POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)
Última atualização 20 de maio de 2026. Versão 1.3

1. Introdução e Objetivo

A Voixtel Tecnologia, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 08.766.427/0001-07, com sede à Av. Dr. Chucri Zaidan, nº 1550, Cj 3109, na cidade de São Paulo/SP, doravante denominada "Voixtel" ou "VAIX" (nome fantasia), tem o compromisso de respeitar a privacidade e proteger os dados pessoais de todos que se relacionam com a empresa.

A presente Política de Privacidade ("Política") tem por objetivo informar, de forma transparente, como a Voixtel coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege os dados pessoais que recebe, em estrita observância à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – "LGPD"), à Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e às melhores práticas internacionais de privacidade.

Ao utilizar nossos serviços, o titular declara estar ciente desta Política. Quando necessário, o consentimento será solicitado de forma específica e destacada.

A Voixtel, sob a marca VAIX, é uma empresa especializada em soluções de comunicação e segurança digital, oferecendo serviços de atendimento omni-channel, contact center, atendimento digital com inteligência artificial, cibersegurança, telecomunicações e cloud computing para clientes corporativos.

2. Definições

Para os fins desta Política, adotam-se os seguintes conceitos, alinhados ao artigo 5º da LGPD:

Termo	Definição
Dado Pessoal	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
Dado Pessoal Sensível	Dado sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou 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.
Titular	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento.
Controlador	Pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
Operador	Pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
Encarregado (DPO)	Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

3. Abrangência e Aplicação

Esta Política se aplica ao tratamento de dados pessoais realizado pela VAIX em todos os seus canais e relacionamentos, incluindo, mas não se limitando a:

- Visitantes e usuários do site vaix.com.br e demais propriedades digitais da VAIX;
- Pessoas que entram em contato por formulários, e-mail, telefone, WhatsApp Business ou outros canais oficiais;
- Leads e prospects comerciais;
- Representantes, prepostos e colaboradores de clientes corporativos da VAIX;
- Usuários da Área do Cliente (portal de suporte e gestão de chamados);
- Fornecedores, parceiros e prestadores de serviço da VAIX;
- Candidatos a vagas de emprego e estágio.

Para o tratamento de dados pessoais que a VAIX realiza por conta e ordem de seus clientes corporativos, no contexto da prestação de serviços contratados, aplica-se o disposto no Capítulo 4 desta Política e os termos específicos previstos em contrato.

4. Papel da VAIX no Tratamento de Dados Pessoais

A LGPD diferencia dois papéis no tratamento de dados pessoais: o Controlador, a quem cabem as decisões sobre o tratamento, e o Operador, que realiza o tratamento em nome do Controlador. A VAIX pode atuar em ambas as posições, a depender do contexto.

4.1. VAIX como Controladora

A VAIX atua na qualidade de Controladora dos dados pessoais coletados diretamente por ela, por iniciativa própria ou por relação direta com o titular, especialmente:

- Dados de navegação e cookies em vaix.com.br;
- Dados informados em formulários de contato e canais de atendimento comercial;
- Dados cadastrais de clientes corporativos, fornecedores, parceiros e seus representantes;
- Dados de acesso e uso da Área do Cliente;
- Dados de candidatos a processos seletivos.

Para esses tratamentos, a VAIX define as finalidades, bases legais, prazos de retenção e medidas de segurança aplicáveis, conforme detalhado nos demais capítulos desta Política.

4.2. VAIX como Operadora

No contexto da prestação de serviços de comunicação, atendimento e segurança contratados por clientes corporativos, em modelo SaaS ou on-premises, a VAIX pode tratar dados pessoais por conta e ordem do cliente. Nesses casos:

- O cliente corporativo é o Controlador dos dados pessoais dos usuários finais (titulares);
- A VAIX atua exclusivamente como Operadora, processando os dados estritamente conforme as instruções documentadas do Controlador;
- Os termos do tratamento são regidos por contrato específico ou por Acordo de Tratamento de Dados (DPA), incluindo obrigações de confidencialidade, segurança, sub-contratação, retorno ou eliminação dos dados ao fim do contrato e cooperação no atendimento aos direitos dos titulares.

