

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
Nossas Responsabilidades.....	2
Encarregado de Dados Pessoais.....	2
Suas Responsabilidades	2
2. QUANDO E COMO COLETAMOS SEUS DADOS PESSOAIS.....	3
3. COMO E PORQUE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS.....	4
4. SUAS ESCOLHAS E DIREITOS.....	4
Suas escolhas.....	4
Seus direitos	5
Confirmação e Acesso	6
Retificação.....	6
Oposição.....	6
Revogação do Consentimento	6
Portabilidade	6
Exclusão.....	7
Petição.....	7
5. QUÃO SEGURO ESTÃO SEUS DADOS?	7
6. ONDE ARMAZENAMOS SEUS DADOS?	8
7. POR QUANTO TEMPO FICAMOS COM SEUS DADOS ARMAZENADOS?	8
8. COMPARTILHAMENTO DE DADOS E TERCEIROS QUE PROCESSAM SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS	8
9. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS	9
10. COOKIES	9
11. TORNANDO ESTA POLÍTICA ÚTIL PARA VOCÊ	9

1. INTRODUÇÃO

Como um Controlador de dados e enquanto responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, a TELECALL respeita a sua privacidade e está comprometido a cumprir as exigências

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PPDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

das leis nacionais e internacionais de privacidade e proteção de dados pessoais que lhe forem aplicáveis, bem como com o presente documento, que descreve a forma como nós tratamos os seus dados pessoais, seus direitos e os meios que você tem para buscar informações.

Nossas Responsabilidades

Se você é um cliente, fornecedor, parceiro da TELECALL, ou apenas um visitante do nosso Portal, agiremos como “controlador” dos seus dados pessoais sempre que os coletarmos. E o que isso quer dizer? Significa que determinamos a forma e o propósito para utilizar os seus dados pessoais.

Além disso, precisamos esclarecer quais são os seus direitos e lhes oferecer os meios adequados para exercê-los. Portanto, abaixo você já encontra o canal de contato com o Encarregado de Dados Pessoais da TELECALL.

Encarregado de Dados Pessoais

Você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Dados Pessoais para solicitar seus direitos, requisitar informações e esclarecer dúvidas.

Nome: PDK Advogados – Raphael Dutra Campos

E-mail de Contato: dpo@telecall.com.br

Suas Responsabilidades

- Ler este documento, pois ele se encontra vinculado aos seus direitos diante das atividades de tratamento de dados pessoais;
- Se você é nosso cliente, parceiro ou contratado, verifique também o nosso instrumento contratual, que pode conter informações e detalhes sobre como tratamos seus dados pessoais;
- Na hipótese de você nos fornecer dados pessoais de terceiros, ou na hipótese de terceiros nos fornecerem seus dados pessoais, apenas as utilizaremos pelo motivo específico pelo qual tais dados foram fornecidos. Lembramos que você é o único responsável por (i) garantir, de forma prévia ao fornecimento dos dados de terceiro à TELECALL, a legalidade do compartilhamento, (ii) por ter informado ao terceiro a respeito dos termos desta Política e (iii) por manter o TELECALL isento de qualquer responsabilidade relacionada a falta de informação e/ou consentimento do terceiro; e
- Ao fornecer suas informações pessoais, você nos autoriza a processá-las de acordo com essa Política e a legislação aplicável.

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

2. QUANDO E COMO COLETAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

Dados pessoais são quaisquer informações que possam lhe identificar ou lhe tornar identificável, de forma direta ou indireta. Portanto, a TELECALL no contexto de fornecimento de seus serviços e produtos, desenvolvimento de atividades empresariais e/ou cumprimento de obrigações legais poderá realizar tratamento de dados pessoais. No que se refere à forma como a coleta de seus dados pessoais é realizada, destaca-se, dentre outras:

- **Quando você interage conosco**

Coletamos dados pessoais quando você demonstra interesse em nossos serviços e/ou produtos, busca informações a respeito de nossa empresa, participa de promoções ou outras atividades de marketing, ou quando você entra em contato conosco através dos nossos canais de atendimento para solucionar dúvidas, apresentar alguma questão e/ou nos enviar suas sugestões.

- **Quando você navega em nosso Portal**

Nós coletamos dados pessoais quando você navega em nosso Portal para compreender, de forma estatística, as páginas mais visitadas e identificar possíveis necessidades de melhorias em nosso site. Para conhecer seus hábitos de navegação e lhe mostrar publicidade segmentada ao seu perfil.

Além disso, o armazenamento das informações relacionadas ao acesso ao nosso Portal (como o endereço de IP por exemplo) é obrigatória nos termos do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) que determina a guarda dos registros de acesso pelo prazo mínimo de 6 meses.

