intersolid	**POLÍTICA DE PRIVACIDADE E UTILIZAÇÃO DE COOKIES INTERSOLID DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS S.A.**		
	TIPO DE DOCUMENTO: DECLARAÇÃO DE POLÍTICA DE PRIVACIDADE E UTILIZAÇÃO DE COOKIES CNPJS ASSOCIADOS: **06.319.316/0001-27| 06.319.316/0002-08 | 06.319.316/0003-99**	CLASSIFICAÇÃO: **PÚBLICO**	VERSÃO: **006**
	IDENTIFICADOR ÚNICO: **POLICY_PRIVACY_COOK_INTERSOLID_09_2023**	DATA: **05/11/2026**	PÁGINA: **1/27**

CONTROLE DE APROVAÇÃO:

AUTOR: **FERNANDA BANHI FONSECA**	**CARGO:** **LAW ANALYST**	**DATA:** **21/08/2025**
REVISÃO **RODRIGO KOITI DIAS TSUMURA**	**CARGO:** **COO – CHIEF OPERATING OFFICER**	**DATA:** **21/08/2025**
APROVAÇÃO: **ELIANE CRISTINA MACHADO**	**CARGO:** **CFO – CHIEF FINANCIAL OFFICER**	**DATA:** **21/08/2025**

CONTROLE DE VERSÕES/ MODIFICAÇÕES

VERSÃO: **001**	DATA: **22/08/2023**	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EMISSÃO ANTERIOR **EMISSÃO INICIAL**
VERSÃO: **002**	DATA: **22/09/2023**	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EMISSÃO ANTERIOR **ESCOPO DE TRATAMENTO / APROVADOR**
VERSÃO: **003**	DATA: **23/11/2023**	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EMISSÃO ANTERIOR **RAZÃO SOCIAL**
VERSÃO: **004**	DATA: **22/02/2024**	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EMISSÃO ANTERIOR **INCLUSÃO CNPJ FILIAL**
VERSÃO: **005**	DATA: **21/08/2025**	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EMISSÃO ANTERIOR **APROVADOR / DPO / EXCLUSÃO EMPRESAS ORGANIZAÇÃO**
VERSÃO: **006**	DATA: **05/11/2026**	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À EMISSÃO ANTERIOR **ATENDIMENTO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL / TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL / DECISÕES AUTOMATIZADAS / CLASSIFICAÇÃO PÚBLICA**

SUMÁRIO

1. OBJETIVO: ***2***

2. DECLARAÇÃO DAS ATIVIDADES ENVOLVENDO TRATAMENTO DE DADOS IDENTIFICÁVEIS E (OU) SENSÍVEIS: ***3***

3. CANAIS DE REQUISIÇÃO DE DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS IDENTIFICÁVEIS ***5***

4. ABRANGÊNCIA DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE: ***5***

5. DEFINIÇÕES: ***5***

6. DESENVOLVIMENTO DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE: ***6***

7. DESCRIÇÕES DE TÓPICOS SOBRE TRATAMENTO DE DADOS IDENTIFICÁVEIS ***6***

I. FONTES DE DADOS PESSOAIS. **7**

II. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS A SEU RESPEITO E COMO NÓS OS COLETAMOS. **8**

III. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS IDENTIFICÁVEIS, SENSÍVEIS E DE CRIANÇAS **10**

IV. COOKIES TECNOLOGIAS SIMILARES, ARQUIVOS DE LOG E WEB BEACONS **11**

- Cookies utilizados através das nossas soluções / Websites da nossa Organização 13

V. USO DE SEUS DADOS PESSOAIS **21**

VI. DIVULGAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS 24
VII. RETENÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS 25
VIII. DIVULGAÇÃO, ARMAZENAMENTO E OU TRANSFERÊNCIA DE SEUS DADOS PESSOAIS 26
IX. SEUS DIREITOS 27
X. CONTROLADORES DE DADOS, CONTATO DO DPO - ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS E ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA 28

1. OBJETIVO:

Determinar e informar as Diretrizes e Normas Administrativas em Segurança e Privacidade das Informações da **INTERSOLID DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS S.A**, inscrita no **C.N.P.J.** sob o nº **06.319.316/0001-27**, com sede à Rua Santa Rosa, nº 170, Centro, CEP 16.700-000, Guararapes/SP, e demais **CNPJS Incluídos no framework de implementação: 06.319.316/0002-08 | 06.319.316/0003-99, neste ato representados e adiante simplesmente denominados**: "**NOSSA ORGANIZAÇÃO"**.

Esta política de privacidade tem o objetivo de esclarecer aos Titulares dos dados identificáveis que utilizam os nossos serviços comerciais e administrativos, produtos e domínios registrados por nossa organização, sobre a forma de tratamento das informações (dados identificáveis e (ou) sensíveis), necessários para a realização das atividades que exijam a identificação de pessoas naturais físicas de direito público ou privado.

