

Acordo de Tratamento de Dados (DPA)

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.

Este Acordo de Tratamento de Dados ("**DPA**") integra o contrato de prestação de serviços ("**Contrato Principal**") celebrado entre **GUIK 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 ("**Guvik**"), e o cliente contratante da plataforma de agentes de IA para SAP ("**Cliente**"), doravante em conjunto "**Partes**". Aplica-se sempre que a Guvik tratar dados pessoais em nome do Cliente no fornecimento do serviço.

1. Definições

Termo	Significado
Dados Pessoais	Qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, tratada no âmbito do Serviço
Tratamento	Toda operação realizada com dados pessoais (coleta, uso, armazenamento, processamento, eliminação, etc.), conforme LGPD art. 5º, X, e GDPR art. 4(2)
Titular	Pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais
Controlador / Controller	Parte que decide sobre finalidade e meios do tratamento — neste DPA, o Cliente , quanto aos dados que insere na plataforma
Operador / Processor	Parte que trata dados em nome do controlador, seguindo suas instruções — neste DPA, a Guvik
Service Provider	Termo equivalente a "Operador", usado na CCPA/CPRA para o prestador que trata informações pessoais em nome de uma empresa
Subprocessador / Sub-processor	Terceiro contratado pela Guvik para auxiliar no tratamento de Dados Pessoais em nome do Cliente
Legislação de Proteção de Dados	LGPD (Lei 13.709/2018), GDPR (Regulamento (UE) 2016/679) e, quando aplicável, CCPA/CPRA e demais leis de proteção de dados aplicáveis
Serviço	A plataforma de orquestração de agentes de IA para SAP operada pela Guvik, incluindo chat/copiloto, busca de objetos SAP, AI Debug, workflows, jobs e triagem de suporte
Incidente de Segurança	Violação de segurança que resulte, acidental ou ilícitamente, em destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a Dados Pessoais

2. Objeto e duração

Este DPA regula o tratamento de Dados Pessoais que o Cliente insere, gera ou processa por meio do Serviço (conteúdo de conversas, prompts, artefatos gerados, metadados de objetos SAP, credenciais de conexão SAP e dados correlatos), na medida em que tais dados contenham informação pessoal de titulares (ex.: funcionários do Cliente, usuários finais, terceiros mencionados em código-fonte ou massas de teste).

Este DPA vigora enquanto durar o Contrato Principal e permanece em vigor pelo tempo necessário ao cumprimento das obrigações remanescentes (ex.: eliminação de dados, assistência em investigações), mesmo após seu término.

3. Papéis das partes

Parte	Papel (LGPD/GDPR)	Papel equivalente (CCPA/CPRA)	Responsabilidade
Cliente	Controlador / Controller	Business	Definir finalidade e base legal para os Dados Pessoais inseridos no Serviço; garantir que possui direito de tratá-los e de instruir a Guvik
Guvik	Operador / Processor	Service Provider	Tratar Dados Pessoais somente conforme instruções documentadas do Cliente e nos termos deste DPA

A Guvik não determina as finalidades do tratamento de Dados Pessoais do Cliente e não trata tais dados para fins próprios distintos da prestação do Serviço, exceto quando exigido por lei.

4. Instruções documentadas

A Guvik tratará Dados Pessoais exclusivamente:

- 1 Conforme as instruções documentadas do Cliente, substanciadas no Contrato Principal, neste DPA e nas configurações operacionais do Serviço definidas pelo Cliente (ex.: conexões SAP, permissões, workflows habilitados); e
- 2 Quando exigido por lei aplicável — hipótese em que a Guvik informará o Cliente previamente, salvo proibição legal.

Caso a Guvik entenda que uma instrução do Cliente viola a Legislação de Proteção de Dados, notificará o Cliente imediatamente, podendo suspender a execução da instrução até resolução.

5. Confidencialidade

A Guvik garante que as pessoas autorizadas a tratar Dados Pessoais (colaboradores, contratados) estão sujeitas a obrigação de confidencialidade, contratual ou legal, e que o acesso é limitado ao estritamente necessário para a prestação do Serviço, sob princípio do menor privilégio.