- **Quando prestamos nossos serviços ou fornecemos produtos a você**

Quando você solicita algum de nossos serviços e/ou produtos, coletaremos dados pessoais para lhe atender de forma eficiente e direcionada às suas necessidades. Se você é nosso fornecedor, ou prestador de serviço, por vezes necessitaremos tratar dados pessoais para executar nosso contrato.

- **Quando você se candidata para trabalhar conosco em uma de nossas vagas disponíveis**

Coletamos dados sobre você quando se candidata para trabalhar conosco em uma de nossas vagas disponíveis.

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PPDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

3. COMO E PORQUE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nos diz que só podemos usar seus dados por determinadas razões e, para isso, estaremos sempre amparados por uma base legal para a nossa atividade. Aqui estão os motivos pelos quais processamos seus dados:

ATIVIDADE DE TRATAMENTO	DADOS PESSOAIS TRATADOS
Envio de informativos e campanhas (marketing): envio de comunicações institucionais, promocionais e informativas sobre nossos serviços, produtos, ofertas e experiências. O titular poderá, a qualquer momento, optar por não receber essas comunicações por meio dos canais disponibilizados.	Nome, e-mail, telefone,
Processos seletivos (candidatura a vagas): viabilizar a participação do titular em processos seletivos, divulgados através do nosso linkedin ou através de nossos headhunter, para análise de perfil, validação de informações e comunicação sobre oportunidades profissionais.	Nome, e-mail, telefone, currículo, histórico profissional e acadêmico
Cumprimento de obrigações legais e regulatórias: atender a obrigações legais e regulatórias aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à emissão de documentos fiscais, cumprimento de obrigações trabalhistas, atendimento a autoridades públicas e órgãos reguladores.	Dados cadastrais, dados fiscais e financeiros (CPF, dados para emissão de nota fiscal, informações trabalhistas quando aplicável)
Implantação de MVNO para SIMCARD: realizar implantação de MVNO para disponibilizar serviço de SIMCARD	Nome, e-mail, CPF, RG, telefone, e-mail
E-commerce: realizar compras de MVNO para utilização dos serviços prestados pela TELECALL	Nome, CPF

4. SUAS ESCOLHAS E DIREITOS

Suas escolhas

Você tem o controle sobre as suas informações, e poderá se opor às operações com seus dados pessoais, inclusive com relação aos dados utilizados para as finalidades de

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PDPD 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

marketing, realizando o “opt-out” de qualquer lista de distribuição que eventualmente nós utilizemos para atingir você. Garantimos que sua escolha será preservada.

Você também poderá se opor ao tratamento de suas informações pessoais utilizadas com a finalidade de melhorar os nossos serviços e produtos, enviando um e-mail para o nosso Canal de Contato com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais: dpo@telecall.com.br.

Você tem o direito de confirmar se tratamos ou não as suas informações pessoais. Em caso positivo, você poderá requerer acesso às suas informações pessoais, além de informações adicionais sobre as atividades de tratamento de dados pessoais, tais como:

- as categorias de dados pessoais processados sobre você;
- os propósitos das atividades de tratamento de dados pessoais;
- os períodos de retenção das informações pessoais;
- e outras questões que possam esclarecer as atividades de tratamento de dados.

Você pode, ainda, desativar os cookies no seu navegador, alterando suas configurações para recusar. Pode, ainda, excluir os cookies, também através das configurações do seu navegador. Entretanto, é importante que você saiba que se você desativar os cookies, poderá continuar a usar o site e navegar em suas páginas, mas determinadas funcionalidades do nosso Portal poderão não funcionar efetivamente.

Seus direitos

Você pode exercer seus direitos enviando um email para dpo@telecall.com.br ou por meio do nosso [Portal da Privacidade – LGPD](#).

Você tem o direito de confirmar se tratamos ou não as suas informações pessoais. Em caso positivo, você poderá requerer acesso às suas informações pessoais, além de informações adicionais sobre as atividades de tratamento de dados pessoais, tais como:

- as categorias de dados pessoais processados sobre você;
- os propósitos das atividades de tratamento de dados pessoais;
- os períodos de retenção das informações pessoais;
- e outras questões que possam esclarecer as atividades de tratamento de dados.

Lembramos que para que sua solicitação seja acatada você deverá comprovar a sua identidade, apresentando seu documento de identificação ou, no caso de representante legal, acompanhada por instrumento de representação com firma reconhecida por autenticação em cartório de notas ou certificada por meio de certificado digital. Além disso, a sua demanda será respondida em até 15 (quinze), contados a partir da data do

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PPDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

seu requerimento nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (ou se houver prazo superior permitido pela legislação aplicável, dentro deste).

