

Política de Privacidade

Última atualização: 8 de julho de 2026 · Versão 1.0

Aviso. Este é um documento operacional da Guvik. Não constitui aconselhamento jurídico e não substitui a análise de um advogado nem os instrumentos contratuais formais aplicáveis a cada cliente ou parceiro. Condições específicas prevalecem quando previstas em contrato assinado.

1. Quem somos e a quem esta política se aplica

A **Guvik** (GUVIK TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA, inscrita no CNPJ 67.712.906/0001-00, com sede em AV BRIG FARIA LIMA, 1811 - Conj 1119 - CEP 01452-001 - JARDIM PAULISTANO - São Paulo-SP) é uma empresa brasileira que desenvolve e opera uma plataforma de orquestração de **agentes de IA para SAP**, voltada a suporte (AMS), projetos, documentação e evolução de soluções SAP (ECC e S/4HANA).

Esta Política de Privacidade descreve como tratamos dados pessoais em relação a:

- 1 Visitantes e usuários do site institucional (guvik.ai);
- 1 Usuários cadastrados na aplicação/produto (dashboard.guvik.ai / app.guvik.ai) e na API do agente (agent.guvik.ai);
- 1 Parceiros comerciais e usuários do Portal de Parceiros (parceiros.guvik.ai);
- 1 Contatos comerciais, leads e assinantes de comunicações da Guvik.

Esta política **não** cobre o tratamento de dados de candidatos a vagas na Guvik — para esse público, consulte o **Aviso de Privacidade para Candidatos**. Também não substitui o **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)**, que rege o tratamento de dados dos clientes quando a Guvik atua como operadora/processadora, conforme explicado na Seção 3.

Adotamos como regime primário a **Lei Geral de Proteção de Dados brasileira** (LGPD, Lei 13.709/2018) e a supervisão da **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**. Para titulares localizados no Espaço Econômico Europeu (EEE) e no Reino Unido, observamos o **GDPR** (Regulamento (UE) 2016/679). Para consumidores residentes na Califórnia (EUA), observamos a **CCPA/CPRA**. Os três regimes são tratados de forma coordenada nesta política.

2. Dados pessoais que coletamos

Categoria	Exemplos	Origem
Dados de conta	Nome, e-mail corporativo, cargo, empresa, senha (hash), preferências	Fornecidos pelo titular no cadastro
Dados de contato/comerciais	Nome, e-mail, telefone, empresa, mensagens em formulários	Fornecidos pelo titular (site, leads, suporte)
Conteúdo de uso da plataforma	Prompts e mensagens trocadas com os agentes de IA, artefatos gerados (documentos, código, respostas), histórico de conversas	Gerados pelo uso do produto
Metadados de objetos SAP	Nomes e identificadores de objetos ABAP/SAP consultados, resultados de busca, trechos de código-fonte lidos durante depuração	Gerados pelo uso do produto, a partir do ambiente SAP do cliente
Credenciais de conexão SAP	Usuário e credenciais informados para conectar ao ambiente SAP do cliente	Fornecidos pelo titular; mantidos apenas em cache de memória (TTL de aproximadamente 12 horas), não persistidos em disco
Telemetria e uso	Tokens consumidos, custo estimado, latência, erros, logs técnicos, endereço IP, identificadores de dispositivo/sessão	Gerados automaticamente pela plataforma
Dados de parceiros	Cadastro de empresa parceira, oportunidades comerciais, interações no Portal de Parceiros	Fornecidos pelo parceiro
Cookies e dados de navegação	Identificadores de sessão, preferências, dados analíticos do site	Coletados automaticamente (ver Seção 8)

Não coletamos deliberadamente categorias sensíveis de dados pessoais (por exemplo, dados de saúde, biometria, origem racial ou étnica). Se conteúdo de conversas ou código-fonte inseridos por um cliente contiver, incidentalmente, dados pessoais de terceiros (ex.: nomes em massas de teste ou comentários de código SAP), a Guvik trata tais dados **em nome do cliente**, na condição de operadora/processadora, conforme o DPA.

3. Papel da Guvik: controladora vs. operadora/processadora

A Guvik atua em dois papéis distintos, dependendo do tipo de dado:

Tipo de dado	Papel da Guvik	Instrumento aplicável
Dados de conta, contato, comerciais, de navegação do site e de parceiros	Controladora (LGPD) / Controller (GDPR) — decide finalidades e meios	Esta Política de Privacidade
Conteúdo de conversas, metadados SAP e demais dados tratados na plataforma em nome do cliente durante a prestação do serviço	Operadora (LGPD) / Processor (GDPR) — trata conforme instruções do cliente	Acordo de Tratamento de Dados (DPA)

Quando a Guvik atua como operadora, o cliente contratante é o controlador desses dados e é responsável por garantir base legal para inseri-los na plataforma. As obrigações da Guvik nesse papel — instruções documentadas, confidencialidade, medidas de segurança, subprocessadores, assistência em incidentes — estão detalhadas no **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)**.

