

## **Política de Privacidade**

**Levamos sua privacidade a sério. Veja aqui o compromisso da NovaQuest Contact Center com a proteção de seus dados pessoais.**

Política de Privacidade de Dados Levamos sua privacidade a sério. Veja aqui o compromisso da NovaQuest Contact Center com a proteção de seus dados pessoais.

Ao acessar ou contratar os sites e serviços da NovaQuest Contact Center e tendo essas informações disponíveis, bem como seus direitos aqui expostos, você outorga a NovaQuest Contact Center o direito de uso sobre os dados coletados e compartilhados nos moldes das finalidades condições e formas aqui expostas.

Qualquer solicitação que você tenha interesse em fazer a respeito de seus dados – informações, solicitação de alteração; cancelamento, mais informações, entre outros – entre em contato através de nosso canal de relacionamento.

Ao utilizar os serviços da NovaQuest Contact Center você compartilha inúmeras informações. Isso é muito importante para que os serviços sejam aprimorados e para que você tenha uma experiência online única e personalizada. Além disso, ao conhecer a política de privacidade da NovaQuest Contact Center você poderá contribuir para a modulação da sua experiência nos Sites de acordo com as suas escolhas de navegação.

### **Mudanças**

Para se adaptar às expectativas dos usuários a NovaQuest Contact Center poderá modificar a sua Política de Privacidade. Assim, é importante que você consulte nossa política regularmente.

Última atualização desta política: 08/01/2024

### **Direitos do Titular de Dados Pessoais**

Quais são os direitos do titular de dados pessoais?

O titular de dados pessoais possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

Direito de confirmação e acesso (Art. 18, incisos I e II): é o direito do titular de dados de obter do serviço a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais.

Direito de retificação (Art. 18, inciso III): é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.

Direito à limitação do tratamento dos dados (Art. 18, inciso IV): é o direito do titular de dados de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Direito de oposição (Art. 18, § 2º): é o direito do titular de dados de, a qualquer momento, opor-se ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Direito de portabilidade dos dados (Art. 18, inciso V): é o direito do titular de dados de realizar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial.

Direito de não ser submetido a decisões automatizadas (Art. 20): o titular dos dados tem direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

## **Encarregado de Dados**

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais define como encarregado, em seu Art. 5º, inciso VIII, a 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).

O responsável por atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados é o encarregado **Jonatas Braga Gaudêncio** – Email: [dpo@novaquest.com.br](mailto:dpo@novaquest.com.br)

O usuário poderá entrar em contato por meio do e-mail [gsi@novaquest.com.br](mailto:gsi@novaquest.com.br), para sanar quaisquer dúvidas sobre esta Política de Privacidade ou para obter mais informações sobre o tratamento dos dados realizado com fundamento na LGPD.

### **Quais dados são coletados?**

Dados cadastrais Ao fornecer informações pessoais por meio de cadastros, ao criar uma conta própria para navegar nos sites, ao contratar os serviços neste disponibilizados, ao enviar formulários promocionais, ao postar conteúdos e em outras situações, você preenche cadastros, informando nome, endereço de e-mail, número do registro junto ao Cadastro de Contribuintes (CPF), número do registro geral (RG), telefone para contato, nacionalidade, dados financeiros, que são armazenados pela NovaQuest Contact Center. Sites e serviços neste disponibilizados de acordo com suas escolhas de navegação, moldarão os serviços e anúncios oferecidos a você.

Sendo assim, ao acessar as páginas dos Sites e fazer uso dos Serviços da NovaQuest Contact Center sem desabilitar tais tecnologias ("Identificadores Anônimos", "cookies", ou realizar o descadastramento/opt-out do "DMP") você expressamente escolhe este tipo de navegação voltado exclusivamente aos seus interesses e, portanto, autoriza o armazenamento de informações por meio destas tecnologias.

### **Outras aplicações**

Quando você acessa plataformas e aplicativos de terceiros, a partir da navegação em sites da NovaQuest Contact Center, nós podemos coletar dados sobre esse acesso, como a hora em que fez esse acesso.

### **Log de acesso**

Nós realizamos a coleta e guarda por 6 (seis) meses de dados sobre o seu acesso às aplicações da NovaQuest Contact Center conforme determinação legal.

