Aviso de Privacidade | CRMFlex

1. Introdução

Este Aviso de Privacidade aplica-se ao uso do módulo CRM (*Customer Relationship Management*) da ERPFLEX ("**CRMFlex**"), parte integrante da plataforma SaaS fornecida pela **ERPFLEX SOFTWARE E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**. ("**ERPFLEX**").

O **CRMFlex** é um módulo integrado ao ERPFlex que centraliza e automatiza a gestão do relacionamento com clientes. Ele é utilizado por empresas contratantes para fins de gestão comercial, prospecção, qualificação de leads e relacionamento com clientes. A **ERPFLEX**, nesse contexto, atua como Operadora de Dados Pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

2. Natureza do Tratamento de Dados

A **ERPFLEX** trata dados pessoais apenas conforme instruções dos Controladores de Dados (clientes contratantes), os quais são os únicos responsáveis por definir:

- As finalidades específicas;
- As bases legais aplicáveis;
- A coleta e o consentimento junto aos titulares, quando aplicável ou exigido por lei;

Excepcionalmente, a **ERPFLEX** atua como Controladora de Dados Pessoais, especificamente quando realiza o tratamento de informações relacionadas aos usuários administradores da plataforma, como nome, e-mail, CPF, registros de acesso e atividades no sistema.

Esses dados são tratados para as seguintes finalidades:

- Execução do contrato com a empresa contratante;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Prevenção a fraudes e garantia da segurança do sistema;
- Atendimento a solicitações da ANPD ou de titulares, quando aplicável.

Nesses casos excepcionais, a **ERPFLEX** utiliza bases legais como execução de contrato e obrigação legal. Sob essas circunstâncias, os titulares podem exercer seus direitos diretamente junto à **ERPFLEX**, por meio do canal indicado neste Aviso.

A **ERPFLEX** não utiliza os dados pessoais inseridos no **CRMFlex** para fins próprios, de marketing ou compartilhamento independente.

3. Tipos de Dados Pessoais Tratados

O **CRMFlex** pode conter, a critério do Controlador (cliente contratante), informações como:

- Nome, e-mail, número de telefone, CPF;
- Empresa, cargo, endereço comercial;
- Histórico de contato, status de funil de vendas, anotações comerciais.

Esses dados são fornecidos diretamente pelos usuários autorizados do cliente contratante**,** mediante integração via planilhas, formulários, API ou inserção manual.

4. Integrações com Terceiros

O módulo **CRMFlex** oferece a possibilidade de integração com serviços de terceiros, que podem operar em conjunto com a plataforma para viabilizar funcionalidades como automação de marketing, gestão de leads, autenticação de usuários e outras operações acessórias. A seguir, detalhamos as principais integrações disponíveis e os respectivos fluxos de dados pessoais que podem ocorrer por iniciativa do cliente contratante (Controlador):

a) RD Station

A integração com o serviço **RD Station** permite que dados coletados por meio de formulários, *landing p*ages e campanhas de marketing digital sejam automaticamente direcionados para o CRMFlex, viabilizando um fluxo contínuo de prospecção e nutrição de leads.

Fluxo de dados:
A origem dos dados é definida pelo cliente contratante. Ex.: formulários de captação hospedados no RD Station, eventos em campanhas, formulários embutidos em sites ou redes sociais, dentre outros.

Os dados pessoais coletados (ex.: nome, e-mail, telefone, cargo, empresa, interesses e comportamentos de navegação) são transmitidos via API para o módulo **CRMFlex**, onde são armazenados e utilizados conforme as regras comerciais e de proteção de dados definidas exclusivamente pela empresa contratante. Eventualmente, dados inseridos no **CRMFlex** também podem ser enviados de volta ao RD Station para sincronização ou continuidade de jornadas de automação.

Observações:
A **ERPFLEX** não interfere na configuração nem realiza qualquer tratamento direto desses dados fora do seu papel como Operadora. O cliente contratante (Controlador) é o único responsável por garantir que os dados importados da RD Station para o **CRMFlex** estejam de acordo com as finalidades e bases legais aplicáveis.

Para mais informações, acesse a Política de Privacidade da RD Station: https://www.rdstation.com/legal-e-privacidade/

b) Google (Login SSO)

A **ERPFLEX** permite que usuários acessem sua conta por meio do recurso de autenticação **Google SSO (Single Sign-On)**, que proporciona maior segurança e praticidade no login.

Fluxo de dados:
Ao optar por realizar o login via Google, o usuário é redirecionado à página de autenticação da conta Google. Após a autenticação bem-sucedida, o Google compartilha com a **ERPFLEX** apenas os dados mínimos necessários para a identificação do usuário, normalmente: nome, endereço de e-mail e, em alguns casos, imagem de perfil. Esses dados são utilizados exclusivamente para viabilizar o login seguro e identificar o usuário dentro da conta da empresa no **CRMFlex**.

Observações:
A **ERPFLEX** não armazena as credenciais da conta Google e não tem acesso à senha ou outras informações sensíveis da conta do usuário. A autenticação é realizada com base nos padrões de segurança do Google Workspace. Para mais informações sobre como o Google trata esses dados, acesse: Google Workspace – Termos e Segurança (https://support.google.com/a/answer/60224?hl=pt).

