

ANEXO C

ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Versão 1.0 · publicada em setembro de 2026 · vigente a partir de [dd/mm/2026] ·
[<https://www.ergondata.ai/legal/>]/anexo-c-tratamento-dados-pessoais

Este Anexo integra os Termos de Licença da plataforma Ergondata e disciplina o tratamento de Dados Pessoais realizado pela Ergondata em nome do Cliente na disponibilização da Plataforma, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e com a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Os termos com inicial maiúscula têm o significado dos Termos ou da LGPD.

1. PAPÉIS DAS PARTES

- 1.1 O Cliente é o controlador dos Dados Pessoais que insere, ou faz inserir, na Organização, e responde pela base legal, pela transparência aos titulares, pela minimização e pela licitude do tratamento que determina. A Ergondata é a operadora e trata os Dados Pessoais em nome do Cliente, segundo as suas instruções, nos limites deste Anexo.
- 1.2 Em relação aos dados de identificação dos Usuários necessários à gestão da relação contratual e da segurança da Plataforma (nome, e-mail corporativo, registros de acesso), a Ergondata atua como controladora, na medida da finalidade própria, e trata tais dados conforme a sua Política de Privacidade.

2. NATUREZA DO TRATAMENTO

- 2.1 Dados tratados: dados operacionais e documentos dos processos do Cliente; identificação de Usuários; Dados Pessoais eventualmente inseridos nos fluxos pelo Cliente, por seus Usuários ou por Usuários Finais Externos (como nome, CPF, telefone e e-mail); anexos; registros de comunicação; credenciais de integração cifradas. Dados Pessoais sensíveis somente quando inseridos pelo Cliente, sob sua base legal, com as proteções adicionais da item 4.
- 2.2 Finalidades: disponibilizar a Plataforma e executar, sob a configuração do Cliente, os workflows, agentes, automações, canais e integrações da Organização; medir o consumo; manter a trilha de auditoria; prestar suporte; cumprir obrigações legais.
- 2.3 Titulares: colaboradores, prestadores, clientes, fornecedores, parceiros e demais pessoas naturais cujos dados o Cliente insira na Organização. Duração: a vigência do Termo da conta, o Período de Transição e os prazos de eliminação dos Termos.

3. INSTRUÇÕES DO CLIENTE

- 3.1 As instruções do Cliente são as constantes dos Termos, do Termo da conta, deste Anexo, da Documentação e das configurações da Organização, inclusive as permissões e os níveis de autonomia atribuídos aos agentes. Instrução adicional é dada por escrito e, se implicar custo ou alteração de funcionalidade, é tratada por proposta específica.
- 3.2 A Ergondata informa ao Cliente, sem demora, quando entender que uma instrução viola a LGPD, e pode suspender a sua execução até esclarecimento.

4. OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

- 4.1 A Ergondata obriga-se a:

- a) tratar os Dados Pessoais somente para as finalidades da item 2, vedado o uso para finalidade própria, para treinamento de modelos compartilhados ou para comercialização;
- b) assegurar que seus empregados e prepostos com acesso a Dados Pessoais estejam sujeitos a dever de confidencialidade e treinados em proteção de dados, com acesso administrativo nominal, com autenticação de múltiplos fatores e registrado na trilha de auditoria;
- c) adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, incluindo isolamento lógico por Organização, controle de acesso com negação por padrão, criptografia em trânsito e em repouso, custódia de credenciais em cofre com criptografia de envelope, cópias de segurança diárias e trilha de auditoria por ação, conforme a visão geral de segurança publicada e a ficha técnica disponibilizada sob acordo de confidencialidade;
- d) aplicar a Dados Pessoais sensíveis, quando inseridos pelo Cliente, as mesmas medidas, com a criptografia e o controle de acesso configuráveis pelo Cliente na Organização;
- e) auxiliar o Cliente, em até 5 (cinco) dias úteis da solicitação, no atendimento a requisições de titulares e de autoridades, na medida em que a Plataforma o permita, disponibilizando as funcionalidades de acesso, correção, exportação, anonimização e eliminação;
- f) manter registro das operações de tratamento realizadas em nome do Cliente e disponibilizá-lo mediante solicitação;
- g) comunicar ao Cliente os incidentes de segurança na forma da item 7;
- h) ao término da relação, devolver ou eliminar os Dados Pessoais na forma da item 9.

5. SUBPROCESSADORES

- 5.1 O Cliente autoriza a Ergondata a utilizar os subprocessadores constantes da lista pública mantida pela Ergondata em **[endereço da lista de subprocessadores]**, que na data desta versão compreende: Amazon Web Services (infraestrutura integral), AWS Textract (OCR do pipeline de documentos), OpenAI e Anthropic (modelos de linguagem, na rota de repasse a custo), Resend (e-mail transacional), Meta Platforms (WhatsApp, quando habilitado) e Google e Microsoft (autenticação única).
- 5.2 A Ergondata obriga os subprocessadores, por escrito, a nível de proteção equivalente ao deste Anexo e responde perante o Cliente pelos atos deles no tratamento de Dados Pessoais como se seus fossem.
- 5.3 A inclusão ou substituição de subprocessador é comunicada ao Cliente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por e-mail ao endereço indicado no Termo da conta ou por aviso no Console, ressalvada a substituição emergencial por indisponibilidade de provedor, comunicada imediatamente. O Cliente pode objetar, por escrito e de forma fundamentada, no prazo do aviso; não havendo solução razoável, o Cliente pode rescindir o Termo da conta quanto à funcionalidade afetada, sem multa.
- 5.4 Na rota BYOK (Anexo D), o provedor de modelo é contratado pelo Cliente e não é subprocessador da Ergondata.

