



## Política de Privacidade Escuta Ativa

Nós da **Escuta Ativa**, empresa brasileira de ouvidoria externa independente, mediadora e certificadora, temos sua privacidade como princípio básico, e por isso desenvolvemos este Aviso de Privacidade com a finalidade de garantir transparência a **Você**, enquanto Titular de Dados, quanto ao tratamento dos seus dados pessoais e demonstrar nosso comprometimento com os seus dados pessoais de maneira íntegra, responsável e ética, de acordo com as regras da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018** e da **Lei de Mediação nº 13.140/2015** e demais legislações aplicáveis.

Utilizando este site, você **afirma estar de acordo** com o uso de suas informações como está descrito neste Aviso de Privacidade.

### Introdução

Este Aviso de Privacidade informa quais dados pessoais coletamos sobre você, para que usamos, como e onde armazenamos e com quem compartilhamos. Também define os seus direitos em relação aos seus dados pessoais e quem você pode contatar para obter mais informações ou esclarecimentos a respeito desse tema. Veja abaixo as seções desta declaração.

#### I. Como coletamos os seus dados?

Coletamos e tratamos dados pessoais sobre você ou sua empresa no decorrer do atendimento para nossa efetiva prestação de serviços.



Informações sobre como usamos *cookies* e outras tecnologias de rastreamento, podem ser encontradas no *banner de cookies*.

A **Escuta Ativa** entende a importância de proteger a privacidade e dados pessoais de crianças e adolescentes. Nosso site e nossos serviços não são projetados ou direcionados a crianças e adolescentes. Igualmente, não é nossa política coletar ou armazenar informações sobre este tipo de público, todavia, em eventuais situações em que a coleta e o uso desses tipos de dados pessoais se fizerem necessários, em situações de contratos de prestação de serviços através das modalidades de Menor-Aprendiz ou Estagiário, que possam envolver menores de idade, o tratamento ocorrerá no melhor interesse da criança e/ou do adolescente, nos termos da legislação vigente.

## II. Quais tipos de dados pessoais coletamos

Os dados pessoais que coletamos podem incluir: seu nome; idade; data de nascimento; sexo; endereço de e-mail; endereço residencial; país de residência; circunstâncias familiares (por exemplo, seu estado civil e dependentes); detalhes sobre emprego e educação (por exemplo, a organização para a qual você trabalha, seu cargo e seus detalhes educacionais); informações financeiras e tributárias (por exemplo, sua renda e residência fiscal); suas postagens em *blogs*, fóruns, *wikis* e quaisquer outros aplicativos e serviços de mídia social; seu endereço IP; o seu tipo de navegador e idioma; seus horários de acesso; sua geolocalização; detalhes da manifestação; detalhes de como você usa nossos serviços; detalhes de como você gosta de interagir conosco e outras informações semelhantes.

Os dados pessoais que coletamos também podem incluir dados pessoais sensíveis, os quais são definidos por lei como sendo dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter

religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

### III. Quais as bases legais que usamos para tratar os seus dados

Somos requeridos por lei a estabelecer neste documento quais os fundamentos legais para tratamento dos seus dados pessoais, principalmente relacionados às hipóteses legais definidas pela LGPD.

Como resultado, os seus dados pessoais, podendo ser sensíveis, serão tratados nas seguintes hipóteses:

- a) Mediante o fornecimento do seu consentimento para tratamento de seus dados, como por exemplo, para lhe conceder acesso ao sistema da **Escuta Ativa**;
- b) Quando existentes legítimos interesses da **Escuta Ativa** para a entrega de nossos serviços para você ou para nosso cliente, bem como para o funcionamento eficaz e lícito dos nossos negócios, desde que tais interesses não sejam superados pelos seus interesses, direitos e liberdades fundamentais;
- c) Observação de obrigações legais e regulatórias aplicáveis que podem exigir a coleta, armazenamento e compartilhamento de seus dados pessoais a fim de atender disposições legais e regulatórias, tais como (i) manutenção de registros para fins fiscais ou fornecimento de informações a um órgão público ou órgão de aplicação da lei; (ii) cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias; (iii) cumprimento de obrigações de combate à corrupção, lavagem de dinheiro, fraude e condutas irregulares;
- d) Para exercer regularmente nossos direitos, como por exemplo, para exercer nosso direito de defesa em algum processo judicial ou administrativo;
- e) Proteção da vida ou da incolumidade física sua ou de terceiro e/ou tutela da sua saúde;
- f) Garantia da prevenção à fraude e à sua segurança, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos;

- g) Quando o tratamento for necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual o titular seja parte direta ou indiretamente.

#### IV. Como utilizamos os seus dados

Na prestação de nossos serviços, usaremos seus dados pessoais para realizar a você ou à empresa. Como parte disso, podemos usar seus dados pessoais no decorrer das interações relacionadas aos serviços. Tais interações podem ser com você, manifestante, com a empresa e nossa equipe da **Escuta Ativa**. Também podemos usar seus dados pessoais para realizar verificações de *due diligence* relacionadas aos serviços.

Também podemos usar seus dados pessoais para ou em conexão com:

- a) Requisitos legais ou regulamentares;
- b) Solicitações e comunicações de autoridades competentes e órgãos reguladores;
- c) Entrar em contato com você para receber *feedback* sobre os serviços;
- d) Entrar em contato com você para outros fins de mercado ou pesquisa;
- e) Garantir a segurança física das pessoas e instalações, inclusive por meio de controle de acesso e gravações de vídeo;
- f) Para fins de pesquisa, inovação e aprimoramento de nossos serviços.

