

POLÍTICA DE COOKIES – 2N5 GLOBAL ENABLER (LGPD + TELECOM)

Última atualização: 24 de novembro de 2025

A 2N5 Global Enabler (“2N5”, “nós”, “nosso”) utiliza cookies e tecnologias similares em seu site, plataforma, aplicativos e portais de atendimento. Esta Política explica como utilizamos essas tecnologias, qual a finalidade e como o Usuário pode gerenciar suas preferências.

Esta Política integra a Política de Privacidade e os Termos de Uso.

1. O QUE SÃO COOKIES

Cookies são pequenos arquivos armazenados no navegador do usuário para:

- permitir funcionamento do site;
- lembrar preferências;
- melhorar desempenho;
- medir audiência;
- garantir segurança;
- integrar funcionalidades de telecom, omnichannel e inteligência artificial.

Também utilizamos tecnologias similares como:

- LocalStorage,
 - SessionStorage,
 - Web Beacons,
 - Pixels,
 - Tokens de Sessão,
 - Identificadores de Navegador,
 - Cookies de WebRTC (para chamadas VoIP no navegador).
-

2. TIPOS DE COOKIES UTILIZADOS

2.1. Cookies Essenciais (Estritamente Necessários)

Sem eles, o site não funciona corretamente.

Incluem:

- autenticação e sessão do usuário;
- identificação segura de ramais, usuários e dashboards de Cloud PBX;
- enfileiramento e roteamento para IVR/URA web;
- inicialização de WebRTC para chamadas VoIP;
- prevenção de fraude e proteção contra ataque;
- gerenciamento de tokens para APIs e painel administrativo.

Estes cookies não podem ser desabilitados a menos que o usuário pare de usar o site.

2.2. Cookies de Desempenho

Usados para medir:

- tempo de resposta;
- latência de chamadas VoIP WebRTC;
- estatísticas de acesso;
- falhas de carregamento;
- comportamento de uso na plataforma.

Exemplos: Google Analytics, Hotjar, métricas de QoS.

São anonimizados sempre que possível.

2.3. Cookies de Funcionalidade

Permitem que o site memorize preferências:

- idioma;
- configurações de interface do PBX;

- temas do dashboard;
- preferências de notificação;
- configurações de IVR/URA;
- sessões de chatbot com IA.

Se desabilitados, algumas funções poderão não funcionar.

2.4. Cookies de Publicidade e Marketing

Usados para:

- apresentar anúncios relevantes;
- remarketing;
- medir conversões;
- vincular campanhas de WhatsApp, SMS e e-mail marketing da 2N5.

Podem ser de terceiros, como:

- Google Ads
- Facebook/Meta Pixel
- LinkedIn Ads
- TikTok Ads

O uso segue políticas de cada plataforma.

O usuário pode desabilitá-los, conforme descrito na seção “Gerenciamento”.

2.5. Cookies de Telecom e WebRTC (Específicos para 2N5)

Essenciais para funcionamento dos serviços de telecom no navegador:

- ICE Cookies: identifica servidores STUN/TURN para chamadas VoIP;
- Session Cookies VoIP: identifica usuário/ramal conectado;
- DTMF Tokens: para envio de dígitos em URA/IVR Web;
- QoS Monitoring Cookies: para medir jitter, ping, packet loss;

- Security Session ID: prevenção de hijacking de chamada;
- SIP/WebRTC Interaction Cookies: estabelecem sessão segura SIP-WS/WSS.

Estes cookies são técnicos e obrigatórios quando o usuário utiliza serviços de telefonia no navegador.

3. FINALIDADE DO USO DE COOKIES (LGPD)

Conforme a LGPD, utilizamos cookies com as seguintes bases legais:

Finalidade	Base Legal LGPD
Segurança, autenticação, prevenção de fraude	Legítimo Interesse / Cumprimento de Obrigação Legal
Funcionamento da plataforma PBX/IVR/Telecom	Execução de Contrato
Métricas e analytics	Legítimo Interesse / Consentimento (quando marketing)
Personalização de experiência	Consentimento
Publicidade e remarketing	Consentimento
WebRTC e chamadas VoIP	Execução de Contrato

4. COOKIES DE TERCEIROS

Podemos utilizar cookies de parceiros técnicos, incluindo:

- provedores de telecomunicações e WebRTC;
- gateways de voz/SMS;
- plataformas de analytics;
- ferramentas de suporte;
- provedores de IA;
- integrações como WhatsApp Business API (Meta), Google, Azure, AWS, etc.

Esses parceiros podem tratar dados conforme suas próprias políticas.

5. COLETA DE DADOS ATRAVÉS DE COOKIES

Os cookies podem coletar:

- endereço IP (com anonimização sempre que possível);
- identificadores do navegador;
- sessão autenticada;
- métricas de QoS (jitter, latência, perda de pacotes);
- preferências de navegação;
- eventos de uso na plataforma;
- logs de interação com IVR, chat ou IA.

Nenhum cookie coleta:

- senhas;
 - conteúdos de chamadas;
 - mensagens privadas;
 - dados sensíveis (a menos que o usuário forneça voluntariamente em formulário).
-

6. COMO GERENCIAR OU DESABILITAR COOKIES

O Usuário pode gerenciar cookies:

6.1. Via banner de consentimento

No primeiro acesso, um aviso permite:

- aceitar tudo;
- rejeitar marketing;
- personalizar categorias.

6.2. Via navegador

O usuário pode bloquear ou excluir cookies no navegador:

- Chrome
- Firefox
- Edge
- Safari
- Opera

IMPORTANTE:

O bloqueio de cookies essenciais pode tornar o site inacessível ou inutilizável, especialmente para:

- chamadas VoIP WebRTC;
- login no PBX;
- dashboards em tempo real;
- URA/IVR via navegador.

7. ARMAZENAMENTO E PRAZO DE RETENÇÃO

Os cookies permanecem:

- Sessão: até o fechamento do navegador;
- Persistentes: de 1 mês a 12 meses;
- WebRTC técnicos: apenas durante a chamada;
- Marketing: até 180 dias.

8. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Alguns cookies podem gerar transferência internacional para:

- EUA;
- Canadá;
- União Europeia;
- outros países onde nossos parceiros mantêm servidores.

A transferência segue os requisitos da LGPD (art. 33 e seguintes).

9. SEGURANÇA E INTEGRIDADE DOS COOKIES

Aplicamos:

- criptografia TLS 1.2+;
- cookies com flag Secure e HttpOnly sempre que possível;
- tokens rotativos;
- controle de sessão;
- auditoria de acesso;
- segregação por perfil.

10. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Podemos atualizar esta Política a qualquer momento.

A versão atualizada estará publicada em nosso site.

11. Contato do Encarregado / DPO

Para exercer seus direitos, esclarecer dúvidas ou solicitar informações adicionais, contate:

Encarregado / Data Protection Officer (DPO)

2N5 Global Enabler

privacy@2n5global.com

Telefone: +1 (647) 247-5289

Website: www.2n5global.com