As Bases Legais de referência para o tratamento de Informações coletadas através de nossos canais de comunicação são: c**onsentimento, legítimo interesse, contratos, obrigação Legal, exercício regular de direitos, proteção ao crédito e tutela da saúde do titular (esta última associada diretamente à utilização dos dados identificáveis e sensíveis dos nossos colaboradores para a inclusão em planos relacionados à saúde);** a nossa organização obedece aos seguintes princípios para o tratamento correto de informações Identificáveis: **Finalidade, Adequação, Livre Acesso, Necessidade, Qualidade dos Dados, Transparência, Segurança, Prevenção, Não Discriminação, e Prestação de Contas**.

2. DECLARAÇÃO DAS ATIVIDADES ENVOLVENDO TRATAMENTO DE DADOS IDENTIFICÁVEIS E (OU) SENSÍVEIS:

A) Coleta de Dados: Nossa organização coleta informações dos titulares de dados identificáveis, sempre em conformidade com as bases legais estabelecidas nesta política de privacidade, e a partir do acesso destes titulares aos seguintes domínios e canais de comunicação:

WEBSITES:

https://intersolid.com.br/

TELEFONES | APPS DE MENSAGENS DE TEXTO:

WhatsApp: (18) 98129-7488 | (11) 3181-5480 | (18) 98132-9190 | (18) 99712-0707 | (18) 99713-5153

Atendimento automatizado por inteligência artificial (voz e WhatsApp): Ligação: 11 3151-5480

Whatsapp: 18 99800-2145

E-MAILS:

comercial@intersolid.com.br, fernanda.fonseca@intersolid.com.br, recebimento@intersolid.com.br, lgpd@intersolid.com.br, curriculo@intersolid.com.br

APLICATIVOS (SOFTWARES) DE COMUNICAÇÃO E VIA REDES SOCIAIS:

WhatsApp® | Facebook® | Instagram® | Linkedin® | Blip Desk® | Solides® | Zenvia® | Movidesk®

BALCÕES DE ATENDIMENTO NAS SEDES DA EMPRESA (MATRIZ) E (OU) SUAS FILIAIS:

- (INTERSOLID - Matriz) - Rua Santa Rosa, nº 170, Centro, CEP 16700-000, Guararapes/SP
- (INTERSOLID Filial - São José do Rio Preto/SP) - Avenida Presidente Juscelino Kubitschek de Oliveira, n° 5000, Anexo Unid. 512/23, Bairro Jardim Tarraf. Complexo Iguatemi, CEP 15.091-450, São José do Rio Preto/SP
- (INTERSOLID Filial – Araçatuba) - Avenida Brasília, 2121, Sala 207, Jardim Nova Yorque, CEP 16.018-000, Araçatuba/SP

B) O tratamento dos dados: O tratamento de dados efetuado pela nossa organização é realizado de modo específico para o cumprimento de nossas atividades legais, administrativas e comerciais. O início de qualquer tratamento de informações identificáveis realizado pela nossa organização, dar-se-á a partir da assinatura dos contratos de prestação de serviços entre Controladores e Operadores de dados associados nas operações de tratamento tomando como base a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, e permanece associado aos respectivos processos de conformidade de acordo com cada base legal de tratamento empregada em razão dos Titulares destas informações conforme determina a Lei 13.709/2018. Nossos processos administrativos e

comerciais estão associados aos seguintes escopos descritivos: A) Desenvolvimento de Sistemas e aplicativos, B) integração entre soluções tecnológicas envolvendo controladores e operadores de dados, C) gestão de dados administrativos e de identificação de colaboradores internos, fornecedores e titulares, D) administração de bancos de dados, E) comercialização de produtos no segmento de varejo front/back office, e atividades de comunicação específicas para a realização das nossas atividades em conformidade com a LGPD. Nossas atividades poderão envolver tratamento de informações fora do território nacional. Nestes casos, a NOSSA ORGANIZAÇÃO realizará a transferência internacional de dados pessoais somente nas hipóteses e com as garantias previstas nos artigos 33 a 36 da Lei 13.709/2018, conforme o item VIII desta Política, adotando medidas técnicas razoáveis para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade destas informações.

Durante a execução dos nossos processos, é necessário estabelecer um canal de comunicação direta entre a nossa organização e os titulares dos dados envolvidos em nossas rotinas administrativas, de prestação de serviços e (ou) venda de Produtos; sendo assim, a relação de dados utilizados em cada operação |Data Mapping|, e a descrição de operadores e (ou) controladores envolvidos nos processos de tratamento, só poderão ser requisitados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados ANPD, através do RIPD – Relatório de Impacto de privacidade de Dados, e (ou) pelos titulares dos dados “proprietários” destas informações, desde que a nossa organização consiga aferir a legitimidade da requisição.

C) Armazenamento e Controle: os dados coletados para a execução das nossas atividades administrativas e comerciais, permanecerão armazenados em ambiente controlado. O método de controle e segurança destas informações é baseado no modelo PDCA | IMS2 PECB - ISO/IEC 27001 e 27701, cláusulas 4 a 10 e seus respectivos anexos.

