

Política de Uso de Dados

Introdução

Este documento descreve como os dados dos clientes e usuários finais são coletados, processados, armazenados e protegidos em nossa plataforma de atendimento ao cliente com IA.

Coleta de Dados

Dados de Clientes (Empresas)

- **Dados cadastrais:** Informações de registro da empresa, contatos, dados de faturamento
- **Documentos de conhecimento:** Material fornecido para treinamento dos assistentes
- **Configurações:** Parâmetros e preferências dos assistentes
- **Métricas de uso:** Volume de interações, taxa de resolução, uso de créditos

Dados de Usuários Finais

- **Histórico de interações:** Conteúdo das conversas com os assistentes
- **Dados de contato:** Número de telefone e nome (via WhatsApp)
- **Metadados:** Horário, duração e status das interações
- **Feedback:** Avaliações e comentários sobre o atendimento

Uso de Dados

Finalidades Primárias

- **Prestação do serviço:** Processamento de interações e geração de respostas
- **Cobrança:** Cálculo de consumo de créditos
- **Suporte técnico:** Resolução de problemas técnicos

Finalidades Secundárias

- **Melhoria do serviço:** Análise de performance para aprimoramento dos algoritmos
- **Métricas e relatórios:** Geração de dashboards para clientes
- **Pesquisa e desenvolvimento:** Aprimoramento dos modelos de IA (sempre com dados anonimizados)

Armazenamento e Segurança

Medidas Técnicas

- **Encriptação:** Todos os dados em trânsito e em repouso são encriptados

- **Controle de acesso:** Autenticação multi-fator e controle granular de permissões
- **Isolamento:** Segregação de dados entre diferentes clientes
- **Backups:** Procedimentos regulares de backup com testes de restauração

Políticas de Retenção

- **Documentos de conhecimento:** Mantidos enquanto a conta estiver ativa
- **Histórico de interações:** Armazenado por 90 dias para análise e referência
- **Logs do sistema:** Mantidos por 30 dias para fins de diagnóstico
- **Dados de usuários inativos:** Anonimizados após 12 meses de inatividade

Compartilhamento de Dados

Compartilhamento com Terceiros

- **Provedores de LLM:** Conteúdo das interações é enviado para APIs de LLM
- **Serviços de infraestrutura:** Acesso limitado para manutenção e operação
- **Integrações autorizadas:** Sistemas conectados pelo cliente (ex: CRMs)

Compromissos dos Fornecedores

- Todos os fornecedores assinam acordos de confidencialidade
- Garantia de não utilização dos dados para treinamento de modelos
- Conformidade com normas de proteção de dados aplicáveis

Direitos dos Titulares de Dados

Direitos dos Clientes

- Acesso aos dados armazenados
- Exportação completa da base de conhecimento
- Exclusão de dados mediante solicitação
- Correção de informações incorretas

Direitos dos Usuários Finais

- Transparência sobre interação com IA
- Opção de solicitar atendimento humano
- Exclusão de histórico de interações
- Acesso aos dados pessoais armazenados

Responsabilidades

Responsabilidade do Cliente

- Obter consentimento adequado dos usuários finais
- Garantir precisão dos documentos fornecidos
- Configurar políticas de privacidade apropriadas
- Notificar sobre qualquer uso indevido ou vazamento

Nossa Responsabilidade

- Implementar medidas técnicas de proteção
- Garantir disponibilidade e integridade dos dados
- Notificar sobre incidentes de segurança
- Manter conformidade com regulamentos aplicáveis

Medidas de Segurança Específicas

Proteção de Documentos

- Criptografia de documentos em repouso (AES-256)
- Controle de versão e histórico de alterações
- Acesso baseado em função (RBAC)
- Logs de acesso e auditoria

Proteção de Conversas

- Criptografia ponta-a-ponta quando aplicável
- Mascaramento de dados sensíveis
- Política de retenção configurável
- Exportação segura

Proteção de Infraestrutura

- Firewall e IDS/IPS
- Patches de segurança regulares
- Testes de penetração periódicos
- Monitoramento 24/7

Conformidade Regulatória

LGPD (Brasil)

- Bases legais para processamento

- Registro de operações
- Relatório de impacto
- Canal para titulares

Outras Regulamentações

- Adaptação para regulamentos locais de clientes internacionais
- Avaliações periódicas de conformidade
- Documentação atualizada

Gestão de Incidentes

Procedimentos de Resposta

- Equipe dedicada
- Protocolo de comunicação
- Contenção e remediação
- Análise pós-incidente

Notificações

- Prazos para notificação
- Canais oficiais
- Informações necessárias
- Medidas preventivas

Atualizações da Política

Esta política pode ser atualizada periodicamente. Clientes serão notificados sobre mudanças significativas com pelo menos 30 dias de antecedência.

Contato para Questões de Privacidade

- E-mail: [privacidade@empresa.com]
- Formulário: [link para formulário]
- Correspondência: [endereço físico]

Última atualização: [DATA]