#### V. Uso de dados pessoais coletadas através do nosso site

Para aprimorarmos nossos serviços e melhorarmos continuamente a experiência de navegação em nossos *websites*, coletamos informações importantes de nossos Usuários.

Informações cadastrais: Em nossos *websites* existem formulários eletrônicos para que você (Usuário) cadastre seus dados pessoais, que estarão sob sigilo e anonimato, desde que seja seu desejo, e informações de sua empresa, possibilitando que façamos contato via e-mail, WhatsApp ou telefone, para comunicação. Você (Usuário) nos fornecerá dados pessoais e dados de sua empresa, tais como: o seu nome, sobrenome, ou codinome (sob anonimato, desde que seja de seu interesse) cargo, área de atuação, preferências de contato, áreas de interesse, a razão/denominação social ou o nome fantasia da sua empresa, e-mail e telefone de contato.

Levantamentos Técnicos: Dados específicos seus e de sua empresa também poderão ser utilizados por nós para pesquisas técnicas e fins estatísticos. Ao responder questionários eletrônicos de avaliação, os dados e informações inseridos por você (Usuário) serão arquivados em um banco de dados geral e utilizados de forma consolidada como parte de estudos que realizamos. Informamos que os seus dados pessoais e os da sua empresa não serão individualizados ou revelados.

## VI. Para quem nós divulgamos os seus dados

Ninguém, todos seus dados são, único e exclusivamente utilizados dentro do ambiente de ouvidoria e mediação da **Escuta Ativa** (que inclui você, sob anonimato, caso assim defina, empresa e **Escuta Ativa**), de acordo com a legislação pertinente à mediação.

Podemos compartilhar informações não pessoais, não identificadas e agregadas para as finalidades de análise de dados, pesquisas, contribuições, conteúdos de eminência e fins educativos.

## VII. Como protegemos seus dados

Usamos uma série de medidas físicas, eletrônicas e gerenciais para garantir que seus dados pessoais se mantenham seguros, precisos e atualizados. Essas medidas incluem:

Educação e treinamento de todos que interajam com os seus dados, para que eles estejam cientes de nossas obrigações de privacidade e proteção de dados ao lidar com dados pessoais;

Controles administrativos e técnicos para restringir o acesso a dados pessoais, condicionados à necessidade de conhecimento;

Medidas tecnológicas de segurança, incluindo *firewalls*, criptografia e *software* antivírus;

Medidas de segurança física, tais como passes de segurança de empregados para acessar nossas instalações.

Apesar de usarmos medidas de segurança apropriadas, uma vez que recebemos seus dados pessoais, a transmissão de dados pela internet (inclusive por e-mail) nunca é completamente segura. Nós nos esforçamos para proteger os seus dados pessoais, mas não podemos garantir a segurança dos dados transmitidos para nós ou por nós.

Visando a devida proteção e tratamento de seus dados pessoais em conformidade com a LGPD, além das demais leis aplicáveis, nós nos comprometemos à:

Adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas, especialmente quando baseado no interesse legítimo;

Comunicar, em prazo razoável, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevantes aos titulares;

Utilizar para o tratamento de dados pessoais sistemas que sejam estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos na LGPD;

Eliminar os dados pessoais após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as finalidades previstas em lei; e

Observar as diretrizes, normas e regulamentos editados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

#### **VIII. Por quanto tempo manteremos as suas informações?**

Nós manteremos seus dados pessoais em nossos sistemas pelo maior dos seguintes períodos: **(i)** enquanto for necessário para a atividade e serviços prestados; **(ii)** qualquer período de retenção exigido por lei; **(iii)** fim do período no qual as investigações em relação aos serviços possam surgir; **(iv)** enquanto válido seu consentimento, nas hipóteses aplicáveis; **(v)** nos termos da legislação vigente.

#### **IX. Seus direitos**

Você possui vários direitos em relação aos seus dados pessoais, os quais podem ser exercidos a qualquer tempo, de forma gratuita através de solicitação registrada por você ao nosso DPO/ Encarregado. Em particular, você tem o direito de:

Obter confirmação de que estamos tratando seus dados pessoais;

Pedir que atualizemos os dados pessoais que mantemos a seu respeito ou corrijamos dados que você acha que estão incorretos ou incompletos;

Obter informações sobre com quem realizamos o uso compartilhado de seus dados;

Solicitar que os seus dados pessoais que você entenda como desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD, sejam anonimizados, bloqueados ou eliminados.

## X. Encarregado de Dados

Para demais temas ou dúvidas relacionadas à privacidade e proteção de dados, entre em contato com o nosso Encarregado de Dados por meio do e-mail [dpo@escuta-ativa.com](mailto:dpo@escuta-ativa.com).

## XI. Alterações nesta Declaração de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

Podemos modificar ou alterar esta Declaração de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais de tempos em tempos.

Para informá-lo de quando fizermos alterações nesta Declaração de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, alteraremos a data de revisão na parte superior desta página. A nova Declaração de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais modificada ou alterada será aplicada a partir dessa data de revisão. Portanto, incentivamos você a periodicamente revisar esta Declaração para ser informado sobre como estamos protegendo suas informações.

Ao fornecer informações por meio deste site, você concorda com as divulgações descritas acima.

**Última atualização: 03/11/2025**