HAAIFY TALKS

Política de Privacidade

Haaify Talks · Versão 2.1 · 30 de outubro de 2026

HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA · CNPJ 45.890.870/0001-11

HAAIFY TALKS

Política de Privacidade do Haaify Talks

Versão 2.1 · 30 de outubro de 2026

O **Haaify Talks** é um aplicativo de mensagens e de apoio ao atendimento para equipes de empresas, oferecido pela **HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA**, CNPJ 45.890.870/0001-11, com sede em Belo Horizonte/MG ("Haaify"), contratado diretamente com a Haaify ou como extensão na **Blip Store**. Esta política explica quais dados pessoais tratamos, por quê, com quem compartilhamos, por quanto tempo guardamos e quais são os seus direitos, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 – LGPD).

1. Quem é responsável pelos dados

- **Empresa Cliente (controladora):** a empresa que contrata o Haaify Talks decide quem participa, quais integrações liga e como a ferramenta é usada. Ela é a controladora dos dados da sua equipe, das conversas e dos dados dos clientes finais que vêm da Blip.
- **Haaify (operadora):** guarda e processa esses dados somente para prestar o serviço, conforme as instruções da Empresa Cliente e o Acordo de Tratamento de Dados (DPA), que faz parte dos Termos de Uso.
- **Haaify (controladora):** apenas para os dados de cadastro e cobrança da própria Empresa Cliente, para os feedbacks enviados à Haaify e para os registros de segurança e de acesso exigidos por lei.

2. Dados que tratamos

Categoria	Exemplos	Origem
Cadastro dos usuários	Nome, apelido, e-mail profissional, cargo, área, celular (opcional), foto (opcional), status	Empresa Cliente ou o próprio usuário
Foto da conta Google	Endereço da foto de perfil da conta Google, mostrada no lugar das iniciais quando o usuário não envia uma foto própria	Google, no login
Conteúdo	Mensagens, arquivos, imagens, áudios, enquetes, reações, lembretes, anotações e mensagens agendadas	Usuários
Registros de acesso	Data, hora e endereço IP de cada acesso e forma de login	Gerado pelo uso
Uso e segurança	Horários de acesso, recursos usados, confirmações de leitura, registros técnicos do servidor (sem conteúdo de mensagens)	Gerado pelo uso
Notificações	Endereço técnico de notificação de cada aparelho e preferência de onde ser avisado	Navegador/aparelho do usuário
Agenda (opcional)	Próximos compromissos e reuniões criadas, quando o usuário conecta Google Agenda, Outlook / Microsoft 365 ou um link de agenda (.ics)	Google, Microsoft ou o link informado pelo usuário
Dados da Blip (Atendimento+)	Fila e tickets do Blip Desk, nome e telefone do cliente final, campos do contato, comentários, tags, resumo da conversa, resultado de campanhas	Blip, pelas chaves (Keys) configuradas pela Empresa Cliente

Categoria	Exemplos	Origem
Ações no atendimento	Quem transferiu, encerrou, bloqueou ou desbloqueou um cliente e quando	Gerado pelo uso
Feedback	Nome, e-mail, empresa e o texto que o usuário decide enviar à Haaify	Usuário
Assinatura	Plano, situação da assinatura, responsável pela compra	Blip Store ou contrato direto

O Haaify Talks não foi feito para dados pessoais sensíveis (saúde, religião, biometria etc.). Se a Empresa Cliente precisar tratá-los, deve orientar sua equipe a enviar só o necessário.

