

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

## 1. Objetivo

A **Lopes Serviços de Call Center e Cobrança LTDA** (“Empresa”), comprometida com a proteção da privacidade e dos dados pessoais de seus clientes, parceiros e usuários, apresenta esta Política de Privacidade com o objetivo de esclarecer como realiza a coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento e proteção das informações pessoais obtidas por meio de seu site, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**.

Ao acessar e utilizar este site, o usuário declara estar ciente e de acordo com os termos desta Política.

## 2. Dados Coletados

Durante a navegação e utilização do site, a Empresa poderá coletar os seguintes dados:

### Dados fornecidos pelo usuário

- Nome completo;
- CPF ou CNPJ;
- Endereço de e-mail;
- Número de telefone;
- Endereço;
- Informações enviadas por meio de formulários de contato, negociação, cadastro ou solicitação de serviços.

### Dados coletados automaticamente

- Endereço IP;
- Data e horário dos acessos;
- Tipo de navegador;
- Sistema operacional;
- Dispositivo utilizado;
- Páginas visitadas;

- Cookies e tecnologias semelhantes;
- Informações de navegação

### 3. Finalidade da Coleta

A Lopes utiliza os dados pessoais para as seguintes finalidades:

- Identificar e autenticar o usuário;
- Realizar atendimento e responder solicitações;
- Viabilizar negociações e prestação de serviços;
- Entrar em contato com clientes e interessados;
- Enviar comunicações relacionadas aos serviços contratados;
- Melhorar a experiência de navegação no site;
- Realizar análises estatísticas e aperfeiçoamento dos serviços;
- Cumprir obrigações legais, regulatórias e contratuais;
- Prevenir fraudes e garantir a segurança das operações.

### 4. Base Legal para o Tratamento dos Dados

O tratamento dos dados pessoais será realizado com fundamento nas bases legais previstas na LGPD, especialmente:

- Consentimento do titular;
- Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados ao contrato;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- Legítimo interesse da Empresa, respeitados os direitos e liberdades fundamentais do titular.

### 5. Compartilhamento de Dados

A **Lopes** poderá compartilhar dados pessoais somente quando necessário com:

- Empresas fornecedoras de tecnologia;
- Prestadores de serviços contratados;
- Empresas responsáveis pela hospedagem do site;
- Parceiros comerciais devidamente autorizados;

- Instituições financeiras, quando necessário para execução dos serviços;
- Autoridades públicas e órgãos competentes, quando houver obrigação legal ou determinação judicial.

Todos os terceiros contratados assumem compromisso de confidencialidade e proteção dos dados pessoais tratados.

## 6. Segurança das Informações

A Empresa adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra:

- Acessos não autorizados;
- Perda ou destruição;
- Alteração indevida;
- Divulgação não autorizada;
- Tratamentos ilícitos.

Embora sejam adotadas boas práticas de segurança da informação, nenhum sistema é totalmente imune a riscos.

## 7. Armazenamento e Retenção dos Dados

Os dados pessoais serão armazenados apenas pelo período necessário para atender às finalidades descritas nesta Política, cumprir obrigações legais, regulatórias e contratuais ou para o exercício regular de direitos.

Após esse período, os dados poderão ser eliminados ou anonimizados, conforme permitido pela legislação vigente.

## 8. Direitos do Titular dos Dados

Nos termos da LGPD, o titular poderá solicitar a qualquer momento:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos seus dados pessoais;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação dos dados, quando cabível;
- Portabilidade dos dados;

- Informações sobre compartilhamento de dados;
- Revogação do consentimento;
- Eliminação dos dados tratados mediante consentimento, quando aplicável.

As solicitações serão atendidas dentro dos prazos previstos na legislação.

## 9. Uso de Cookies

O site da Lopes Serviços de Call Center e Cobrança LTDA utiliza cookies para:

- Melhorar a experiência do usuário;
- Memorizar preferências de navegação;
- Realizar estatísticas de acesso;
- Aprimorar o desempenho e a segurança do site.

O usuário poderá desabilitar os cookies nas configurações de seu navegador, estando ciente de que algumas funcionalidades poderão ser comprometidas.

## 10. Links para Sites de Terceiros

Este site poderá conter links para páginas de terceiros. A Lopes Serviços de Call Center e Cobrança LTDA não se responsabiliza pelas políticas de privacidade ou pelo tratamento de dados realizado por esses sites.

## 11. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser alterada a qualquer momento para adequação à legislação vigente ou às necessidades operacionais da Empresa.

A versão mais atual estará sempre disponível neste site.

## 12. Contato DPO

Em caso de dúvidas ou para exercer seus direitos previstos na LGPD, o titular poderá entrar em contato com a **Lopes Serviços de Call Center e Cobrança LTDA** pelos seguintes canais:

**Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO):** Igor Aguiar Lopes

**E-mail:** Contato.dpo@lopescallcenter.com.br

**Telefone:** 27 98893-4758

**Endereço:** Av. Princesa Isabel, 629 - 3ª Andar, Salas 301 e 302 - Centro, Vitória - ES, 29010-361

### 13. Revisão e Manutenção da Política

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada devido a eventuais atualizações normativas ou mudanças necessárias ao negócio e/site da LOPES. Desta forma, aconselhamos ao usuário que verifique periodicamente este documento.

### 14. Declaração de Ciência

Ao acessar e utilizar este site, o usuário declara ter lido, compreendido e concordado com os termos desta Política de Privacidade da **Lopes Serviços de Call Center e Cobrança LTDA**, autorizando o tratamento de seus dados pessoais para as finalidades aqui descritas, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

---