dados pessoais a prestadores de serviços localizados no exterior, incluindo prestadores de serviços em nuvem.

O acesso aos dados pessoais realizados pela nossa plataforma localizada em servidores fora do Brasil, é realizado com as medidas apropriadas para garantir a proteção adequada em conformidade com os requisitos da legislação aplicável de proteção de dados, incluindo por meio da celebração de contratos apropriados de transferência de dados com terceiros de seus dados pessoais quando exigidos.

6. Término do Tratamento

Esta Política de Privacidade se aplica às circunstâncias acima mencionadas durante toda a vigência do contrato existente e entre a **REDECALL**, seus clientes, parceiros e empregados, ressalvadas as condições contratuais que tenham efeitos contratuais/legais, após o término de seus respectivos contratos.

Após o término do período de armazenamento dos dados pessoais, estes serão excluídos de nossos registros ou anonimizados, exceto nos casos legalmente previstos conforme o artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados, tais como:

- 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, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei;
- Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados;

7. Alteração na Política de Privacidade

Com a constante evolução do modelo de negócio, a **REDECALL** reserva-se o direito de alterar esta política de privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada em seu portal. Caso exista uma alteração material no tratamento dos dados pessoais, você será informado e terá a oportunidade de analisar a política revisada antes de decidir continuar usando nossos Serviços.

8. Direitos de titular

A **REDECALL** disponibiliza os seguintes meios para que você possa entrar em contato conosco para exercer seus direitos de titular:

Website: <https://redecall.com.br/>

E-mail: dpo@redecall.com.br.

Endereço: Rua dos Tamóios, 666 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30120-050

Caso tenha dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou sobre os dados pessoais que tratamos, você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, através do seguinte canal:

E-mail: dpo@redecall.com.br.

Receberemos e investigaremos qualquer reclamação sobre a forma como Nós gerenciamos Dados Pessoais (incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos estabelecidos pelas leis e regulamentações de privacidade aplicáveis).

Atualizado em 6 de setembro de 2024.