Todas as integrações descritas são ativadas e gerenciadas exclusivamente pelos clientes contratantes, por meio de configurações específicas no painel da plataforma. A **ERPFLEX** atua apenas como operadora dos dados pessoais transferidos por essas integrações, de modo que não realiza tratamento autônomo ou utiliza os dados recebidos para fins próprios.

A **ERPFLEX** garante que os dados recebidos via APIs sejam armazenados com segurança e utilizados apenas conforme instruções do Controlador, a quem compete garantir a conformidade das integrações com a LGPD, informar adequadamente os titulares sobre o compartilhamento e tratamento de seus dados com terceiros, bem como garantir que os parceiros externos (como **RD Station** e **Google**) possuam políticas de privacidade compatíveis com a legislação vigente.

5. Medidas de Segurança

A **ERPFLEX** adota um conjunto de medidas técnicas e administrativas de segurança da informação com o objetivo de proteger os dados pessoais tratados em sua infraestrutura, especialmente os inseridos e gerenciados por meio do módulo **CRMFlex**. Essas medidas visam preservar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos dados, bem como mitigar riscos associados a acessos não autorizados, vazamentos, perdas acidentais ou destruição ilícita, incluindo:

- Criptografia em trânsito e em repouso;
- Backups automáticos e redundância de dados;
- Controle de acesso baseado em permissões;
- Monitoramento e registro de atividades administrativas.

6. Direitos dos Titulares

Nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), os titulares de dados pessoais possuem uma série de direitos fundamentais em relação ao tratamento de suas informações, incluindo:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade;
- Portabilidade dos dados, mediante requisição expressa e dentro dos limites legais;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com base no consentimento;
- Informação sobre o compartilhamento de dados com terceiros;

- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências;
- Revogação do consentimento, quando aplicável.

a) Titularidade e controle dos dados no CRMFlex

No contexto da plataforma **ERPFLEX**, os dados pessoais inseridos e tratados por meio do módulo **CRMFlex** são controlados pela empresa contratante da plataforma, que atua como Controladora dos Dados Pessoais. Essa empresa é a única responsável por: estabelecer as finalidades do tratamento; garantir a base legal apropriada; fornecer informações aos titulares; e atender às solicitações referentes ao exercício de direitos.

A **ERPFLEX**, por sua vez, atua como Operadora, realizando o tratamento sob as instruções da empresa contratante, conforme previsto no contrato de prestação de serviços e na legislação aplicável.

b) Como exercer os direitos

Os titulares que desejarem exercer seus direitos sobre os dados tratados no módulo **CRMFlex** devem entrar em contato diretamente com a empresa contratante, na qualidade de responsável pela coleta e tratamento de seus dados (Controladora).

A **ERPFLEX** não está autorizada a interagir diretamente com os titulares de dados inseridos no **CRMFlex**. Para exercer seus direitos (acesso, retificação, portabilidade, exclusão etc.), o titular deverá contatar diretamente o Controlador de seus dados, ou seja, a empresa contratante da solução.

Caso solicitado formalmente pelo Controlador, a **ERPFLEX** auxiliará, na medida do possível, no atendimento à solicitação do titular.

c) Apoio técnico à empresa contratante (Controlador)

Quando formalmente solicitado pelo Controlador (empresa contratante), a **ERPFLEX** poderá: fornecer informações técnicas sobre os dados armazenados; auxiliar na localização, extração ou exportação de registros; e executar rotinas específicas de anonimização ou exclusão de dados, dentro dos limites operacionais da plataforma. Esse suporte será prestado nos termos do contrato vigente e de acordo com a legislação aplicável, respeitando sempre os limites da atuação da **ERPFLEX** como operadora de dados.

7. Retenção e Eliminação de Dados

A retenção dos dados no **CRMFlex** é determinada pelo Controlador (empresa contratante), a quem compete estabelecer por quanto tempo os dados deverão ser armazenados, de acordo com as políticas internas de retenção e descarte e com observância dos prazos legais ou regulatórios eventualmente aplicáveis ao seu setor de atuação.

A **ERPFLEX** manterá os dados apenas enquanto perdurar o contrato com o cliente contratante e/ou conforme instruções recebidas. Após a rescisão contratual, os dados poderão ser excluídos de forma segura, mediante solicitação expressa ou conforme política de retenção vigente.

8. Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO)

Para dúvidas sobre este Aviso de Privacidade, sugestões ou solicitações relacionadas à privacidade e proteção de dados, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) da **ERPFLEX** poderá ser contatado por meio dos dados abaixo:

Encarregado: Alex Silva dos Santos Sociedade Individual de Advocacia
E-mail.: **dpo@erpflex.com.br**
Tel.: (11) 3473-8011
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (horário de Brasília)

9. Atualizações

Este Aviso de Privacidade é um documento dinâmico, que pode ser atualizado a qualquer momento, conforme modificações no produto ou nas obrigações legais. Recomendamos que os Controladores e seus usuários mantenham-se atualizados sobre eventuais alterações e revisem periodicamente este Aviso, especialmente em caso de mudanças nos fluxos de dados, integrações ou estratégias de relacionamento com os titulares.

A versão vigente estará sempre disponível em nosso site e poderá ser comunicada por outros meios aos Controladores contratantes.

Versão 1.0 – Julho de 2025
Última atualização: 28/07/2025