D) Período de armazenamento: os dados sob tratamento e custódia da nossa organização, ficarão armazenados em ambiente controlado pelo período necessário para que venhamos a atingir os objetivos de tratamento de acordo com cada escopo descritivo dos nossos serviços, e da mesma forma, para o cumprimento das bases legais previstas na Lei 13.709/2018 – LGPD e atendimento aos direitos dos titulares destas informações.

E) Da custódia após o processamento: fica estabelecido através desta Política de Privacidade, que os dados coletados e tratados pela nossa organização, após terem atingido o término do tratamento, serão submetidas a mecanismos de criptografia e armazenados pelo período necessário para o cumprimento das bases legais elencadas nesta política de privacidade e excluídos de todas as mídias de armazenamento quando atingirem o ciclo final de tratamento.

3. CANAIS DE REQUISIÇÃO DE DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS IDENTIFICÁVEIS

O canal providenciado para os titulares dos dados efetuarem suas requisições ou comunicação acerca dos seus direitos são:

E-mail: lgpd@intersolid.com.br

WhatsApp: (18) 98129-7488 | (11) 3181-5480 | (18) 98132-9190 | (18) 99712-0707 | (18) 99713-5153

Endereço para envio ou solicitação de documentos:

- (INTERSOLID - Matriz) - Rua Santa Rosa, nº 170, Centro, CEP 16700-000, Guararapes/SP
- (INTERSOLID Filial - São José do Rio Preto/SP) - Avenida Presidente Juscelino Kubitschek de Oliveira, n° 5000, Anexo Unid. 512/23, Bairro Jardim Tarraf. Complexo Iguatemi, CEP 15.091-450, São José do Rio Preto/SP
- (INTERSOLID Filial – Araçatuba) - Avenida Brasília, 2121, Sala 207, Jardim Nova Yorque, CEP 16.018-000, Araçatuba/SP

4. ABRANGÊNCIA DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE:

Titulares de dados identificáveis, Operadores e Controladores de dados associados em nossas operações.

5. DEFINIÇÕES:

Dado: Trata-se de uma “porção” da informação.

Informações: Trata-se de um “conjunto” de dados.

ANPD: Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é um órgão da administração pública direta federal do Brasil que faz parte da Presidência da República e possui atribuições relacionadas a proteção de dados pessoais e da privacidade, realizando a fiscalização do cumprimento da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em todo o território do Brasil.

Titular dos Dados: Pessoa natural identificável pela associação de um conjunto de informações (Dados identificáveis).

Dados identificáveis: Informações contendo dados que possam levar à identificação de algum indivíduo.

Dados Sensíveis: dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, opiniões políticas e convicções religiosas ou filosóficas; dados relacionados com a saúde; dados relativos à vida ou orientação sexual da pessoa; filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político; e dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural (art. 5º, II, da LGPD).

Controlador de Dados: Qualquer Pessoa natural de direito público ou privado que defina o modo de tratamento e processe dados identificáveis com a finalidade comercial.

Operador de Dados: Qualquer Pessoa natural de direito público ou privado que processe dados identificáveis com finalidade comercial em nome do Controlador.

Encarregado de Proteção de Dados: Profissional indicado pelo Controlador para exercer a comunicação entre os Controladores, operadores, a ANPD, e os titulares dos dados identificáveis. O encarregado de proteção de dados possui a prerrogativa de indicar as melhores práticas de governança de dados para aos Controladores.

Agente de Inteligência Artificial: Assistente virtual automatizado, baseado em inteligência artificial, que interage com o titular em tempo real por voz ou por mensagens de texto, nos canais de atendimento da NOSSA ORGANIZAÇÃO.

Transferência Internacional de Dados: Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional, nos termos dos artigos 33 a 36 da LGPD.

6. DESENVOLVIMENTO DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE:

Esta Política se aplica aos indivíduos que interagem com os nossos processos administrativos, serviços e (ou) produtos da nossa organização, ela também informa como você pode acessar e atualizar seus Dados Pessoais e tomar certas decisões sobre como seus Dados Pessoais são utilizados.

7. DESCRIÇÕES DE TÓPICOS SOBRE TRATAMENTO DE DADOS IDENTIFICÁVEIS

I. FONTES DE DADOS PESSOAIS.
II. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS A SEU RESPEITO E COMO NÓS OS COLETAMOS.
III. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS IDENTIFICÁVEIS, SENSÍVEIS E DE CRIANÇAS
IV. COOKIES TECNOLOGIAS SIMILARES, ARQUIVOS DE LOG E WEB BEACONS
V. USO DE SEUS DADOS PESSOAIS
VI. DIVULGAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS
VII. RETENÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS
VIII. DIVULGAÇÃO, ARMAZENAMENTO E OU TRANSFERÊNCIA DE SEUS DADOS PESSOAIS
IX. SEUS DIREITOS
X. CONTROLADORES DE DADOS E CONTATO DO DPO - ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS E ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

I. FONTES DE DADOS PESSOAIS.

Esta Política se aplica aos Dados Pessoais que coletamos sobre você através de algum dos mecanismos descritos a seguir:

- **E-mail, mensagens de texto e outras mensagens eletrônicas:** Interações com comunicações eletrônicas entre os titulares de dados identificáveis e a nossa organização.