São exemplos de serviços em que a VAIX atua como Operadora:

- PABX em Nuvem, PABX on-premises e Contact Center: configuração de usuários do cliente (nome, e-mail corporativo e telefones) e processamento das comunicações realizadas pelos canais contratados;
- Soluções de Gravação de Chamadas: armazenamento de gravações de voz oriundas de chamadas telefônicas e de Contact Center, cujo acesso, audição e gerenciamento são de exclusiva responsabilidade do cliente Controlador. A VAIX acessa as gravações somente quando estritamente necessário ao tratamento de falhas técnicas, e apenas mediante chamado de suporte aberto pelo próprio cliente;
- Soluções de Chatbot e Atendimento Digital com IA: armazenamento, nos servidores da VAIX, do conteúdo das mensagens trocadas nos canais contratados. A equipe técnica da VAIX não possui acesso rotineiro a esse conteúdo, sendo o acesso restrito às hipóteses de tratamento e investigação de falhas, mediante solicitação do cliente;

- Implementação e operação de Firewall e VPN (site-to-site e usuário): para configuração e operação dessas soluções, podem ser tratados dados como nome, e-mail e telefone de usuários autorizados, bem como endereços IP de usuários, servidores e ativos de rede;
- Testes de Intrusão (Pentest) e diagnóstico de vulnerabilidades: durante a execução, são gerados grandes volumes de dados técnicos relativos ao ambiente do cliente (tráfego de rede, portas, endereços IP, vulnerabilidades identificadas e demais informações pertinentes). Os relatórios resultantes são entregues ao cliente e armazenados em diretórios na nuvem, na Área do Cliente, com acesso restrito a pessoas autorizadas, durante a vigência contratual.

Princípio do acesso controlado. A VAIX adota os princípios do menor privilégio e do acesso sob demanda para os dados pessoais tratados na qualidade de Operadora. O acesso pela equipe técnica é restrito a situações de suporte e investigação de incidentes, sempre registrado e auditável.

Eliminação ao término contratual. Encerrada a relação contratual, todas as gravações, instâncias, configurações e demais dados pessoais tratados pela VAIX na qualidade de Operadora são eliminados de seus servidores, observados eventuais prazos de retenção legal aplicáveis.

Titulares que tenham dúvidas sobre o tratamento de seus dados realizado pela VAIX nessa qualidade devem, prioritariamente, dirigir suas solicitações ao Controlador (o cliente corporativo responsável pelo serviço). A VAIX prestará suporte ao Controlador no atendimento dessas demandas, na forma do contrato vigente.

5. Dados Pessoais Coletados

A VAIX coleta apenas os dados pessoais necessários para o cumprimento das finalidades descritas nesta Política, observando o princípio da minimização. Os dados podem ser coletados diretamente do titular, gerados a partir da interação com nossos canais ou recebidos de terceiros legítimos.

5.1. Dados Coletados Diretamente do Titular

Por meio de formulários de contato, downloads de materiais, propostas técnicas, execução de contratos e processos seletivos, podemos coletar dados como nome completo, nome social, cargo, empresa, e-mail, telefone celular, telefone da empresa, CPF, RG, endereço profissional, dados bancários (quando aplicável à relação), currículo e demais informações voluntariamente fornecidas pelo titular.

5.2. Dados Gerados Automaticamente

Ao navegar em vaix.com.br ou utilizar a Área do Cliente (portal de suporte e gestão de chamados), podem ser coletados de forma automática: endereço IP, identificador de dispositivo, tipo e versão do navegador, sistema operacional, páginas visitadas, identificadores de cookies, nome de usuário (login), logs de acesso e registros de chamados abertos.

