

Termos de Uso — Auditoria Ideal

Última atualização: 03/09/2026

1. Aceitação dos termos

Estes Termos de Uso regulam o acesso e uso da plataforma Auditoria Ideal, disponibilizada por Ideal Marketing inscrita no CNPJ sob o nº30.619.215/0001-56. Ao criar uma conta ou utilizar a plataforma, a empresa contratante e seus usuários declaram ter lido, compreendido e aceito integralmente estes termos.

2. Descrição do serviço

O Auditoria Ideal é uma plataforma multi-tenant de avaliação automatizada de qualidade de atendimento (QA) para contact centers, que utiliza inteligência artificial para classificar o motivo do contato, avaliar a conformidade com critérios definidos pela empresa contratante e medir o sentimento das interações (ligações, chats, e-mails e reuniões). Os dados de e-mail obtidos via API (incluindo, mas não se limitando a, dados da API do Gmail) não serão utilizados para treinar modelos de inteligência artificial de uso geral, sejam eles desenvolvidos pela Ideal Marketing ou por terceiros, sendo empregados exclusivamente para a prestação da funcionalidade de auditoria de qualidade aqui descrita.

3. Cadastro e contas de usuário

- A empresa contratante (tenant) é responsável por gerenciar os usuários com acesso à sua instância da plataforma, incluindo administradores e analistas.
- Cada usuário é responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso.
- A empresa contratante é responsável por garantir que possui base legal e, quando aplicável, o consentimento necessário de seus próprios funcionários para o tratamento de dados na plataforma.

4. Conectores de e-mail (Gmail e Outlook)

- A conexão de uma conta de e-mail (Gmail ou Outlook) à plataforma é sempre uma ação voluntária e explícita do próprio usuário (analista), realizada por meio do fluxo oficial de autorização do Google ou da Microsoft.
- O usuário pode revogar essa autorização a qualquer momento, tanto pela própria plataforma quanto diretamente nas configurações de segurança de sua conta Google ou Microsoft.
- O escopo de acesso solicitado se limita ao necessário para a finalidade de auditoria de qualidade descrita na Política de Privacidade.
- O uso e a transferência para qualquer outro aplicativo das informações recebidas das APIs do Google por meio da plataforma Auditoria Ideal aderirão à Política de Dados do Usuário dos Serviços de API do Google, incluindo os requisitos de Uso Limitado. Os dados obtidos das APIs do Google não serão utilizados para transferência a terceiros (salvo para prestação do próprio serviço), nem para fins publicitários ou treinamento de modelos de inteligência artificial de uso geral.
- Da mesma forma, o uso das informações recebidas da API do Microsoft Outlook/Microsoft Graph por meio da plataforma observará as políticas de uso de dados da Microsoft aplicáveis, não sendo tais dados utilizados para fins publicitários, transferência a terceiros não relacionados à prestação do serviço, ou treinamento de modelos de inteligência artificial de uso geral.

5. Obrigações do usuário e da empresa contratante

- Utilizar a plataforma em conformidade com a legislação aplicável, incluindo normas trabalhistas relacionadas a monitoramento de comunicações de colaboradores.
- Não utilizar a plataforma para finalidades diversas da avaliação de qualidade de atendimento.
- Informar previamente os analistas sobre o funcionamento do conector de e-mail e demais formas de monitoramento realizadas por meio da plataforma.
- Não tentar contornar mecanismos de segurança ou acessar dados de outros tenants.

6. Propriedade intelectual

Todos os direitos sobre o software, marca, layout e demais elementos da plataforma Auditoria Ideal pertencem à empresa desenvolvedora ou a seus licenciadores, não sendo concedida à empresa contratante nenhuma licença além do direito de uso da plataforma nos termos aqui descritos.

7. Disponibilidade e suporte

Envidamos esforços para manter a plataforma disponível de forma contínua, sem prejuízo de janelas de manutenção programada.

8. Limitação de responsabilidade

Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, o Auditoria Ideal não se responsabiliza por decisões tomadas pela empresa contratante com base nas avaliações automatizadas geradas pela plataforma, cabendo à empresa contratante a revisão humana de avaliações antes de qualquer medida disciplinar ou administrativa relacionada a um colaborador.

9. Confidencialidade e proteção de dados

O tratamento de dados pessoais na plataforma segue o descrito na nossa Política de Privacidade, parte integrante destes Termos de Uso. A Ideal Marketing não comercializa, vende, aluga ou compartilha os dados pessoais tratados na plataforma com terceiros para finalidades próprias ou alheias às descritas nestes Termos, ressalvado o compartilhamento estritamente necessário à prestação do serviço (por exemplo, com subprocessadores e provedores de infraestrutura contratados) ou quando exigido por determinação legal, regulatória ou judicial.

10. Rescisão

Qualquer das partes pode encerrar o uso da plataforma conforme as condições comerciais acordadas em contrato. Após o encerramento, os dados serão retidos ou eliminados conforme os prazos descritos na Política de Privacidade.

11. Alterações destes termos

Estes Termos de Uso podem ser atualizados periodicamente. A versão vigente estará sempre disponível nesta página, com a data da última atualização indicada no início do documento.

12. Contato

Dúvidas sobre estes Termos de Uso podem ser enviadas para contatos@auditoriaideal.com.br.