- **CAC/SAC:** Comunicações com o Serviço de Atendimento ao Consumidor e (ou) aplicativos de mensagens eletrônicas de texto e grupos de comunicação previamente informados como: (WhatsApp/WhatsApp Business) e outros mecanismos de comunicação necessários para mantermos a boa execução dos serviços prestados, ratificando a nossa preocupação com a qualidade e com a melhoria contínua dos nossos serviços.
- **Formulários de registro offline:** Registros impressos, formulários preenchidos e (ou) formas similares pelas quais coletamos Dados Pessoais, por exemplo: Termo de Aceite de processos ou serviços coletados pelos nossos setores administrativos e comerciais.

- **Interações com anúncios:** Interações com os anúncios, por exemplo, se o titular interage com um ou mais de nossos anúncios em um *site* de um terceiro, ex: Google Ads, consequentemente, nossa organização poderá receber informações como a geolocalização, sobre aquela interação específica.

- **Dados criados por nós:** Durante nossas interações com os titulares, poderemos coletar Dados Pessoais sobre seu computador por exemplo: Registros de suas compras em nossos sites ou abas acessadas, mediante a aceitação da nossa política específica de privacidade e de cookies.

- **Dados de outras fontes:** Redes sociais de terceiros como: Instagram, Facebook, Google ou outras mídias sociais, pesquisas de mercado, agregadores de dados de terceiros, e (ou) parceiros promocionais (operadores de dados) devidamente declarados em nossos processos de governança.

II. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS A SEU RESPEITO E COMO NÓS OS COLETAMOS.

Dependendo de como o titular interage com a nossa organização, através de canais online, canais offline, por telefone, aplicativos de mensagens eletrônicas, comunicação verbal etc., a nossa organização poderá coletar vários tipos de informações sobre o titular de dados identificáveis, conforme descrições a seguir:

- **Informações pessoais de contato:** Incluem qualquer informação que o titular nos fornece e que possa nos permitir contatá-lo ou executar nossas operações administrativas e comerciais com base na sua disponibilização dos seus dados como o seu nome, endereço, e-mail, detalhes de redes sociais ou número de telefone, WhatsApp etc.

- **Informações técnicas sobre os computadores e dispositivos móveis:** Qualquer informação sobre o sistema de computador ou outro dispositivo que o titular utiliza para acessar um de nossos canais: Sites ou aplicativos, como o endereço IP utilizado para conectar seu computador ou dispositivo à internet, o tipo de sistema operacional e o tipo e a versão do navegador da web. Se o titular acessar um site usando um dispositivo móvel, como um smartphone, as informações

coletadas também incluirão, sempre que permitido, o ID de dispositivo exclusivo de seu telefone, a localização geográfica e outros dados similares do dispositivo móvel sempre com o intuito de garantir a segurança digital dos titulares.

- **Informações de utilização de sites e comunicação:** Conforme o titular navega e interage com nossos *sites*, a nossa organização utiliza tecnologias de coleta automática de dados para coletar determinadas informações sobre as suas ações. Isso inclui informações como em quais links o titular clica, quais páginas ou conteúdo que o titular visualiza dentro do nosso site e por quanto tempo, e outras informações de estatísticas semelhantes sobre suas interações, como tempos de resposta a conteúdo, erros de download e duração das visitas a determinadas abas de nosso site. Essas informações são capturadas por meio de tecnologias automatizadas, como *Cookies* (Cookies de navegador, *Cookies Flash*) e web beacons, e da mesma forma, via rastreamento de terceiros. O Titular tem o direito de se opor à utilização de tais tecnologias.

- **Pesquisas de mercado e feedback de participantes.** Isso inclui informações que o participante compartilha voluntariamente conosco sobre sua experiência.

- **Conteúdo gerado por titulares:** Refere-se a qualquer conteúdo que o titular cria e compartilha conosco em redes sociais de terceiros ou por meio dos nossos *sites* ou aplicativos, incluindo o uso de aplicativos de rede social de terceiros. Exemplos incluem fotos, vídeos, histórias pessoais ou outros conteúdos e mídias semelhantes. Sempre que permitido, a nossa organização poderá coletar e publicar conteúdos gerados por titulares em conexão com uma variedade de atividades associadas aos nossos processos.

- **Informações de redes sociais de terceiros:** Refere-se a quaisquer informações que o titular compartilha publicamente em uma rede social de terceiros ou informações que fazem parte de seu perfil em uma rede social de terceiros como o Facebook, Instagram etc. e que o titular permite que a rede social de terceiros compartilhe conosco. Exemplos incluem suas informações de conta, perfil e quaisquer outras informações ou atividades adicionais que você permita que a rede social de terceiros compartilhe conosco.

