

Política de Privacidade — Auditoria Ideal

Última atualização: 10/09/2026

1. Quem somos

Esta Política de Privacidade se aplica à plataforma Auditoria Ideal, operada por Ideal Marketing inscrita no CNPJ sob o nº 30.619.215/0001-56, com sede em Rua Alexandre Dumas, 2100 - 12º Andar - Santo Amaro - São Paulo/SP - CEP: 04717-004, controladora dos dados pessoais tratados nos termos desta política, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 — LGPD).

2. Quais dados coletamos

Coletamos e tratamos diferentes categorias de dados, dependendo de como a empresa utiliza a plataforma:

- Dados de cadastro: nome, e-mail corporativo e cargo dos usuários da empresa contratante (tenant).
- Conteúdo das interações avaliadas: transcrições de ligações, mensagens de chat e e-mails que a empresa contratante submete para avaliação de qualidade.
- Dados de conectores de e-mail: quando um analista autoriza expressamente a conexão de sua conta Gmail ou Outlook, acessamos o conteúdo de e-mails dentro do escopo autorizado, exclusivamente para fins de auditoria de qualidade do atendimento.
- Dados de transcrição de reuniões: áudio e transcrição textual de reuniões conectadas via integração de transcrição automática.
- Dados de avaliação gerados pela plataforma: classificação do motivo do contato, pontuação de conformidade e sentimento, atribuídos por processamento automatizado.
- Dados de uso e acesso: registros técnicos (logs), endereço IP e identificadores de sessão, para segurança e auditoria do próprio sistema.

3. Para que usamos esses dados (finalidade)

- Executar a avaliação automatizada de qualidade das interações de atendimento (classificação, avaliação de conformidade e análise de sentimento).
- Disponibilizar painéis, relatórios e trilha de auditoria para a empresa contratante.
- Garantir a segurança, prevenir fraude e cumprir obrigações legais e regulatórias.
- Dar suporte técnico e evoluir a plataforma.

O uso e a transferência de informações recebidas de APIs do Google pela plataforma Auditoria Ideal para qualquer outro aplicativo cumprirão a Política de Dados do Usuário dos Serviços de API do Google, incluindo os requisitos de Uso Limitado ("Limited Use").

Não utilizamos o conteúdo de e-mails, ligações ou reuniões para fins de publicidade ou para treinar modelos de terceiros fora do escopo de prestação do serviço contratado. O conteúdo e os dados obtidos através de APIs do Google não serão utilizados para treinar, aprimorar ou personalizar modelos de inteligência artificial ou de aprendizado de máquina (AI/ML) generalistas de terceiros nem da própria plataforma.

4. Base legal para o tratamento

O tratamento de dados pessoais no Auditoria Ideal se apoia, conforme o caso, nas seguintes bases legais previstas na LGPD:

- Execução de contrato: para processar os dados necessários à prestação do serviço contratado.
- Consentimento do titular: para a conexão de contas de e-mail (Gmail/Outlook) dos analistas, obtido de forma explícita no momento em que o próprio analista autoriza o acesso via login OAuth do Google ou da Microsoft.
- Legítimo interesse: para fins de segurança da plataforma e prevenção a fraudes, sempre de forma proporcional e sem prejuízo aos direitos dos titulares.

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória: quando aplicável ao setor de atuação da empresa contratante.

5. Com quem compartilhamos dados

Podemos compartilhar dados pessoais com prestadores de serviço (operadores) que nos auxiliam a operar a plataforma, sempre sob obrigações contratuais de confidencialidade e segurança, incluindo:

- Google LLC e Microsoft Corporation — para a integração com Gmail e Outlook, estritamente conforme autorizado pelo titular da conta.
- Provedor de transcrição automática de reuniões (Recall.ai).
- Provedor de hospedagem e infraestrutura em nuvem: Cloud Flare.

Os dados obtidos por meio do conector de Gmail são compartilhados exclusivamente com os subprocessadores essenciais à execução do serviço de auditoria de qualidade contratado pelo próprio usuário (analista), listados acima, não sendo compartilhados com quaisquer outros terceiros para finalidades distintas.

Não vendemos dados pessoais a terceiros.

6. Transferência internacional de dados

Alguns dos prestadores mencionados acima podem processar dados fora do Brasil. Nesses casos, adotamos salvaguardas compatíveis com a LGPD (como cláusulas contratuais padrão) para garantir um nível adequado de proteção.

7. Por quanto tempo guardamos os dados

O prazo de retenção padrão dos dados avaliados é de 7 dias corridos, podendo ser configurado pela empresa dentro do painel administrativo da plataforma, respeitando prazos mínimos exigidos por lei quando aplicável.

8. Segurança da informação

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração ou destruição, incluindo controle de acesso por perfil, criptografia em trânsito e boas práticas de desenvolvimento seguro.

9. Seus direitos como titular de dados

Nos termos do art. 18 da LGPD, você pode solicitar a qualquer momento:

- Confirmação da existência de tratamento de dados.
- Acesso aos seus dados pessoais.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei.
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço.
- Eliminação dos dados tratados com base no consentimento.
- Revogação do consentimento, incluindo a desconexão do e-mail a qualquer momento.
- Informação sobre com quem compartilhamos seus dados.

As solicitações podem ser feitas pelo canal de contato indicado na seção 11.

10. Cookies (site e landing page)

Nosso site pode utilizar cookies essenciais e de análise de audiência para entender o uso da página e melhorar a experiência de navegação. Você pode gerenciar preferências de cookies no seu navegador.

11. Alterações desta política

Esta política pode ser atualizada periodicamente. A versão vigente estará sempre disponível nesta página, com a data da última atualização indicada no início do documento.

Dúvidas sobre esta Política de Privacidade e solicitações relacionadas ao exercício dos direitos previstos na seção 9 podem ser enviadas para contatos@auditoriaideal.com.br.