Confirmação e Acesso

A confirmação da existência ou não de atividades de tratamento de dados pessoais relacionados a você ocorrerá em até 48h (quarenta e oito horas), contados do recebimento de sua solicitação (ou se houver prazo superior permitido pela legislação aplicável, dentro deste) que esteja acompanhada da documentação hábil acima referida. Entretanto, para uma declaração completa acerca das atividades de tratamento de dados pessoais e informações adicionais sobre as atividades realizadas, cumprimos o prazo máximo de 15 (quinze) dias (ou dentro do prazo superior, se permitido pela legislação aplicável).

Retificação

Você tem o direito de solicitar a correção e retificação de quaisquer dados pessoais imprecisos, incorretos ou desatualizados sobre você.

Oposição

Você pode se opor aos tratamentos de dados pessoais realizados, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento.

Revogação do Consentimento

Você poderá revogar consentimentos eventualmente concedidos. Essa ação nos impossibilitará de continuar executando operações com seus dados pessoais. Entretanto, as operações realizadas até a data da revogação permanecerão válidas.

Portabilidade

Você pode, ainda, solicitar a portabilidade de seus dados pessoais para outra organização. Neste caso, enviaremos uma cópia em CSV para que você possa fornecê-los a quem de direito. Caso você nos solicite, e seja tecnicamente possível, transferiremos para você suas informações pessoais. Porém, não o faremos caso a portabilidade envolva dados pessoais de terceiros que não você, sendo o pedido exclusivo do titular dos dados.

OBS: Os dados considerados portáteis são aqueles que nos foram informados por você, ou seja, dados que eventualmente tenha sido gerados ou complementados pelo TELECALL e que não coloque em risco nossos segredos comercial e industrial.

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PPDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

Exclusão

Você tem o direito de solicitar a exclusão de seus dados pessoais mantidos pelo TELECALL, sempre que os seus dados não forem mais necessários ou se forem dados em excesso para os fins estabelecidos.

É importante destacar que em algumas situações a eliminação dos seus dados pessoais não será possível, como por exemplo, nos casos em que o armazenamento dos seus dados seja uma obrigação prevista em lei.

Portanto, nesses casos iremos responder a sua demanda com a devida explicação dos motivos que nos impedem de promover a exclusão ou anonimização dos seus dados pessoais.

Petição

Você pode apresentar uma reclamação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais ou órgãos de defesa do consumidor. Porém, solicitamos que nos contate de forma antecipada na tentativa de solucionar a sua demanda.

5. QUÃO SEGURO ESTÃO SEUS DADOS?

Contamos com uma equipe especializada em Segurança das Informações, bem como Privacidade e Proteção de Dados.

A segurança de suas informações é importante para nós e, portanto, implementamos medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a 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.

Nessa perspectiva, desenvolvemos o Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais que considera a Governança de Dado e oferece o conforto necessário aos titulares de dados pessoais, por meio da adoção de Políticas, Procedimentos e Processos aderentes às exigências do mercado, levando em consideração os riscos, a estrutura, a escala, o volume das operações e as particularidades dos dados pessoais tratados pelo TELECALL.

Dentre as medidas adotadas estão o inventário e a categorização de dispositivos, sistemas e instalações, considerando o risco associado a cada ativo de tecnologia. Contamos ainda com controles de proteção de rede, como firewall e filtro de conteúdo web, e soluções de segurança nos equipamentos dos usuários. Além disso, trabalhamos com parceiros especializados na avaliação dos nossos controles de Segurança da Informação, buscando identificar pontos de melhoria e evoluir de forma contínua o nosso ambiente, em linha com as boas práticas do mercado.

E lembre-se:

AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PPDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

- Infelizmente, nenhuma transmissão de dados é 100% segura mas fazemos o possível dentro das nossas capacidades técnicas e tecnológicas para assegurar a privacidade e proteção dos seus dados em conformidade com as melhores práticas reconhecidas no mercado;
- Se você acredita que sua privacidade ou seus dados foram violados, entre em contato imediatamente no dpo@telecall.com.br

6. ONDE ARMAZENAMOS SEUS DADOS?

Os dados pessoais que coletamos e todas as nossas atividades de tratamento de dados são realizadas em nossos escritórios, em servidores próprios, assim como em servidores externos, ou seja, terceiros que prestam serviço à TELECALL para fins de armazenamento de dados.