- **Chamadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor:** Comunicações com um Serviço de Atendimento ao Consumidor (“SAC”) podem ser gravadas ou ouvidas, de acordo com as bases

legais: (Legítimo Interesse), para necessidades operacionais locais (por exemplo, por motivos de qualidade ou treinamento). Detalhes do cartão de pagamento não são gravados. Quando exigido por lei, você será informado sobre tal gravação no início de sua chamada.

- **Atendimento por agentes de inteligência artificial:** Nossa organização utiliza Agentes de Inteligência Artificial no atendimento por telefone, por WhatsApp e por outros canais digitais. No início de cada interação, o titular é informado de que está sendo atendido por inteligência artificial e de que a conversa pode ser gravada, e pode solicitar atendimento humano em qualquer ponto da conversa; fora do horário de atendimento (horário de atendimento: segunda-feira à sexta-feira, das 08h00min às 18h00min), a solicitação é registrada e o retorno é feito por um atendente no período útil seguinte. Nesse atendimento, podem ser tratados: número de telefone, nome e dados cadastrais informados pelo titular, gravação de voz, transcrição e conteúdo das mensagens, registros de data e hora e histórico de chamados. Esses dados são utilizados para responder às solicitações, consultar e registrar chamados, qualificar contatos comerciais, emitir segunda via de documentos fiscais e de cobrança após a validação dos dados cadastrais e controlar a qualidade e a segurança do atendimento, com base na execução de contrato ou de procedimentos preliminares a ele relacionados (art. 7º, V, da LGPD), no cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II) e no legítimo interesse (art. 7º, IX).

- **Dados de voz:** As gravações de voz do atendimento automatizado não são utilizadas para identificar ou autenticar o titular por biometria nem para clonagem de voz; a validação de identidade é feita por dados cadastrais. Eventual uso biométrico dependerá de consentimento específico e destacado do titular (art. 11, I, da LGPD). O contrato com a Eleven Labs Inc. proíbe o uso das interações para o treinamento de modelos de inteligência artificial.

- **Dados Pessoais Sensíveis:** Não temos a intenção de coletar ou processar dados pessoais sensíveis no curso normal de nossas atividades, com exceção em alguns casos, o tratamento de dados sensíveis poderá ocorrer desde que justificado e consentido pelo titular destes dados.

III. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS IDENTIFICÁVEIS, SENSÍVEIS E DE CRIANÇAS

Nós não solicitamos ou coletamos, conscientemente, dados sensíveis ou pessoais de crianças menores de 13 (treze) anos de idade; salvo para operações internas da nossa organização

(funcionários ou colaboradores internos envolvidos em benefícios consensuais específicos por exemplo: Convênios de saúde, seguros de vida etc. Se descobrirmos que coletamos dados sensíveis fora do especificado na legislação vigente ou dados pessoais de crianças abaixo de 13 (treze) anos de forma não-intencional, removeremos as informações assim que identificarmos tal exceção rapidamente. Entretanto, nossa organização poderá coletar dados pessoais de crianças com menos de 13 (treze) anos de idade a partir do consentimento dos pais ou tutores diretamente para inclusão destes registros em serviços relacionados á saúde, a vida e a segurança destes titulares.

TRATAMENTO DE DADOS NAS OPERAÇÕES COMERCIAIS ENTRE CONTROLADORES E OPERADORES QUE ENVOLVAM NOSSAS INFRAESTRUTURAS INTERNAS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO

Utilizamos infraestrutura própria para salvaguardar e (ou) operar informações identificáveis de controladores de dados e seus respectivos titulares de forma pontual e devidamente classificada em nossos contratos e aditivos pactuais; este tipo de operação, é efetuada diretamente sob as ordens dos controladores de origem, contudo, tendo em vista a responsabilidade solidária prevista na Lei 13.709/2018 entre controladores e operadores, tomamos todas as medidas protetivas razoáveis dentro das nossas capacidades técnicas para tentar garantir a integridade, a disponibilidade, e a confidencialidade destas informações; todavia, o tratamento deste tipo de informação, é efetuado única e exclusivamente sob as ordens do controlador principal e da mesma forma, através dos consentimentos dos respectivos titulares viabilizados pelos aceites das políticas de privacidade específicas de cada um destes controladores. Caso as informações estejam na infraestrutura própria dos CONTROLADORES, estes últimos deverão providenciar procedimentos de segurança suficientes que garantam a Confidencialidade, a integridade e a disponibilidade destas informações.

IV. COOKIES TECNOLOGIAS SIMILARES, ARQUIVOS DE LOG E WEB BEACONS

- **Cookies e Tecnologias Similares:** Esta Política de privacidade e de *Cookies* ajuda você a gerenciar suas preferências de *Cookies* e para informar como nós os utilizamos.

- **O que são Cookies?** *Cookies* são pequenos arquivos de texto colocados no seu computador por *sites* que você visita. São amplamente utilizados para fazer os *sites* funcionarem, ou funcionarem de forma mais eficiente, bem como para fornecer informações aos proprietários do site.