6. Medidas de segurança

A Guvik implementa medidas técnicas e organizacionais apropriadas ao risco, nos termos do art. 32 do GDPR e do art. 46 da LGPD, incluindo — sem limitação — isolamento de ambientes SAP por Cliente ("tenant"), autenticação via Firebase (JWT), cache de credenciais SAP em memória com TTL de aproximadamente 12 horas e sem persistência em disco, trilhas de auditoria de uso, e controles de acesso baseados em permissões. O detalhamento das medidas técnicas e organizacionais consta no **Anexo II** deste DPA e na **Política de Segurança** da Guvik.

7. Subprocessadores

O Cliente concede à Guvik **autorização geral** para contratar Subprocessadores necessários à prestação do Serviço, observado o seguinte:

- 1 A Guvik mantém e publica a **Lista de Subprocessadores** atualizada, com nome do fornecedor, categoria, finalidade e local(is) de tratamento (ver também Anexo III).
- 1 Subprocessadores estão sujeitos a obrigações contratuais de proteção de dados equivalentes às deste DPA.
- 1 A Guvik permanece responsável pelo cumprimento das obrigações de proteção de dados por seus Subprocessadores.
- 1 A Guvik notificará o Cliente sobre a inclusão de novos Subprocessadores com antecedência razoável. O Cliente poderá **exercer direito de objeção** a um novo Subprocessador, por escrito e com justificativa relacionada a proteção de dados, dentro do prazo indicado na notificação; nesse caso, as Partes buscarão solução alternativa, podendo o Cliente rescindir a parte do Serviço afetada caso não haja solução razoável.

- 1 Quando o Cliente utilizar **BYO LLM/BYOK**, o provedor de LLM correspondente é escolhido e contratado diretamente pelo Cliente, não figurando como Subprocessador da Guvik para essa finalidade.

8. Assistência ao Controlador

Considerando a natureza do tratamento, a Guvik prestará assistência razoável ao Cliente, por meios técnicos e organizacionais apropriados, para:

- 1 **Atendimento a direitos dos titulares** (acesso, correção, eliminação, portabilidade, oposição), fornecendo informações e funcionalidades da plataforma necessárias para que o Cliente responda a solicitações de titulares dentro dos prazos legais;
- 1 **Avaliação de impacto à proteção de dados (DPIA/RIPD)** e consulta prévia à autoridade supervisora, quando aplicável, fornecendo informações sobre o tratamento realizado pelo Serviço;
- 1 **Notificação de Incidentes de Segurança:** a Guvik notificará o Cliente **sem atraso indevido** e, em qualquer caso, em prazo compatível com as obrigações legais do Cliente (buscando notificar em até 72 horas do conhecimento do incidente, alinhado ao art. 33 do GDPR), fornecendo natureza do incidente, categorias e volume aproximado de dados/titulares afetados, medidas tomadas e recomendadas, e ponto de contato para mais informações;
- 1 **Demonstração de conformidade**, disponibilizando informações razoavelmente necessárias para comprovar o cumprimento das obrigações previstas neste DPA.

9. Transferências internacionais

O Cliente reconhece que a prestação do Serviço envolve o uso de Subprocessadores sediados fora do Brasil, majoritariamente nos EUA (ver Anexo III), o que implica transferência internacional de Dados Pessoais. A Guvik adota salvaguardas apropriadas, incluindo, conforme o caso:

- 1 Cláusulas contratuais padrão equivalentes às **Standard Contractual Clauses (SCCs)** aprovadas pela Comissão Europeia, para transferências sujeitas ao GDPR;
- 1 Verificação de mecanismos de adequação ou de garantias apropriadas para transferências sujeitas à LGPD (art. 33);
- 1 Exigências contratuais de segurança, confidencialidade e limitação de finalidade impostas a todos os Subprocessadores, independentemente do país de tratamento.

Os provedores de LLM operam em **modo corporativo com retenção zero para treinamento**: dados do Cliente tratados pelos agentes de IA **não são usados para treinar modelos de fundação de terceiros**.

10. Auditoria

Mediante solicitação razoável e com aviso prévio, a Guvik disponibilizará ao Cliente informações necessárias para demonstrar conformidade com este DPA, incluindo relatórios de auditoria, resumos de certificações de segurança ou respostas a questionários de segurança, quando disponíveis. Caso seja necessária auditoria mais aprofundada, as Partes acordarão escopo, custos e confidencialidade previamente, respeitando o segredo comercial da Guvik e de seus demais clientes (ambientes isolados por tenant).