3. Para que usamos (e com qual base legal)

Finalidade	Base legal (LGPD)
Permitir a comunicação entre as pessoas da mesma empresa	Execução do contrato com a Empresa Cliente (art. 7º, V)
Mostrar e agir sobre o atendimento da Blip (filas, tickets, clientes, bloqueios, campanhas, alertas)	Execução do contrato e legítimo interesse da Empresa Cliente (art. 7º, V e IX), definidos por ela como controladora
Autenticar o acesso (conta Google ou código por e-mail ou WhatsApp)	Execução do contrato (art. 7º, V)
Mostrar a agenda e criar reuniões, quando o usuário conecta a agenda	Execução do contrato (art. 7º, V), com autorização do usuário na conta Google ou Microsoft
Enviar notificações nos aparelhos escolhidos pelo usuário	Execução do contrato (art. 7º, V)
Relatórios de uso para os administradores da própria Empresa Cliente	Legítimo interesse da Empresa Cliente (art. 7º, IX)
Responder feedbacks e pedidos de suporte	Legítimo interesse da Haaify (art. 7º, IX) e execução do contrato
Cobrança, gestão da assinatura e avisos sobre a conta (teste grátis, espaço, incidentes)	Execução do contrato (art. 7º, V)
Guarda dos registros de acesso por 6 meses	Cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II; Marco Civil da Internet, art. 15)
Segurança, monitoramento e prevenção de fraudes	Legítimo interesse (art. 7º, IX)

O que não fazemos: não vendemos dados; não usamos o conteúdo das conversas para publicidade nem para treinar modelos de inteligência artificial; a equipe da Haaify não lê as conversas das Empresas Clientes. O painel da Haaify mostra apenas números de uso (quantidade de pessoas, mensagens e espaço ocupado). A Haaify só vê o que um usuário envia diretamente a ela (feedback ou chamado de suporte).

4. Integração com a Blip

Quando a Empresa Cliente conecta o Haaify Talks à Blip, informando as chaves (Keys) do roteador e do bot de atendimento, o aplicativo consulta a Blip para exibir a fila do Blip Desk, a ficha do cliente final, as respostas prontas, as campanhas e o status da plataforma, e para

executar as ações que um usuário autorizado pedir (transferir, encerrar com tags, comentar, bloquear ou desbloquear um cliente). O resumo da conversa mostrado na ficha do cliente é gerado pela própria Blip (Copilot), quando disponível no contrato da Empresa Cliente; se não houver, o Talks monta um resumo simples, sem inteligência artificial. As chaves ficam guardadas somente no servidor, nunca no navegador. Os dados dos clientes finais continuam na Blip; o Haaify Talks guarda apenas o necessário para a função (por exemplo, o registro de quem bloqueou um cliente e o cartão que um usuário decidiu compartilhar numa conversa).

5. Uso de dados do Google e da Microsoft

Ao entrar com o Google, recebemos nome, e-mail e o endereço da foto de perfil para confirmar a identidade e mostrar a foto no perfil (o usuário pode trocá-la ou removê-la em Meu perfil; a imagem é carregada direto dos servidores do Google). Se o usuário conectar a agenda (permissão *calendar.events.owned* do Google, restrita às agendas do próprio usuário, ou a agenda do Outlook / Microsoft 365, que não é forma de login), o aplicativo cria as reuniões pedidas e mostra os próximos compromissos. Não guardamos o conteúdo da agenda nos nossos servidores, apenas o cartão da reunião que o usuário compartilhou numa conversa. O uso de informações recebidas das APIs do Google segue a *Política de Dados do Usuário dos Serviços de API do Google*, incluindo os requisitos de Uso Limitado. A autorização pode ser removida a qualquer momento em myaccount.google.com/permissions ou nas configurações da conta Microsoft.

Se o usuário informar um **link de agenda (.ics)**, o servidor do Talks baixa esse link para mostrar os compromissos e mantém a cópia apenas na memória, por até 5 minutos; nada é gravado em disco.

6. Cookies e armazenamento no navegador

- **Cookie de sessão (essencial):** mantém o usuário conectado com segurança. É protegido (httpOnly, só por conexão segura) e nenhum script da página consegue lê-lo. Sem ele o login não funciona.
- **Preferências no navegador:** tema claro/escuro, idioma e avisos já vistos ficam guardados no próprio navegador do usuário.
- Não usamos cookies de publicidade nem de rastreamento de terceiros. As páginas públicas do Talks não carregam fontes nem scripts de terceiros.