5.3. Dados Tratados na Qualidade de Operadora

Quando a VAIX atua como Operadora (Capítulo 4.2), os dados pessoais tratados variam conforme a solução contratada e estão descritos no contrato ou DPA aplicável. As principais categorias incluem:

- Dados de configuração de usuários do cliente: nome completo, e-mail corporativo, telefone celular e telefone da empresa, necessários para parametrização das soluções de PABX, Contact Center, Chatbot, canais omni-channel, Firewall e VPN;
- Conteúdo de comunicações: gravações de voz em chamadas telefônicas e de Contact Center, conteúdo de mensagens trocadas em chatbots e demais canais digitais, conforme a solução contratada;
- Dados técnicos de rede e cibersegurança: endereços IP de usuários, servidores e ativos do cliente, dados de tráfego, portas, logs de conexão e informações sobre vulnerabilidades identificadas, tratados no contexto de Firewall, VPN, monitoramento e Pentest;
- Relatórios de Pentest: documentos resultantes dos testes de intrusão, que podem conter referências a credenciais, contas de usuário e demais elementos identificáveis do ambiente do cliente. Tais relatórios são disponibilizados em diretórios na nuvem da Área do Cliente, com acesso restrito a pessoas autorizadas pela VAIX e pelo cliente;
- Dados gerados durante a prestação de suporte técnico: nas tratativas de chamados, podem ser registrados dados de usuários finais do cliente (como nome, e-mail, telefone e endereço IP) no sistema interno de chamados da VAIX, exclusivamente para fins de diagnóstico e resolução do incidente reportado.

A VAIX não controla a natureza, escopo ou finalidade desses dados, que são determinados pelo Controlador. O acesso da VAIX a esses dados observa o princípio do acesso controlado descrito no Capítulo 4.2.

6. Finalidades do Tratamento e Bases Legais

A VAIX trata dados pessoais com base nas hipóteses legais previstas no artigo 7º (e, quando aplicável, no artigo 11) da LGPD. O quadro abaixo associa, de forma consolidada, as principais finalidades às respectivas bases legais:

Categoria de Tratamento	Finalidade	Base Legal
Atendimento comercial e pré-vendas	Responder solicitações, enviar propostas, prestar informações sobre soluções e dar prosseguimento a oportunidades comerciais.	Procedimentos preliminares relacionados a contrato (art. 7º, V); Legítimo interesse (art. 7º, IX).
Execução de contrato	Formalizar, executar, faturar, prestar suporte e administrar a relação contratual com clientes e fornecedores.	Execução de contrato (art. 7º, V).
Cumprimento de obrigações legais e regulatórias	Atender obrigações fiscais, trabalhistas, contábeis, regulatórias e ordens de autoridades competentes.	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II).

Segurança da informação e prevenção a fraudes	Garantir a integridade de sistemas, prevenir e investigar incidentes, fraudes e usos indevidos.	Legítimo interesse (art. 7º, IX); Cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II).
Comunicação institucional e marketing	Envio de newsletters, conteúdos, convites a eventos e comunicações promocionais.	Consentimento (art. 7º, I); Legítimo interesse (art. 7º, IX), no contexto B2B.
Recrutamento e seleção	Avaliar candidaturas, conduzir entrevistas e formar banco de talentos.	Procedimentos preliminares a contrato (art. 7º, V); Consentimento (art. 7º, I), quando aplicável.
Exercício regular de direitos	Defender interesses da VAIX em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.	Exercício regular de direitos (art. 7º, VI).
Análise de uso e melhoria de produtos	Compreender padrões de uso do site e dos serviços para aprimorar a experiência.	Legítimo interesse (art. 7º, IX); Consentimento para cookies não essenciais.

Sempre que o tratamento estiver fundamentado no legítimo interesse, a VAIX avalia, o equilíbrio entre seus interesses e os direitos e liberdades fundamentais dos titulares.

7. Compartilhamento de Dados Pessoais

A VAIX não comercializa dados pessoais. O compartilhamento ocorre exclusivamente nas hipóteses descritas a seguir e sempre limitado ao estritamente necessário para a finalidade pretendida:

- Sub-operadores e prestadores de serviços de tecnologia, tais como provedores de infraestrutura em nuvem, plataformas de atendimento digital, ferramentas de produtividade e analytics, contratualmente obrigados a observar a LGPD e padrões de segurança equivalentes aos da VAIX;
- Parceiros comerciais e operadoras de telecomunicações, quando o compartilhamento for indispensável para a execução do serviço contratado;
- Autoridades públicas, judiciais ou administrativas, mediante requisição legal ou para o exercício regular de direitos;
- Em operações societárias, como fusões, aquisições, reestruturações ou venda de ativos, observado o sigilo e a comunicação aos titulares quando exigida;
- Mediante consentimento específico do titular, em hipóteses não cobertas pelas demais bases legais.