## **Para que os Dados são utilizados?**

As informações que você compartilha com a NovaQuest Contact Center têm como finalidade a gestão, administração, prestação, ampliação e melhoramento dos Sites e dos Serviços. Além disso, considerando a possibilidade do usuário moldar a sua navegação em relação aos dados que lhe são relevantes, a utilização das informações compartilhadas permitem a autodeterminação de uso de informação pelo usuário.

### **Personalização de conteúdo**

Praticamente todo conteúdo que você acessa nos serviços da NovaQuest Contact Center podem ser personalizados, muito embora a NovaQuest Contact Center disponibilize também a você serviços e notificações de interesse individual. Isso significa que ao invés de mostrar o mesmo conteúdo para todos os usuários, da NovaQuest Contact Center pode construir um perfil baseado no seu histórico de acesso de aplicações, apresentando-lhe, além dos conteúdos e serviços de interesse em geral, conteúdos e serviços mais próximos aos seus interesses. Isso ocorre em inúmeras situações: nas páginas dos Sites, em comunicações eletrônicas e em anúncios e publicidade apresentados a você.

A personalização é vantajosa, pois permite disponibilizar a você uma plataforma que apesar de conter conteúdos de interesse geral, é emoldurada de forma a aproximar-se ao máximo de seus interesses e preferências.

### **Marketing**

Além disso, a NovaQuest Contact Center utilizará seus dados para melhor direcionar a você conteúdo comercial, publicitário ou patrocinado em suas páginas.

Em relação às publicidades personalizadas, caso você não opte por desabilitar cookies ou navegar de forma anônima, essas serão direcionadas a você em razão de produtos observados em visitas a outros sites. Nesta situação, caso não seja de seu interesse recebê-las você poderá desabilitar o banner da publicidade, clicando no ícone localizado no canto direito deste. Vale lembrar que somente as

publicidades personalizadas conterão este ícone e a possibilidade de desabilitação.

### **Identificadores eletrônicos**

Quanto às informações de acesso por você compartilhadas ao visitar os sites da NovaQuest Contact Center e armazenadas por meio de identificadores anônimos ou de cookies, estas também serão utilizadas com o intuito de aperfeiçoar os sites e os serviços de acordo com suas escolhas de navegação, bem como para gerar dados estatísticos gerais com finalidade informativa e comercial. Essas informações igualmente poderão ser compartilhadas com terceiros parceiros, no entanto, sem que sejam revelados nomes e dados de sua navegação, da mesma forma que caso você navegue em sites de parceiros, os registros de sua navegação desse Site serão compartilhados dos parceiros com o NovaQuest Contact Center.

### **Dados anônimos**

Ainda que o NovaQuest Contact Center colete, muitas vezes, seus dados de forma identificada, somente fazemos o uso desta forma quando estritamente necessário. Caso contrário, executamos atividades de anonimização dos dados, apresentando-os em formato estatístico por perfil.

### **Como faço para não compartilhar meus dados?**

O compartilhamento dos seus dados é sempre uma escolha feita por você. Lembre-se que você pode desabilitar cookies antes da navegação, realizar a navegação anônima ou ainda se descadastrar (opt-out) da tecnologia de Data Management Platform (DMP) utilizada pela NovaQuest Contact Center. A NovaQuest Contact Center adverte, no entanto, que alguns serviços poderão ser significativamente prejudicados ou até mesmo se tornarem inacessíveis, se você escolher não compartilhar seus dados de acesso ou informações pessoais. Quanto ao compartilhamento de informações de acesso por "identificadores anônimos" ou cookies, caso este não seja de seu interesse, basta ajustar a configuração de seu navegador ou seu dispositivo de acesso à Internet. Desta forma, será necessário que você efetue novo registro a cada vez que acessar um serviço que requeira um cadastro prévio, já que todos os identificadores anônimos (e não apenas os da NovaQuest Contact Center) serão desabilitados de seu navegador. Você pode desabilitar o armazenamento de dados de duas

formas: desabilitando os cookies, o que pode limitar a sua navegação; ou realizando navegação anônima (os cookies e identificadores anônimos serão excluídos após a sua visita ao site).

Você sempre pode optar por navegar na Internet de forma a restringir a coleta de dados. Uma das formas de fazer isso é através da opção de navegação anônima, disponível nos navegadores. Abaixo o link com informações como fazer isso com cada navegador:

[Google](#)

[Firefox](#)

[Safari](#)

[Edge](#)

A NovaQuest Contact Center também utiliza uma tecnologia de DMP que possibilita a coleta, agregação, e armazenamento de dados sobre os seus usuários.

