



DATA PROCESSING ADDENDUM (DPA)

Digital Workforce Platform
Produto da Plex Enterprises
Versão 2.0

Última atualização: sexta-feira, 5 de junho de 2026

1. OBJETIVO

Este Data Processing Addendum ("DPA") estabelece as condições para o tratamento de dados pessoais realizado pela ROBOTIX em conexão com seus produtos, plataformas e serviços.

Este DPA complementa:

- Termos de Uso
- Política de Privacidade
- Contratos Comerciais
- SLA
- Workforce Governance Framework
- Workforce Operations Policy
- Demais documentos corporativos aplicáveis

O objetivo deste documento é definir responsabilidades relacionadas ao tratamento de dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e demais legislações aplicáveis.

2. PARTES

Controlador

Pessoa física ou jurídica responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Operador

Pessoa física ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.



Cliente

Pessoa física ou jurídica contratante dos serviços da ROBOTIX.

ROBOTIX

Digital Workforce Platform operada pela Plex Enterprises.

Dependendo da natureza do serviço contratado, a ROBOTIX poderá atuar como:

- Controladora
- Operadora

, ou ambas simultaneamente.

3. ESCOPO

Este DPA aplica-se aos seguintes produtos e serviços:

- ROBOTIX Platform
- ROBOTIX Workforce
- ROBOTIX Builder
- Agentes Digitais
- Equipes Digitais
- Workforce AI
- APIs
- Integrações
- Analytics
- Serviços Gerenciados
- Portais Corporativos
- Soluções Personalizadas

4. DEFINIÇÕES

Dados Pessoais

Informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável.



Dados Sensíveis

Dados relacionados à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, saúde, biometria, vida sexual ou outros previstos na legislação aplicável.

Tratamento

Toda operação realizada com dados pessoais.

Titular

Pessoa natural a quem os dados se referem.

Sub operador

Terceiro contratado pela ROBOTIX para auxiliar na prestação dos serviços.

Workforce AI

Modelo operacional baseado na utilização coordenada de agentes de inteligência artificial para execução de atividades empresariais.

Equipe Digital

Conjunto coordenado de agentes digitais utilizados para execução de processos empresariais.

5. NATUREZA DO TRATAMENTO

Os dados poderão ser tratados para:

- Prestação de serviços
- Execução de Workforce Services
- Operação de equipes digitais
- Autenticação
- Controle de acesso
- Suporte técnico
- Monitoramento
- Analytics



- Automação de processos
- Integrações
- Governança
- Segurança
- Auditoria
- Cumprimento contratual
- Cumprimento legal
- Pesquisa e desenvolvimento
- Melhoria dos serviços

6. DADOS TRATADOS

Dependendo da solução utilizada, poderão ser tratados:

- Dados cadastrais
- Dados corporativos
- Dados de contato
- Dados comerciais
- Dados financeiros
- Dados operacionais
- Documentos
- Logs
- Prompts
- Inputs
- Outputs
- Dados de atendimento
- Dados de CRM
- Informações processadas pelas equipes digitais
- Dados utilizados em diagnósticos operacionais
- Informações processadas pelo ROBOTIX Builder

7. PAPÉIS DAS PARTES

7.1 Quando a ROBOTIX atua como Operadora

A ROBOTIX processará dados exclusivamente conforme instruções documentadas do Cliente.

Nessa hipótese o Cliente permanecerá como Controlador.



7.2 Quando a ROBOTIX atua como Controladora

A ROBOTIX poderá atuar como Controladora em atividades relacionadas a:

- Cadastro de usuários
- Marketing institucional
- Gestão comercial
- Suporte
- Segurança
- Governança
- Operação do website
- Relacionamento contratual
- Cumprimento legal

8. INSTRUÇÕES DO CLIENTE

O Cliente declara possuir base legal adequada para o tratamento dos dados inseridos nos serviços da ROBOTIX.

A ROBOTIX executará o tratamento conforme:

- contrato
- ordem de serviço
- configurações da plataforma
- instruções documentadas
- legislação aplicável

9. WORKFORCE AI

A ROBOTIX poderá utilizar sistemas de inteligência artificial para execução de atividades operacionais.

Essas atividades podem incluir:

- classificação
- roteamento
- extração de informações
- geração de conteúdo
- automação de processos
- assistência operacional



- execução por equipes digitais
- analytics
- melhoria operacional

Os modelos utilizados possuem natureza probabilística e podem gerar resultados variáveis.

10.SUB OPERADORES

A ROBOTIX poderá utilizar sub operadores para prestação dos serviços.

Exemplos incluem:

- infraestrutura em nuvem
- serviços de inteligência artificial
- monitoramento
- segurança
- analytics
- comunicação
- armazenamento
- processamento

A ROBOTIX exigirá dos sub operadores padrões adequados de segurança e proteção de dados.

11.TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

A ROBOTIX poderá realizar transferências internacionais quando necessárias para:

- infraestrutura
- hospedagem
- processamento
- execução de Workforce AI
- serviços de inteligência artificial
- integrações tecnológicas

Nesses casos serão adotadas salvaguardas apropriadas conforme legislação aplicável.



12. SEGURANÇA

A ROBOTIX implementará medidas técnicas e organizacionais razoáveis para proteção dos dados.

Essas medidas incluem:

- controle de acesso
- criptografia quando aplicável
- segregação lógica
- monitoramento
- logs
- backups
- gestão de incidentes
- auditoria
- governança operacional
- frameworks corporativos de segurança

13. CONFIDENCIALIDADE

Todos os colaboradores, parceiros e prestadores envolvidos no tratamento de dados estarão sujeitos a obrigações de confidencialidade compatíveis com a natureza das informações processadas.

14. DIREITOS DOS TITULARES

A ROBOTIX cooperará razoavelmente com o Cliente para atendimento de solicitações relacionadas a:

- acesso
- correção
- eliminação
- portabilidade
- anonimização
- oposição
- revogação de consentimento
- demais direitos previstos na LGPD



15. INCIDENTES DE SEGURANÇA

A ROBOTIX manterá procedimentos para:

- identificação
- contenção
- investigação
- tratamento
- documentação
- comunicação de incidentes relevantes
- Sempre que exigido pela legislação aplicável ou pelo contrato.

16. RETENÇÃO E EXCLUSÃO

Os dados serão mantidos apenas pelo período necessário para:

- execução dos serviços
- cumprimento contratual
- cumprimento legal
- proteção de direitos
- segurança
- auditoria
- governança
- Após esse período poderão ser:
- eliminados
- anonimizados
- arquivados quando legalmente exigido

17. AUDITORIA E COMPLIANCE

A ROBOTIX poderá manter evidências relacionadas a:

- segurança
- compliance
- governança
- operações Workforce
- processamento de dados
- execução contratual



A disponibilização dessas informações observará requisitos de confidencialidade e segurança.

18. RESPONSABILIDADES

Cliente:

- Legalidade dos dados
- Bases legais
- Diretrizes operacionais
- Instruções de tratamento
- Relacionamento com titulares

ROBOTIX:

- Execução dos serviços
- Segurança razoável
- Governança operacional
- Cumprimento contratual
- Cooperação regulatória
- Proteção dos dados tratados

19. VIGÊNCIA

Este DPA permanecerá vigente durante todo o período de utilização dos serviços da ROBOTIX e enquanto houver tratamento de dados relacionado às atividades contratadas.

20. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este DPA será regido pelas leis da República Federativa do Brasil, especialmente pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

21. CONTATO

Questões relacionadas à proteção de dados podem ser encaminhadas para o e-mail: hello@robotix.ia.br