7. Com quem compartilhamos

Usamos fornecedores (suboperadores) que tratam dados apenas conforme as nossas instruções e com obrigações de segurança e confidencialidade:

Fornecedor	Para quê	Local
DigitalOcean	Hospedagem do aplicativo, do banco de dados, dos arquivos e dos backups	Estados Unidos
Resend	Envio de e-mails: códigos de acesso, avisos do teste grátis e da conta, alertas e avisos de incidente	Estados Unidos
Google	Login, foto de perfil, Google Agenda e Google Meet (quando o usuário usa)	Global
Microsoft	Agenda do Outlook / Microsoft 365 e Teams (quando o usuário conecta)	Global

Fornecedor	Para quê	Local
Blip / Take Blip	Integração de atendimento (inclusive o resumo da conversa pelo Copilot), assinatura pela Blip Store e código por WhatsApp (quando ativo)	Brasil
Serviços de notificação do navegador (Apple, Google, Mozilla, Microsoft)	Entregar as notificações no aparelho do usuário (conteúdo criptografado)	Global
GIPHY	Busca de GIFs (recebe apenas o termo pesquisado)	Estados Unidos

Também podemos compartilhar dados quando exigido por lei ou por ordem de autoridade competente. Integrações extras ligadas pela própria Empresa Cliente (por exemplo, Monday ou webhooks) recebem apenas os dados que ela configurar.

8. Transferência internacional

Parte dos fornecedores fica fora do Brasil (principalmente nos Estados Unidos). Essas transferências seguem o art. 33 da LGPD e a Resolução CD/ANPD nº 19/2024, com cláusulas contratuais e salvaguardas que garantem nível de proteção compatível com o da lei brasileira.

9. Por quanto tempo guardamos

- **Durante o contrato:** o histórico de mensagens é permanente, por decisão do produto (as mensagens não podem ser apagadas pelos usuários; as edições guardam a versão anterior).
- **Após o cancelamento:** o acesso é suspenso e o usuário Master pode baixar os dados em Administração › Exportar conversas por até **30 dias**. Os dados são **excluídos em até 90 dias** após o cancelamento, inclusive dos backups ao fim do ciclo de rotação.
- **Registros de acesso** (data, hora e IP): 6 meses, como exige o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014); depois são apagados automaticamente.
- **Registros técnicos do servidor** (sem conteúdo de mensagens, e-mails ou telefones): 30 dias.
- **Backups do banco de dados:** 30 dias.
- **Dados fiscais e de cobrança:** pelo prazo exigido pela legislação tributária.

10. Segurança

Conexão criptografada (HTTPS), dados separados por empresa, links de arquivo assinados e temporários, chaves de integração guardadas só no servidor, cookie de sessão protegido, proteção contra pedidos forjados (CSRF), perfis de acesso (administrador, supervisor e usuário), monitoramento 24 horas com alarmes automáticos, backups diários com verificação automática de restauração e registro das ações feitas no atendimento. Se o Talks ficar fora do ar, avisamos os administradores da Empresa Cliente em até 30 minutos depois de identificar o problema. Em caso de incidente de segurança que possa causar risco ou dano relevante aos titulares, comunicamos a Empresa Cliente em até 24 horas depois de confirmá-lo, para que ela possa comunicar a ANPD e os titulares, como prevê a LGPD.

11. Seus direitos

Você pode pedir: confirmação de que tratamos seus dados, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, portabilidade, informação sobre compartilhamento e revogação de consentimento. Como a Haaify atua em nome da Empresa Cliente, pedidos sobre conversas e dados da sua empresa são encaminhados ao administrador dela; ajudamos a atendê-los em até 15 dias.

12. Contato e Encarregado (DPO)

Encarregado de dados da Haaify: **Daniel Batista Ferreira** · daniel.ferreira@haaify.com. Suporte: suporte@haaify.com · talks.haaify.com/suporte.

13. Alterações

Esta política pode ser atualizada. Mudanças relevantes serão avisadas no aplicativo com antecedência. Veja também os Termos de Uso e o Acordo de Tratamento de Dados (DPA).