4. Finalidades e bases legais

Finalidade	Dados envolvidos	Base legal LGPD	Base legal GDPR
Criar e administrar contas de usuário	Dados de conta	Execução de contrato (art. 7º, V)	Execução de contrato (art. 6º, 1, b)
Prestar o serviço (chat com agentes, busca de objetos SAP, AI Debug, workflows, jobs, agendamentos)	Conta, conteúdo de uso, metadados SAP, credenciais SAP	Execução de contrato (art. 7º, V)	Execução de contrato (art. 6º, 1, b)
Suporte técnico e triagem assistida por IA	Conta, conteúdo de uso, telemetria	Execução de contrato / legítimo interesse (art. 7º, V/IX)	Execução de contrato / legítimo interesse (art. 6º, 1, b/f)
Faturamento e gestão comercial	Dados de conta, comerciais	Execução de contrato / obrigação legal (art. 7º, V/II)	Execução de contrato / obrigação legal (art. 6º, 1, b/c)
Segurança da informação, prevenção a fraude e auditoria	Telemetria, logs, dados de conta	Legítimo interesse (art. 7º, IX)	Legítimo interesse (art. 6º, 1, f)
Melhoria do produto e métricas agregadas	Telemetria (uso, custo, erros)	Legítimo interesse (art. 7º, IX)	Legítimo interesse (art. 6º, 1, f)
Comunicações comerciais e marketing	Dados de contato/leads	Consentimento / legítimo interesse (art. 7º, I/IX)	Consentimento / legítimo interesse (art. 6º, 1, a/f)
Cumprimento de obrigações legais e regulatórias	Conforme exigido	Obrigação legal (art. 7º, II)	Obrigação legal (art. 6º, 1, c)
Gestão do Portal de Parceiros	Dados de parceiros, oportunidades	Execução de contrato (art. 7º, V)	Execução de contrato (art. 6º, 1, b)

Não tratamos categorias sensíveis de dados (art. 11 da LGPD / art. 9º do GDPR) como parte normal do produto. Caso, excepcionalmente, tal tratamento seja necessário, buscaremos base legal específica (ex.: consentimento explícito) antes de proceder.

5. Uso de IA e provedores de modelos de linguagem

A inteligência da plataforma é fornecida por **modelos de linguagem de terceiros** (LLMs), incluindo Anthropic (Claude), OpenAI, Google (Gemini) e, via roteamento, OpenRouter. Esses provedores são contratados em **modo corporativo com retenção zero para treinamento**: dados de clientes **não são usados para treinar modelos de fundação de terceiros**. Clientes que optarem por **BYO LLM / BYOK** (usar sua própria chave e provedor de modelo) processam o conteúdo de conversas diretamente com o provedor de sua escolha, fora da cadeia padrão de subprocessadores da Guvik.

A plataforma mantém **humano no circuito**: os agentes de IA assistem na análise e execução de tarefas, mas decisões críticas (por exemplo, transportes e mudanças em ambiente de produção SAP) permanecem sob controle do cliente. Saídas geradas por IA podem conter imprecisões ("alucinações") e devem ser revisadas por profissional qualificado antes de uso operacional.

6. Com quem compartilhamos dados pessoais

Compartilhamos dados pessoais apenas quando necessário para prestar o serviço, cumprir obrigação legal ou com base em legítimo interesse ou consentimento, com as seguintes categorias de destinatários:

- Subprocessadores/fornecedores de tecnologia** — provedores de LLM/IA, hospedagem, autenticação, e-mail transacional e integrações opcionais (ex.: Microsoft Teams). A lista atualizada consta na **Lista de Subprocessadores**, publicada em conjunto com o **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)**.
- Prestadores de serviço** que atuam em nome da Guvik (ex.: suporte, faturamento), sob obrigações contratuais de confidencialidade e segurança.
- Autoridades públicas** quando exigido por lei, ordem judicial ou requisição regulatória (ex.: ANPD, autoridades fiscais).

- 1 **Terceiros em operações societárias** (fusão, aquisição, reorganização), com continuidade das proteções previstas nesta política.

A Guvik **não vende** dados pessoais e não os compartilha para fins de publicidade de terceiros.

7. Transferências internacionais

Como a Guvik utiliza provedores de infraestrutura e de IA sediados fora do Brasil (majoritariamente nos EUA), dados pessoais podem ser transferidos internacionalmente. Adotamos salvaguardas compatíveis com a LGPD (art. 33) e o GDPR (Capítulo V), incluindo, conforme aplicável: cláusulas contratuais padrão/cláusulas-padrão contratuais equivalentes às Standard Contractual Clauses (SCCs) da Comissão Europeia, avaliação de adequação do país de destino e exigências contratuais de segurança e confidencialidade impostas aos subprocessadores. Detalhes contratuais dessas salvaguardas constam no **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)**.