7.1. Principais Categorias de Sub-operadores

A título de transparência, a VAIX informa as principais categorias de sub-operadores que apoiam suas operações. A relação completa e atualizada pode ser obtida mediante solicitação ao Encarregado pelo Tratamento de Dados (Capítulo 13).

Categoria	Finalidade	Sub-operadores Principais
Infraestrutura em nuvem (IaaS)	Hospedagem das soluções SaaS da VAIX (PABX, Contact Center, Firewall, Chatbot, sistema de relatórios) em máquinas virtuais administradas pela VAIX.	Provedor especializado de infraestrutura como serviço (IaaS), sediado na Alemanha, com data centers em diferentes regiões conforme contratação.
Produtividade corporativa, e-mail e armazenamento em nuvem	E-mail corporativo, comunicação interna e armazenamento de documentos institucionais (propostas, relatórios, apresentações, documentação interna e materiais técnicos).	Google LLC – Google Workspace (Estados Unidos; infraestrutura global)
Plataforma de chatbot e mensageria multicanal	Suporte às soluções de chatbot e automação de comunicação multicanal oferecidas pela VAIX (WhatsApp, Instagram, Messenger, Telegram, SMS, e-mail, voz).	Plataforma especializada de mensageria e chatbot multicanal, sediada nos Estados Unidos, com infraestrutura hospedada na Amazon Web Services (AWS).
Telecomunicações e conectividade	Provimento de links, trânsito de voz e conectividade aos clientes.	Operadoras parceiras nacionais

A VAIX avalia seus sub-operadores conforme critérios de segurança da informação, conformidade com a LGPD e existência de cláusulas contratuais adequadas. A inclusão de um sub-operador na lista não implica qualquer endosso público pela VAIX, mas reflete a relação contratual existente para a prestação dos serviços.

8. Transferência Internacional de Dados

Considerando a utilização de provedores globais de tecnologia, parte do tratamento pode envolver a transferência de dados pessoais para fora do território nacional. Os principais países de destino, em razão dos sub-operadores listados no Capítulo 7.1, são:

- Estados Unidos da América, em decorrência da contratação de Google Workspace (e-mail e armazenamento em nuvem) e de plataforma especializada de mensageria e chatbot multicanal (hospedada na Amazon Web Services – AWS);
- Alemanha e demais países da União Europeia, em decorrência da contratação de infraestrutura em nuvem junto a provedor especializado sediado na União Europeia;
- Outros países onde estejam localizados data centers escolhidos pela VAIX ou pelo cliente para hospedagem das soluções contratadas.

Quando essas transferências ocorrem, a VAIX adota as salvaguardas previstas nos artigos 33 a 36 da LGPD, especialmente:

- Cláusulas-Padrão Contratuais aprovadas pela ANPD (BR SCCs) ou equivalentes internacionais (Standard Contractual Clauses da Comissão Europeia), incorporadas aos contratos com os sub-operadores;
- Acordos de Tratamento de Dados (DPA) específicos, contendo obrigações de confidencialidade, segurança, notificação de incidentes e cooperação no atendimento aos direitos dos titulares;
- Avaliação prévia do nível de proteção oferecido no país de destino, considerando a legislação local e as práticas do sub-operador;
- Obtenção de consentimento específico e destacado do titular, quando esta for a base legal aplicável.

A VAIX seleciona seus sub-operadores internacionais considerando suas certificações de segurança e privacidade reconhecidas pelo mercado (como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, ISO/IEC 27701 e SOC 2), quando disponíveis, bem como sua conformidade com regulamentos como GDPR e LGPD.

