

ANEXO D

TERMOS DE IA, AGENTES E CANAIS

Versão 1.0 · publicada em setembro de 2026 · vigente a partir de [dd/mm/2026] ·
[<https://www.ergodata.ai/legal/>]/anexo-d-ia-agentes-canais

Este Anexo integra os Termos de Licença da plataforma Ergodata e disciplina o uso das funcionalidades de inteligência artificial e de agentes da Plataforma, as rotas de tokens de inferência e o uso dos canais de mensageria. Os termos com inicial maiúscula têm o significado dos Termos. Nenhum valor consta deste Anexo; tarifas e rotas contratadas constam do Anexo de Tarifas e do Termo da conta.

1. NATUREZA DAS FUNCIONALIDADES DE IA

- 1.1 Os agentes da Plataforma executam tarefas com apoio de modelos de linguagem e de outros modelos de inteligência artificial, de natureza probabilística. As saídas produzidas podem conter imprecisões, omissões ou variações entre execuções, e não constituem aconselhamento profissional, jurídico, financeiro ou regulatório.
- 1.2 A Plataforma foi desenhada para que a execução do agente seja governada: cada agente atua como identidade própria, com permissões declaradas, dentro de limites definidos pelo Cliente, e cada ação é registrada na trilha de auditoria da Organização.
- 1.3 A Ergodata não garante exclusividade sobre as saídas: clientes distintos podem obter saídas idênticas ou semelhantes para entradas semelhantes.

2. CONTROLE DO CLIENTE E APROVAÇÃO HUMANA

- 2.1 O Cliente define, nas permissões da Organização, quais ações os agentes executam de forma autônoma e quais exigem aprovação humana antes de produzir efeito. A ampliação do que um agente executa sem aprovação prévia é decisão de governança do Cliente, registrada na Plataforma e reversível a qualquer tempo.
- 2.2 O Cliente é responsável por revisar, validar e aprovar as saídas dos agentes antes de utilizá-las em decisões que produzam efeitos jurídicos, financeiros, regulatórios, trabalhistas ou relevantes sobre terceiros, e por manter revisão humana onde a lei a exija, em especial em decisões automatizadas que afetem titulares de dados (artigo 20 da LGPD).
- 2.3 Quando a Ergodata construir e sustentar Artefatos de Aplicação para o Cliente, os níveis de autonomia, os critérios de promoção e as condições de parada de cada workflow são definidos no Contrato de Serviços e nos documentos de projeto, sempre com aprovação do Cliente.

3. TOKENS DE INFERÊNCIA: ROTAS

- 3.1 Os tokens consumidos pelos modelos de linguagem na execução dos agentes não estão incluídos na tarifa da Plataforma. O Cliente escolhe, no Termo da conta, uma das rotas:
 - a) **repassa a custo:** a Ergodata contrata os provedores de modelo, repassa ao Cliente o custo do consumo sem acréscimo, em linha própria da fatura de Plataforma, e disponibiliza no Console o consumo por modelo e por Artefato de Aplicação; a Ergodata apresenta, mediante solicitação, o documento de cobrança do provedor;

- b) **BYOK (chaves do próprio Cliente):** o Cliente conecta à Organização as próprias credenciais de provedor de modelo, que o fatura diretamente; a fatura de Plataforma não carrega tokens.
- 3.2 Nas duas rotas, a governança, a observabilidade, a trilha de auditoria e a medição da execução de agente em segundos permanecem na Plataforma e são devidas conforme o Anexo de Tarifas. A troca de rota ocorre na renovação ou, a qualquer momento, por acordo das Partes.
- 3.3 Na rota BYOK, são responsabilidades do Cliente a titularidade e a gestão das credenciais (criação, rotação e revogação), a relação comercial com o provedor (contrato, limites, quotas e faturamento) e a suficiência de capacidade contratada. São responsabilidades da Ergodata a guarda técnica das credenciais em cofre de segredos, com escopo mínimo e acesso auditado, o uso exclusivo na execução dos workflows do Cliente e a revogação operacional imediata mediante solicitação. A Ergodata não responde por consumo realizado por terceiros mediante credenciais comprometidas fora do seu perímetro de guarda.
- 3.4 Falha do provedor de modelo (indisponibilidade, degradação, limitação de taxa ou quota esgotada) não é incidente de Plataforma e suspende a contagem dos prazos de resposta dos chamados afetados, na forma do Anexo A. Orientação técnica e diagnóstico de fronteira estão incluídos em todos os pacotes; a interlocução com o provedor em nome do Cliente é exclusiva do pacote Enterprise (Anexo B).