- **Como e por que usamos Cookies?** Usamos *Cookies* para melhorar o uso e a funcionalidade dos *sites* da nossa organização e entender melhor como nossos visitantes usam os nossos websites, bem como as ferramentas e serviços ali oferecidos. Os *Cookies* nos ajudam a adaptar os nossos websites às suas necessidades de navegação, facilitar cada vez mais o seu uso, receber feedback da satisfação dos titulares e nos comunicarmos com você desde que permitido.

Que tipos de Cookies são usados em nossos sites? **Podemos usar os seguintes tipos de *Cookies* em nossos sites:**

- **Cookies de sessão** - São *Cookies* temporários que são apagados quando você fecha o seu navegador. Quando você reinicia o seu navegador e volta para o *site* que criou o cookie, esse *site* trata você como um novo visitante.

- **Cookies persistentes** - Esses *Cookies* permanecem no seu navegador até você deletá-los manualmente ou até o seu navegador deletá-los de acordo com o período de duração estabelecido pelo cookie. Esses *Cookies* reconhecerão seu retorno como visitante.

- **Cookies necessários** - São *Cookies* estritamente necessários para a operação de um de nossos sites*;* eles permitem que você navegue pelo *site* e use nossos recursos.

- **Cookies que nos mandam informações sobre você** - Esses *Cookies* só podem ser lidos por esse Site. São conhecidos como *Cookies* "de primeira parte". Também colocamos *Cookies* em propagandas que são exibidas em *sites* de terceiros ex: Facebook, Instagram, Google Ads, Google Analytics, etc. Obtemos informações através desses *Cookies* quando você clica ou interage com a propaganda. Nessa situação, a nossa organização está colocando um cookie "de terceiro". A nossa organização poderá usar as informações obtidas por esses *Cookies* para

mandar-lhe outras propagandas que são relevantes ou de seu interesse com base no seu comportamento *online* anterior desde que aceito pelo visitante.

- **Cookies que mandam informações para outras companhias** - São Cookies colocados em nossos sites por nossas companhias parceiras ex: Facebook, Instagram, Google Ads, Google Analytics etc. Eles podem usar os dados coletados por esses Cookies para lhe enviar anonimamente propagandas direcionadas de outros sites, com base em sua visita ao nosso website, por exemplo, se você usar um widget social (ícone do Facebook) em um site da nossa organização, ele registrará seu “compartilhar” ou “curtir”. O Facebook (sendo a companhia que colocou o cookie) coletará esses dados.

- Cookies utilizados através das nossas soluções / Websites da nossa Organização

Exemplos de Cookies utilizados pelos nossos sites: www.intersolid.com.br



Eu ia	Domínio	Duração
OptanonConsent	.calendly.com	1 ano

Descrição

OneTrust define este cookie para armazenar detalhes sobre a categoria de cookies do site e verificar se os visitantes deram ou retiraram o consentimento do uso de cada categoria.

Eu ia	Domínio	Duração
ASP.NET_SessionId	llimages.com	sessão

Descrição

Emitido pelo aplicativo ASP.NET da Microsoft, esse cookie armazena dados de sessão durante a visita de um usuário ao site.

Eu ia	Domínio	Duração
__cf_bm	.calendly.com	30 minutos

Descrição

A Cloudflare definiu o cookie para oferecer suporte ao Cloudflare Bot Management.

Eu ia	Domínio	Duração
_ga_*	.intersolid.com.br	1 ano 1 mês 4 dias

Descrição

O Google Analytics define esse cookie para armazenar e contar visualizações de página.

Eu ia	Domínio	Duração
_ga	.intersolid.com.br	1 ano 1 mês 4 dias

Descrição

O Google Analytics define esse cookie para calcular dados de visitantes, sessões e campanhas e rastrear o uso do site para o relatório analítico do site. O cookie armazena informações anonimamente e atribui um número gerado aleatoriamente para reconhecer visitantes únicos.

Eu ia	Domínio	Duração
_gcl_au	.intersolid.com.br	3 meses

Descrição

O Gerenciador de tags do Google define o cookie para experimentar a eficiência de publicidade de sites que usam seus serviços.

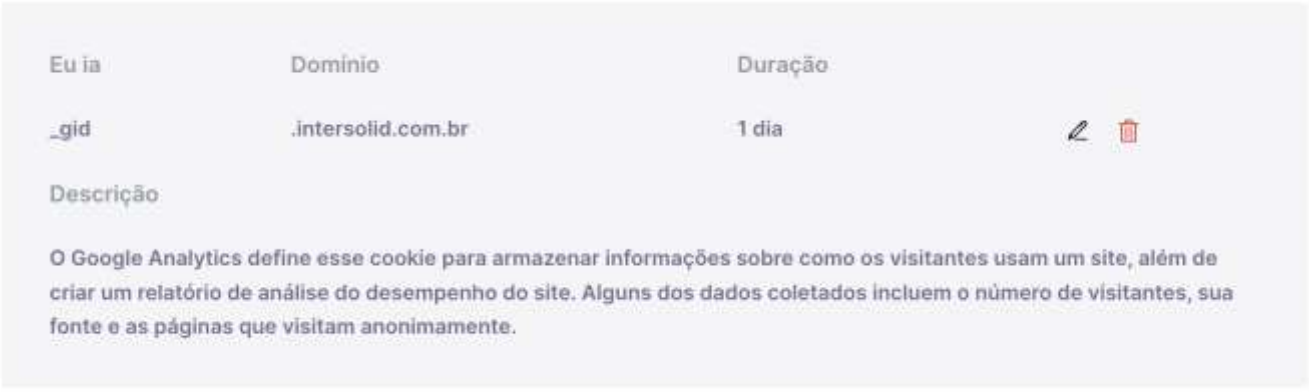
Eu ia	Domínio	Duração
prisma_*	prism.app-us1.com	1 mês