6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL

- 6.1 A Plataforma é hospedada em infraestrutura da Amazon Web Services localizada nos Estados Unidos da América (região us-east-1), em conta dedicada da Ergondata, e os provedores de modelo de linguagem processam dados fora do Brasil. O Cliente, como controlador, autoriza a transferência internacional dos Dados Pessoais para essas finalidades.
- 6.2 A Ergondata realiza a transferência com fundamento em cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD celebradas com os provedores, ou em outro mecanismo previsto no artigo 33 da LGPD e na regulamentação da ANPD, e com as medidas de segurança da item 4. A Ergondata disponibiliza ao Cliente, mediante solicitação, os documentos que fundamentam a transferência.

7. INCIDENTES DE SEGURANÇA

- 7.1 A Ergondata comunica ao Cliente, sem demora injustificada e em até 48 (quarenta e oito) horas da ciência, a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, informando a natureza dos dados afetados, os titulares envolvidos, as medidas técnicas e de segurança adotadas, os riscos relacionados e as providências em curso, e atualizando a informação à medida da apuração.
- 7.2 A comunicação aos titulares e à ANPD é de responsabilidade do Cliente, como controlador, com o apoio da Ergondata na forma da item 4. A Ergondata elabora relatório do incidente com causa, impacto e medidas de não recorrência, entregue ao Cliente em até 10 (dez) dias úteis da contenção.

8. DIREITOS DOS TITULARES

- 8.1 A Plataforma disponibiliza ao Cliente as funcionalidades necessárias para atender os direitos dos titulares previstos no artigo 18 da LGPD: confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação, portabilidade em formato estruturado e informação sobre compartilhamento. Requisições de titulares recebidas diretamente pela Ergondata são encaminhadas ao Cliente em até 2 (dois) dias úteis, sem resposta ao titular, salvo instrução do Cliente ou exigência legal.

9. RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO

- 9.1 Durante a vigência, a retenção dos Dados Pessoais segue exclusivamente a configuração da Organização definida pelo Cliente e as suas ações; a Ergondata não elimina nem altera Dados Pessoais por iniciativa própria, ressalvadas a ordem de autoridade competente e a remoção de conteúdo ilícito, comunicada ao Cliente. A trilha de auditoria é retida por, no mínimo, 12 (doze) meses, com janela adicional contratável, e é exportável pelo Cliente durante a vigência e no Período de Transição.
- 9.2 Encerrado o Termo da conta, os Dados Pessoais permanecem acessíveis ao Cliente durante o Período de Transição dos Termos e são eliminados de forma definitiva em até 30 (trinta) dias após o seu fim, inclusive das cópias de segurança no ciclo de rotação, ressalvados os registros cuja guarda seja exigida por lei ou necessária ao exercício regular de direitos. A Ergondata emite declaração de eliminação a pedido.

10. AUDITORIA

- 10.1 O Cliente pode, uma vez por Ciclo Anual, ou após incidente de segurança que tenha afetado sua Organização, verificar o cumprimento deste Anexo pela Ergondata, mediante notificação com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, em horário comercial, sem interrupção da

operação, por si ou por auditor independente sujeito a compromisso de confidencialidade e que não seja concorrente da Ergondata, às expensas do Cliente.

- 10.2 A verificação limita-se aos sistemas, processos e registros relacionados ao objeto dos Termos e é atendida preferencialmente por documentação, relatórios, certificações e evidências, com acesso a instalações apenas quando indispensável. Inconsistências identificadas são remediadas em prazo proporcional à sua criticidade, acordado entre as Partes em plano de ação, com comprovação ao Cliente.

11. RESPONSABILIDADE

- 11.1 Cada Parte responde pelos danos que causar a titulares ou a terceiros em razão de tratamento em desconformidade com a LGPD ou com este Anexo, na medida da sua culpa, observados o teto e as exceções da cláusula de limitação de responsabilidade dos Termos. A Parte demandada notifica a outra em até 5 (cinco) dias úteis da ciência de reclamação, processo ou procedimento administrativo relacionado ao tratamento, e as Partes cooperam na defesa.

12. ENCARREGADOS E CONTATOS

- 12.1 O encarregado pelo tratamento de Dados Pessoais da Ergondata é indicado no Termo da conta e na Política de Privacidade; contato: privacidade@ergondata.ai. O Cliente indica o seu encarregado ou o contato responsável pela área de privacidade no Termo da conta.

13. VIGÊNCIA

- 13.1 Este Anexo vigora enquanto a Ergondata tratar Dados Pessoais em nome do Cliente, inclusive após o término do Termo da conta, até a eliminação prevista na item 9.

Ergondata · Anexo C: Acordo de tratamento de dados pessoais · versão 1.0, setembro de 2026. Documento publicado no portal jurídico da Ergondata e incorporado por referência ao Termo de Plataforma da conta. Fontes internas: Plataforma v2.5 (§10.5, §10.6) e Commercial OS v4.14 (§8.2).