11. Devolução e eliminação de dados ao término

Encerrado o Contrato Principal, a Guvik, conforme instrução do Cliente e observados os prazos contratuais aplicáveis, eliminará ou devolverá os Dados Pessoais tratados em nome do Cliente, eliminando cópias existentes, salvo obrigação legal de retenção. Credenciais de conexão SAP, mantidas apenas em cache de memória com TTL de aproximadamente 12 horas, são automaticamente descartadas nesse intervalo e não requerem eliminação adicional em disco.

12. Limitação de responsabilidade e indenização

As disposições sobre limitação de responsabilidade e indenização aplicáveis a este DPA são as previstas no Contrato Principal, salvo disposição legal cogente em contrário.

Anexo I — Partes e detalhes do tratamento

Controlador: o Cliente identificado no Contrato Principal. **Operador:** GUVIK TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA, CNPJ 67.712.906/0001-00, sede em AV BRIG FARIA LIMA, 1811 - Conj 1119 - CEP 01452-001 - JARDIM PAULISTANO - São Paulo-SP.

Item	Descrição
Categorias de titulares	Funcionários e contratados do Cliente que utilizam o Serviço; usuários finais e terceiros eventualmente identificáveis em conteúdo processado pelo Serviço (ex.: massas de teste, código-fonte, tickets de suporte)
Categorias de Dados Pessoais	Dados de identificação e contato de usuários do Cliente; conteúdo de conversas e prompts; metadados de objetos SAP consultados; credenciais de conexão SAP (em cache de memória); dados incidentalmente presentes em código-fonte ou registros SAP
Natureza do tratamento	Coleta, armazenamento, processamento por IA, indexação, exibição, geração de artefatos, registro de auditoria
Finalidade do tratamento	Prestação do Serviço (chat/copiloto com agentes de IA, busca e leitura de objetos SAP, depuração assistida, orquestração de workflows, jobs em segundo plano, tarefas agendadas, triagem de suporte)
Duração do tratamento	Enquanto durar o Contrato Principal, observados os prazos de retenção aplicáveis

Anexo II — Medidas técnicas e organizacionais

- 1 Isolamento de ambientes e conexões SAP por Cliente ("tenant"), sem acesso cruzado entre clientes.
- 1 Autenticação de usuários via Firebase (JWT).
- 1 Credenciais de conexão SAP mantidas apenas em cache de memória (TTL de aproximadamente 12 horas), sem persistência em disco.
- 1 Controles de acesso baseados em permissões, com princípio do menor privilégio.
- 1 Trilhas de auditoria de uso da plataforma (tokens, custos, erros, ações relevantes).
- 1 Uso de provedores de LLM em modo corporativo com retenção zero para treinamento de modelos de fundação de terceiros.
- 1 Supervisão humana no circuito ("human in the loop") para decisões críticas em ambiente SAP (ex.: transportes, mudanças em produção).
- 1 Medidas adicionais detalhadas na **Política de Segurança** da Guvik.

Anexo III — Subprocessadores autorizados

Fornecedor	Categoria	Finalidade	Sede	Onde os dados podem ser tratados
Anthropic PBC	IA / LLM	Modelos Claude para os agentes	EUA	EUA
OpenAI, L.L.C.	IA / LLM	Modelos GPT (opcional/roteamento)	EUA	EUA
Google LLC	IA / LLM + autenticação	Modelos Gemini; Firebase Authentication	EUA	EUA/Global
OpenRouter, Inc.	IA / roteamento de LLM	Roteamento entre provedores de modelos	EUA	EUA
Provedor de infraestrutura em nuvem contratado pela Guvik	Infraestrutura / nuvem	Hospedagem da aplicação e dos dados persistidos da plataforma	A confirmar pela Guvik antes da publicação definitiva	A confirmar pela Guvik antes da publicação definitiva
Resend	Comunicação / e-mail transacional	Envio de e-mails (ex.: portal, leads)	EUA	EUA
Microsoft Corporation	Integração (opcional)	Integração com Microsoft Teams	EUA	EUA/Global

Quando o Cliente optar por **BYO LLM/BYOK**, o provedor de LLM correspondente é do próprio Cliente e não figura como Subprocessador da Guvik. A lista completa e atualizada é mantida na **Lista de Subprocessadores** publicada pela Guvik.

Contato

Para dúvidas sobre este DPA ou para exercer o direito de objeção a um novo Subprocessador, 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**

A versão vigente deste Acordo de Tratamento de Dados é a publicada em guvik.ai.