7. POR QUANTO TEMPO FICAMOS COM SEUS DADOS ARMAZENADOS?

A retenção e conservação de seus dados pessoais, inclusive de seus registros, obedecerá a medida necessária para executar as finalidades acima elencadas, bem como para cumprir nossas obrigações, tais como: quando for necessário reter seus dados por questões relacionadas às fiscalizações e obrigações legais e/ou regulatórias, para resolver disputas judiciais e/ou executar nossos contratos.

8. COMPARTILHAMENTO DE DADOS E TERCEIROS QUE PROCESSAM SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

Compartilharemos informações pessoais quando: (i) houver uma obrigação legal, regulatória ou judicial; (ii) por requisição de nossos clientes, sempre amparado por uma base legal para tanto; (iii) para responder solicitações de autoridades públicas; (iii) por força contratual, sempre respeitando os seus direitos e oferecendo a você mecanismos de oposição ao tratamento dos seus dados, de modo a garantir a legalidade da operação.

Fornecedores e parceiros: Contamos com prestadores de serviço que realizam atividades de tratamento de dados pessoais em nosso nome para nos auxiliarem no desenvolvimento das nossas atividades, sempre conforme nossas instruções. Nós trabalhamos para proteger seus dados pessoais e, na medida do possível, buscamos sempre avaliar cuidadosamente nossos fornecedores e parceiros para firmar com eles obrigações contratuais de segurança da informação e proteção de dados pessoais, com o objetivo de minimizar riscos para os titulares.

Autoridades Públicas: Temos de cumprir a lei. Assim, se uma autoridade com competência legal, como a Anatel, exigir que compartilhem certos dados pessoais para, por exemplo, uma investigação criminal, necessitaremos compartilhar essas informações. Somos contra qualquer abuso de autoridade e, caso o TELECALL entenda que determinada ordem é abusiva, vamos sempre privilegiar sua privacidade.



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PPDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

Proteção de direitos: Além disso, reservamo-nos o direito de compartilhar quaisquer dados pessoais que acreditarmos serem necessários para cumprir uma obrigação legal ou proteger os direitos do TELECALL, de seus colaboradores, clientes, fornecedores e outros terceiros.

Nossas parcerias são firmadas com empresas que acreditamos estarem entre as melhores do mercado, em suas respectivas atividades.

Garantimos que as suas informações pessoais somente serão compartilhadas mediante acordo contratual e sempre de acordo com este Aviso de Privacidade.

9. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

Podemos compartilhar seus dados pessoais com fornecedores e parceiros que nos auxiliam na prestação de nossos serviços, conforme mencionado anteriormente. Nesse contexto, seus dados serão transferidos para empresas responsáveis pela hospedagem de nossas bases de dados, cuja infraestrutura está localizada no exterior, caracterizando transferência internacional de dados pessoais.

Essas transferências são realizadas em conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e apenas com empresas que adotem medidas adequadas de segurança e proteção de dados, garantindo um nível de proteção compatível com aquele exigido no Brasil.

Caso você deseje obter mais informações sobre os terceiros com os quais compartilhamos seus dados pessoais, entre em contato conosco por meio do seguinte canal: dpo@telecall.com.br

10. COOKIES

Utilizamos cookies, desde que você não opte por desabilitar os cookies nos ajustes de configuração de seu navegador. Os cookies serão emitidos, coletados e arquivados a partir da sua interação com o nosso site e nos auxiliam a aferir métricas de utilização do nosso Portal, bem como observar, de forma estatística, a sua navegação, com o objetivo de melhorar a experiência de navegação dos usuários.

Utilizamos ainda cookies para lhe abordar de acordo com seus hábitos de navegação, de modo a lhe apresentar publicidade aderente ao seu perfil. Você pode acessar e gerenciar os seus cookies por meio do nosso banner de cookies, disponível em nosso site.

Para saber mais, acesse nosso [Aviso de Cookies](#).

11. TORNANDO ESTA POLÍTICA ÚTIL PARA VOCÊ

Parabéns por chegar até o final de nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais. Nós a projetamos procurando garantir a máxima transparência com você, buscando trazer uma linguagem clara e útil ao seu entendimento.



AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Código	Classificação	Data de Efetivação	Versão	Data de Revisão
PL PPDP 10	Externa	12/05/2026	2.0	20/04/26

Fique à vontade para entrar em contato conosco e esclarecer qualquer dúvida que possa persistir, através do seguinte e-mail: dpo@telecall.com.br.

Não deixe de ler esta Política, pois publicaremos quaisquer alterações nesta página - é claro que mudanças significativas serão notificadas por e-mail.