Descrição

O Active Campaign define esse cookie para rastrear e armazenar interações.


Eu ia
Domínio
Duração
_fbp
.intersolid.com.br
3 meses
Descrição
O Facebook define esse cookie para exibir anúncios no Facebook ou em uma plataforma digital alimentada por publicidade no Facebook após visitar o site.


Eu ia
Domínio
Duração
CONSENTIMENTO
.youtube.com
2 anos
Descrição
O YouTube define esse cookie por meio de vídeos incorporados do YouTube e registra dados estatísticos anônimos.


Eu ia
Domínio
Duração
_gid
.intersolid.com.br
1 dia
Descrição
O Google Analytics define esse cookie para armazenar informações sobre como os visitantes usam um site, além de criar um relatório de análise do desempenho do site. Alguns dos dados coletados incluem o número de visitantes, sua fonte e as páginas que visitam anonimamente.

Eu ia	Domínio	Duração
_gat	.intersolid.com.br	1 minuto

Descrição

O Google Universal Analytics define esse cookie para restringir a taxa de solicitação e, assim, limitar a coleta de dados em sites de alto tráfego.

Eu ia	Domínio	Duração
_calendly_session	.calendly.com	21 dias

Descrição

Calendly, um agendador de reuniões, define esse cookie para permitir que o agendador de reuniões funcione no site e adicione eventos ao calendário do visitante.

Eu ia	Domínio	Duração
teste_cookie	.doubleclick.net	15 minutos

Descrição

doubleclick.net define esse cookie para determinar se o navegador do usuário oferece suporte a cookies.

Eu ia	Domínio	Duração
IDE	.doubleclick.net	1 ano 24 dias

Descrição

Os cookies Google DoubleClick IDE armazenam informações sobre como o usuário usa o site para apresentá-los com anúncios relevantes de acordo com o perfil do usuário.

Eu ia	Domínio	Duração
YSC	.youtube.com	sessão

Descrição

O Youtube define este cookie para rastrear as visualizações de vídeos incorporados nas páginas do Youtube.

Eu ia	Domínio	Duração
VISITOR_INFO1_LIVE	.youtube.com	5 meses 27 dias

Descrição

O YouTube define esse cookie para medir a largura de banda, determinando se o usuário obtém a interface do player novo ou antigo.

Eu ia	Domínio	Duração
yt-remote-device-id	youtube.com	nunca

Descrição

O YouTube define esse cookie para armazenar as preferências de vídeo do usuário usando vídeos incorporados do YouTube.

Eu ia	Domínio	Duração
yt-remote-connected-devices	youtube.com	nunca

Descrição

O YouTube define esse cookie para armazenar as preferências de vídeo do usuário usando vídeos incorporados do YouTube.

Eu ia	Domínio	Duração
yt.innertube::requests	youtube.com	nunca

Descrição

O YouTube define esse cookie para registrar um ID exclusivo para armazenar dados sobre quais vídeos do YouTube o usuário viu.

Eu ia	Domínio	Duração
yt.innertube::nextId	youtube.com	nunca

Descrição

O YouTube define esse cookie para registrar um ID exclusivo para armazenar dados sobre quais vídeos do YouTube o usuário viu.

Eu ia	Domínio	Duração
sf_redirect	intersala.intersolid.com.br	sessão

Descrição

A descrição não está disponível no momento.

Eu ia	Domínio	Duração
VISITOR_PRIVACY_METADATA	.youtube.com	5 meses 27 dias

Descrição

A descrição não está disponível no momento.



- **Endereços de IP-** Um endereço de IP é um número usado por computadores na rede para identificar seu computador todas as vezes que você se conecta na internet. Podemos registrar Endereços de IP para as seguintes finalidades: (i) problemas técnicos de troubleshoot, (ii) manutenção da proteção e segurança do Site, (iii) melhor compreensão de como nossos sites são utilizados, e, (iv) conteúdo mais bem adaptado às suas necessidades, dependendo do país em que você estiver, (v) Legítimo interesse – para aferir a legitimidade das requisições efetuadas pelos titulares dos dados.