## **Cookies**

O controle sobre o compartilhamento de informações por cookie se dá por meio de seu navegador. Então, para evitar total ou parcialmente o compartilhamento por essa tecnologia, você terá que modificar as configurações do seu navegador.

Para saber como modificar essas considerações, verifique o navegador utilizado por você e proceda conforme as instruções do mesmo.

## **Com quem meus dados serão compartilhados?**

O NovaQuest Contact Center poderá compartilhar os dados por você fornecidos com outras empresas da NovaQuest Contact Center ou terceiros parceiros, no Brasil ou no exterior, sempre respeitando às finalidades adstritas ao seu compartilhamento, sendo certo que, para tanto, o NovaQuest Contact Center solicitará sua prévia anuência.

## **Fornecedores e parceiros**

O NovaQuest Contact Center disponibiliza seus dados a terceiros, fornecedores e parceiros, para a execução de algumas das atividades citadas nessa política. Todas as disponibilizações são formalizadas, com comprometimento do terceiro de não fazer usos diferentes dos aqui apresentados, ou para execução do próprio contrato. Ao fim do contrato entre o NovaQuest Contact Center e os terceiros esses se comprometem a excluir os dados e cessar qualquer uso, exceto em casos específicos em que a coleta tenha sido feita de forma conjunta.

## **Acesso Interno**

O NovaQuest Contact Center mantém rígido controle interno sobre o acesso aos seus dados, ou seja, apenas algumas pessoas na NovaQuest Contact Center terão acesso aos seus dados e apenas para execução das atividades aqui previstas. Ainda assim, a NovaQuest Contact Center implementa mecanismos para garantir que não haja qualquer uso indevido de seus dados. Caso suspeite de qualquer uso indevido, não deixe de entrar em contato conosco, por meio de nossos canais de atendimento, disponíveis no site.

## **Autoridade Pública**

O NovaQuest Contact Center somente disponibilizará seus dados às Autoridades Públicas quando a requisição para tanto for feita nos moldes da legislação. Não efetuamos essa entrega de forma excessiva, ou quando não estiver em conformidade com as determinações legais.

*Quais são as Minhas Responsabilidades?*

## **Dados de Terceiros**

Você deve ter extrema cautela ao compartilhar com a NovaQuest Contact Center dados dos quais você não seja o titular. Da mesma forma que nós respeitamos a sua privacidade, você deve respeitar a privacidade daqueles próximos a você, ou aqueles de quem você tenha acesso aos dados. Se tiver dúvidas quanto ao consentimento desse terceiro para compartilhamento dos dados, não os compartilhe.

## **A quais serviços e conteúdos esta política não se aplica?**

Esta política de privacidade não se aplica aos conteúdos referentes a anúncios e links publicados por parceiros da NovaQuest Contact Center. Nesses casos, é imprescindível que você ao acessar tais publicações procure e leia a política de privacidade vinculada ao conteúdo por você acessado.

## **Segurança**

A NovaQuest Contact Center observa e implementa, periodicamente, os padrões de segurança indicados pelo CGI , por meio do CERT <http://www.cert.br>.

A NovaQuest Contact Center utiliza tecnologias e procedimentos de segurança para proteger suas informações pessoais contra perdas, roubos e acesso, uso e alterações não autorizados, porém, é necessário alertar que nenhuma medida de segurança disponível no mercado é totalmente segura.

A NovaQuest Contact Center não disponibiliza seus dados a nenhum fornecedor que para a execução da atividade não apresente declaração de adoção de padrões mínimos de segurança, similares ou superiores aos adotados pela própria NovaQuest Contact Center.

## **Legislação**

Essa política é fruto da legislação e de normas éticas da própria NovaQuest Contact Center, sempre visando o bem estar e a viabilidade dos produtos e negócios da empresa, na busca pela oferta de melhores serviços ao público. Caso haja interesse, não deixe de consultar a legislação, principalmente: – Marco Civil da Internet (LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014) e sua Regulamentação (DECRETO Nº 8.771, DE 11 DE MAIO DE 2016); – Código de Defesa do Consumidor (LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990); e – Código Civil (LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002)