8. Cookies e tecnologias similares

O site guvik.ai utiliza cookies e tecnologias similares para: (i) funcionamento essencial do site; (ii) preferências do usuário; e (iii) análise de uso agregada. Você pode gerenciar cookies nas configurações do seu navegador; a desativação de cookies não essenciais não impede a navegação básica, mas pode limitar funcionalidades. Onde exigido por lei (ex.: GDPR/ePrivacy), solicitaremos consentimento prévio para cookies não essenciais por meio de banner específico.

9. Retenção de dados

Mantemos dados pessoais pelo tempo necessário às finalidades descritas nesta política, observando:

Categoria	Critério de retenção
Dados de conta	Enquanto a conta estiver ativa, mais prazo de guarda pós-encerramento para fins legais/contratuais
Conteúdo de uso e metadados SAP	Conforme prazo contratual com o cliente (controlador); ver DPA
Credenciais SAP	Apenas em cache de memória, TTL de aproximadamente 12 horas; não persistidas em disco
Telemetria e logs técnicos	Prazo definido em política de retenção técnica, para fins de segurança e auditoria
Dados comerciais/leads	Até a revogação do consentimento ou encerramento do relacionamento comercial
Dados de parceiros	Enquanto durar a parceria, mais prazo de guarda legal

Encerrado o prazo aplicável, os dados são eliminados, anonimizados ou retidos apenas quando exigido por obrigação legal, regulatória ou para exercício regular de direitos.

10. Segurança da informação

Adotamos medidas técnicas e organizacionais para proteger dados pessoais contra acesso não autorizado, perda, alteração ou destruição, incluindo isolamento de ambientes SAP por cliente ("tenant"), autenticação via Firebase (JWT), princípio do menor privilégio nas permissões, trilhas de auditoria de uso e não persistência de credenciais SAP em disco. Detalhes adicionais constam na **Política de Segurança** da Guvik.

11. Direitos dos titulares de dados

Reconhecemos e facilitamos o exercício dos direitos previstos na LGPD, no GDPR e na CCPA/CPRA. A tabela abaixo compara os principais direitos:

Direito	LGPD (art. 18)	GDPR (art. 15-22)	CCPA/CPRA
Confirmação e acesso aos dados	Sim	Sim (direito de acesso)	Sim (direito de saber)

Direito	LGPD (art. 18)	GDPR (art. 15-22)	CCPA/CPRA
Correção de dados incompletos/incorretos	Sim	Sim (retificação)	Sim (correção)
Eliminação/anonimização	Sim	Sim (apagamento, "direito ao esquecimento")	Sim (exclusão)
Portabilidade	Sim	Sim	Parcial (via direito de saber)
Oposição ao tratamento	Sim	Sim	Sim (opt-out de venda/compartilhamento)
Revogação do consentimento	Sim	Sim	Sim
Informação sobre compartilhamento com terceiros	Sim	Sim	Sim
Revisão de decisões automatizadas	Sim	Sim	Não previsto expressamente
Não discriminação por exercício de direitos	Implícito	Implícito	Sim (expresso)

Para exercer qualquer desses direitos, entre em contato pelo canal indicado na Seção 14. Podemos solicitar informações adicionais para verificar sua identidade antes de atender à solicitação, e responderemos dentro dos prazos legais aplicáveis (em regra, até 15 dias úteis sob a LGPD e um mês sob o GDPR, prorrogável quando permitido). Consumidores da Califórnia podem consultar o **Aviso de Privacidade CCPA/CPRA** para detalhes específicos sobre como exercer seus direitos.

12. Dados de menores de idade

Nossos produtos e site não são direcionados a menores de 18 anos, e não coletamos intencionalmente dados pessoais de crianças ou adolescentes. Caso identifiquemos que dados de um menor foram coletados sem a devida base legal ou consentimento dos responsáveis, tomaremos medidas para eliminá-los.

13. Encarregado de proteção de dados (DPO) e canal ANPD

A Guvik mantém um **Encarregado de Proteção de Dados (DPO)** responsável por atender solicitações de titulares e se comunicar com a ANPD. Contato: dpo@guvik.com.br. Titulares que entenderem que seus direitos não foram devidamente atendidos podem apresentar reclamação à **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, sem prejuízo de outras vias administrativas ou judiciais.

14. Alterações a esta política

Podemos atualizar esta Política de Privacidade periodicamente para refletir mudanças no produto, na legislação ou em nossas práticas. A versão vigente é sempre a publicada em guvik.ai, indicando data de atualização e número de versão. Alterações materiais serão comunicadas por meios razoáveis (ex.: aviso no produto ou e-mail) quando aplicável.

15. Contato

Para dúvidas, solicitações relativas a dados pessoais ou exercício de direitos, entre em contato:

- 1 Privacidade: privacidade@guvik.com.br
- 1 Encarregado/DPO: dpo@guvik.com.br
- 1 Segurança: seguranca@guvik.com.br
- 1 Jurídico/comercial: contato@guvik.com.br
- 1 Suporte: suporte@guvik.com.br

A versão vigente desta Política de Privacidade é a publicada em guvik.ai.