4. NEUTRALIDADE DE MODELO

- 4.1 A Plataforma é agnóstica quanto ao provedor de modelo. Na rota de repasse a custo, a Ergodata pode selecionar e alterar o modelo ou o provedor utilizado em cada etapa, com aviso prévio no Console quando a alteração for relevante para o comportamento dos workflows, sem alterar as regras de retenção e de não treinamento deste Anexo. O Cliente pode fixar provedores ou restringir modelos na configuração da Organização, quando disponível.
- 4.2 O modelo de linguagem e de embedding utilizado no pipeline de documentos é definido pela Ergodata; o Cliente configura o que deseja extrair, não o modelo.

5. DADOS, RETENÇÃO E TREINAMENTO

- 5.1 A Ergodata não utiliza o Conteúdo do Cliente, as entradas ou as saídas dos agentes para treinar modelos, próprios ou de terceiros, em nenhuma das rotas. Na rota de repasse a custo, a Ergodata contrata os provedores em condições que vedam o uso das entradas e saídas para treinamento e limitam a retenção ao necessário à operação e à prevenção de abuso.
- 5.2 Prompts, entradas, saídas e as ações dos agentes são registrados na Organização do Cliente para fins de auditoria, qualidade e rastreabilidade, e ficam sujeitos às regras de retenção e eliminação dos Termos e do Anexo C. A memória dos agentes e os anexos de conversas são armazenados na Organização e contam no medidor de storage.
- 5.3 A Ergodata pode compilar dados técnicos agregados e desidentificados (volume, latência, tokens, falhas) para operação, faturamento e melhoria da Plataforma, sem identificar o Cliente.

6. CANAIS DE MENSAGERIA

- 6.1 Os canais de e-mail e de WhatsApp da Plataforma destinam-se a comunicações transacionais e operacionais relacionadas aos processos do Cliente. O Cliente é responsável por obter e manter o consentimento ou a base legal para contatar os destinatários, por respeitar pedidos

de descadastramento e por cumprir as políticas dos provedores, em especial as políticas comerciais e de mensagens da Meta Platforms para o WhatsApp Business.

- 6.2 É vedado utilizar os canais para envio de comunicações não solicitadas em massa, para conteúdo enganoso, ilícito ou que viole direitos de terceiros, ou de forma que comprometa a reputação dos domínios, dos números ou da Plataforma. A Ergondata pode suspender o canal em caso de violação, de reclamação relevante de destinatários ou de bloqueio pelo provedor, comunicando o Cliente.
- 6.3 Os custos cobrados pela Meta Platforms pelas mensagens de WhatsApp não estão incluídos na tarifa da Plataforma e seguem a rota escolhida no Termo da conta: repasse a custo, pelo rate card vigente da Meta por categoria de mensagem, sem acréscimo, em linha própria da fatura, verificável no Console; ou conta própria do Cliente junto à Meta, que o fatura diretamente. Nas duas rotas, a governança, a trilha e a medição de mensagens permanecem na Plataforma. Mudanças de preço ou de categoria promovidas pela Meta alteram apenas o repasse, nunca a tarifa da Plataforma.
- 6.4 O número ativo de WhatsApp é linha fixa do Anexo de Tarifas e cobre o registro e a verificação junto à Meta, o webhook dedicado, a gestão de templates e o monitoramento de qualidade no Console; a linha cessa com o descadastramento do número. O Cliente é titular do número e responde pela sua qualidade perante a Meta.
- 6.5 Mensagens recebidas não são tarifadas no medidor de mensageria; o processamento que dispararam é capturado nos demais Medidores, e a mídia recebida conta no storage.

7. RESTRIÇÕES ESPECÍFICAS

- 7.1 O Cliente não utilizará as funcionalidades de IA da Plataforma para: desenvolver ou treinar modelos concorrentes; realizar engenharia reversa de modelos; enganar terceiros quanto à origem de uma saída, quando a lei exija a informação de que a interação é automatizada; gerar conteúdo ofensivo, discriminatório, fraudulento ou ilegal; ou tratar Dados Pessoais sensíveis sem base legal e controles adequados. A Ergondata pode suspender o acesso às funcionalidades de IA em caso de violação ou de risco à segurança, comunicando o Cliente.

8. GARANTIAS E RESPONSABILIDADE

- 8.1 As funcionalidades de IA são disponibilizadas conforme a Documentação, sem garantia de exatidão, completude ou adequação a finalidade específica das saídas. A responsabilidade da Ergondata pelas funcionalidades de IA fica sujeita ao teto e às exclusões da cláusula de limitação de responsabilidade dos Termos, ressalvada a responsabilidade assumida no Contrato de Serviços pelos Artefatos de Aplicação que a Ergondata construir e sustentar.
- 8.2 A Ergondata não responde por políticas de retenção, treinamento ou segurança de provedor de modelo contratado pelo Cliente na rota BYOK, por decisões tomadas pelo Cliente sem a revisão humana devida, nem por erros de conteúdo inerentes a modelos generativos.

Ergondata · Anexo D: IA, agentes e canais · 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 (§4, §5, §6), Pricing da plataforma v3.4 (§3.7, §3.8) e Commercial OS v4.14 (§14.19, §14.21).