9. Cookies e Tecnologias Similares

Cookies são pequenos arquivos armazenados no dispositivo do usuário para permitir o funcionamento do site, lembrar preferências, mensurar audiência e personalizar a experiência. A VAIX utiliza cookies estritamente necessários (com base no legítimo interesse) e cookies de desempenho, funcionalidade e publicidade (com base no consentimento). O usuário pode gerenciar suas preferências a qualquer momento por meio do banner de consentimento exibido no primeiro acesso ao site ou nas configurações do navegador. O bloqueio de cookies estritamente necessários pode comprometer o funcionamento do site.

10. Segurança da Informação

A VAIX adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, observando padrões reconhecidos do mercado e as diretrizes da ANPD.

As medidas incluem, entre outras:

- Criptografia de dados em trânsito e em repouso, quando aplicável;
- Controle de acesso baseado no princípio do menor privilégio e autenticação multifator;
- Segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;
- Monitoramento contínuo, gestão de vulnerabilidades e testes de intrusão (Pentest);
- Operação de SOC 24x7 com resposta a incidentes;
- Treinamento periódico de colaboradores em segurança da informação e proteção de dados;
- Acordos de confidencialidade com colaboradores, prestadores de serviço e parceiros;
- Plano de resposta a incidentes e procedimento de notificação à ANPD e aos titulares, nos termos do artigo 48 da LGPD.

Ainda que a VAIX empregue os melhores esforços, nenhum sistema de informação é absolutamente seguro. Em caso de incidente que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a VAIX comunicará a ANPD e os titulares afetados em prazo razoável.

11. Retenção e Eliminação de Dados

Os dados pessoais são mantidos pelo tempo estritamente necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, observados os prazos legais e regulatórios aplicáveis. Encerrado esse período, os dados são eliminados ou anonimizados, exceto nas hipóteses previstas no artigo 16 da LGPD.

Categoria de Dado	Critério de Retenção	Prazo de Referência
Dados de navegação e cookies	Até o vencimento do cookie ou revogação do consentimento.	Variável (por cookie)
Dados de leads e contatos comerciais	Durante a relação comercial e pelo prazo necessário para retomada de oportunidades.	Até 24 meses após o último contato
Dados contratuais (clientes e fornecedores)	Durante a vigência do contrato e após o seu término, para cumprimento de obrigações legais.	5 anos após o término (regra geral)
Dados fiscais e contábeis	Conforme legislação fiscal, tributária e trabalhista aplicável.	Até 10 anos
Dados de candidatos não contratados	Manutenção em banco de talentos mediante consentimento.	Até 12 meses
Logs de acesso a sistemas	Em conformidade com o Marco Civil da Internet e melhores práticas de segurança.	Mínimo de 6 meses
Gravações de chamadas e conteúdo de chatbot (tratados como Operadora)	Mantidos durante a vigência do contrato com o Controlador; eliminados dos servidores da VAIX ao término contratual, salvo retenção legal aplicável.	Vigência contratual
Configurações de instâncias de clientes (PABX, Contact Center, Chatbot, Firewall, VPN)	Mantidas durante a vigência do contrato; eliminadas após o término contratual.	Vigência contratual
Dados técnicos de rede e logs de Firewall/VPN	Mantidos durante a vigência do contrato para fins de operação, monitoramento e segurança da informação.	Vigência contratual
Relatórios e dados gerados em Pentest	Armazenados em diretórios na nuvem, na Área do Cliente, com acesso restrito a pessoas autorizadas, durante a vigência do contrato. Destruídos de forma segura após o término contratual.	Vigência contratual
Registros em sistema de chamados de suporte (incluindo todo o conteúdo)	Mantidos durante a vigência do contrato e pelo prazo prescricional aplicável, para fins de exercício regular de direitos, prestação de contas e cumprimento de obrigações	5 anos após o término do contrato

	legais. Após esse período, os dados são eliminados do sistema da VAIX.	

Após o decurso dos prazos acima, os dados são eliminados de forma segura ou anonimizados, ressalvada a conservação para cumprimento de obrigação legal, estudos por órgão de pesquisa, transferência a terceiro autorizado ou uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados (art. 16 da LGPD).

12. Direitos do Titular

O titular dos dados pessoais possui, nos termos do artigo 18 da LGPD, os seguintes direitos, exercíveis gratuitamente e mediante requisição à VAIX:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, observados os segredos comercial e industrial, na regulamentação da ANPD;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com base no consentimento, ressalvadas as hipóteses de conservação previstas em lei;
- Informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais a VAIX realizou uso compartilhado de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências da negativa;
- Revogação do consentimento, a qualquer momento, mediante manifestação expressa;
- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados que afetem seus interesses, quando aplicável;
- Petição em relação aos seus dados contra a VAIX perante a ANPD.

As solicitações devem ser encaminhadas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados (Capítulo 13). A VAIX responderá em prazo razoável, observada a regulamentação da ANPD. Pode ser solicitada a comprovação da identidade do requerente para evitar atendimento a terceiros não autorizados.

13. Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

Em cumprimento ao artigo 41 da LGPD, a VAIX indica seu Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, responsável por receber comunicações dos titulares e da ANPD, orientar funcionários e contratados sobre as práticas de proteção de dados e executar as demais atribuições previstas em lei.

Canal oficial de contato com o Encarregado:

E-mail	dpo@vaix.com.br
Endereço Postal	Av. Dr. Chucri Zaidan, nº 1550, Cj 3109, São Paulo/SP – aos cuidados do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

14. Disposições Finais

A VAIX poderá atualizar esta Política periodicamente para refletir mudanças em suas práticas, na legislação ou na regulamentação aplicável. A versão vigente estará sempre disponível em vaix.com.br e indicará a data da última revisão. Alterações materiais serão comunicadas aos titulares pelos canais cabíveis.

Os produtos e serviços da VAIX são direcionados a clientes corporativos. A VAIX não coleta intencionalmente dados de crianças e adolescentes. Caso tenha conhecimento de coleta indevida, os dados serão eliminados, salvo quando a manutenção for indispensável para o cumprimento de obrigação legal, sempre observando o melhor interesse do titular, nos termos do artigo 14 da LGPD.

O site da VAIX pode conter links para sites de terceiros. A VAIX não controla as práticas de privacidade desses sites e recomenda a leitura de suas respectivas políticas. Esta Política aplica-se exclusivamente aos domínios e canais oficiais da VAIX.

Esta Política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil. Eventuais controvérsias serão solucionadas no foro competente, conforme a legislação aplicável.

Para dúvidas, sugestões ou reclamações relacionadas a esta Política, o titular pode entrar em contato pelo e-mail **contato@vaix.com.br** ou pelo telefone (11) 5180-5600. Para o exercício específico de direitos do titular, recomenda-se utilizar o canal do Encarregado, conforme Capítulo 13.

Glossário de Siglas – LGPD

Sigla	Significado
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
AWS	Amazon Web Services (provedor de infraestrutura em nuvem)
CMP	Consent Management Platform (plataforma de gestão de consentimento / banner de cookies)
CMS	Content Management System (sistema de gestão de conteúdo)
CSP	Content Security Policy
DPA	Data Processing Agreement / Acordo de Tratamento de Dados
DPF	Data Privacy Framework (acordo de transferência de dados UE–EUA)
DPO	Data Protection Officer / Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais
FTE	Full-Time Equivalent (equivalente a tempo integral)
GDPR	General Data Protection Regulation (regulamento europeu de proteção de dados)
HSTS	HTTP Strict Transport Security
ISO/IEC	International Organization for Standardization / International Electrotechnical Commission (normas de segurança e privacidade da informação)
LLC	Limited Liability Company
MFA	Multi-Factor Authentication (autenticação multifator)
NDA	Non-Disclosure Agreement / Acordo de Confidencialidade
PABX	Private Automatic Branch Exchange (central telefônica)
ROPA	Registro de Operações de Tratamento de Dados
SCC	Standard Contractual Clauses / Cláusulas-Padrão Contratuais
SMS	Short Message Service
SOC 2	System and Organization Controls (certificação de segurança de fornecedores)
SSL/TLS	Secure Sockets Layer / Transport Layer Security
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines (diretrizes de acessibilidade web)