- **Arquivos de Registro -** Podemos coletar informações na forma de arquivos de registro que armazenam as atividades do *site* e coletam estatísticas sobre os hábitos de navegação do titular. Em geral, esses registros são gerados anonimamente e nos ajudam a coletar (entre outras coisas) (i) o tipo de navegador e o sistema do usuário; (ii) informações sobre a sessão do usuário (como seu URL de origem, a data, hora e quais páginas o usuário visitou em nosso *site* e quanto tempo permaneceu nele); e, (iii) outros dados de navegação ou de contagem de cliques como relatório de tráfego de *site* e contagem de visitantes únicos.

- **Sinalizadores da web -** Podemos utilizar os sinalizadores da web (ou GIFs transparentes) nos sites da nossa organização. Os sinalizadores da web (também conhecidos como “web bugs”) são pequenas sequencias de código que permitem a entrega de uma imagem gráfica em uma página da web com o objetivo de transferir dados de volta para nós. Usamos as informações dos sinalizadores da web para os mais variados propósitos, inclusive informações sobre como um usuário responde a campanhas de e-mail e (ou) preenche um dos nossos formulários on-line ex., a hora em que o formulário e (ou) o e-mail é enviado aberto, que link o usuário optou em nosso

site, relatórios de tráfego do site, contagem de visitantes únicos, auditoria e relatórios de propaganda de e-mail, e personalização.

- **Gerenciamento de seus Cookies e preferências -** Você deve se assegurar que as configurações do seu computador reflitam se você consente em aceitar Cookies ou não. Você pode configurar o seu navegador para avisá-lo antes de aceitar Cookies ou simplesmente recusá-los. Você não precisa ter Cookies para usar ou navegar a maior parte dos sites da nossa organização, apesar de que, provavelmente, não conseguirá acessar todos os seus recursos; nesse caso, veja no botão “ajuda” no seu navegador. Lembre-se que se você usar computadores diferentes em locais diferentes, você precisará se assegurar de que cada navegador está ajustado para suas preferências de Cookies. Como o sinalizador da web faz parte de uma página da web, não é possível usar o recurso “opt-out” com relação a esse sinalizador, além disso, quando disponível, você pode decidir se permite que Cookies sejam colocados no seu computador ou fazer o opt-out dos Cookies visitando os nossos sites e selecionando quais Cookies você deseja recusar:

V. USO DE SEUS DADOS PESSOAIS

Os parágrafos a seguir descrevem as diversas finalidades para as quais nós coletamos seus Dados Pessoais, e os diferentes tipos de Dados Pessoais que coletamos para cada finalidade. Note, por favor, que nem todos os usos abaixo serão relevantes para todos os indivíduos.

Para que usamos seus Dados Pessoais	Nossos motivos	Nossos interesses legítimos
Serviço ao consumidor. Usamos seus Dados Pessoais para finalidade de serviços ao consumidor, incluindo responder aos seus questionamentos. Isso, normalmente, requer o uso de certas informações pessoais de contato e informações sobre o motivo de seu questionamento.	• Cumprir obrigações legais e contratuais; • Interesses legítimos de contato com Titular.	• Melhorar e desenvolver novos produtos e serviços; • Ser mais eficientes.

marketing e outras promoções. Com seu consentimento acerca da aceitação desta política, nós usamos seus Dados Pessoais para fornecer informações sobre produtos ou serviços (por exemplo, comunicações de marketing ou campanhas ou promoções). Isso pode ser feito por meios como e-mail, anúncios, SMS, ligações telefônicas e correspondências postais na medida em que permitidas pela lei aplicável. Algumas de nossas campanhas e Promoções são executadas em sites ou redes sociais de terceiros. Este uso de seus Dados Pessoais é voluntário, o que significa que você pode se opor (ou retirar seu consentimento) ao processamento de seus Dados Pessoais para estas finalidades.	• Com seu consentimento; • Cumprir obrigações contratuais; • Interesses legítimos.	• Analisar quais de nossos produtos e serviços podem interessar a Você e informar você sobre eles; • Definir consumidores para novos produtos ou serviços.
Redes sociais de terceiros: Nós usamos seus Dados Pessoais quando você interage com funções de redes sociais de terceiros, como “curtir”, para servi-lo com anúncios e interagir com Você em redes sociais de terceiros. Você pode saber mais sobre como essas funções funcionam, os dados de perfil que Nós obtemos sobre Você, e descobrir como cancelá-los (“opt-out”) revisando as políticas de privacidade nas respectivas redes sociais de terceiros. O titular dos dados também estará sujeito as Políticas de Privacidade destas redes sociais.	• Com seu consentimento • Interesses legítimos.	• Analisar quais de nossos produtos e serviços podem interessar a Você e informar você sobre eles; • Definir consumidores para novos produtos ou serviços.

Personalização (offline e online). Com seu consentimento, nós usamos seus Dados Pessoais (i) para analisar suas preferências e hábitos, (ii) para antecipar suas necessidades, baseadas na nossa análise do seu perfil, (iii) para melhorar e personalizar sua experiência em nossos sites e aplicativos; (iv) para assegurar que o conteúdo de nossos sites sejam otimizados para você e para seu computador ou aparelho; (v) para enviar a Você publicidade e conteúdo dirigidos, e (vi) para permitir que Você participe de funções interativas, quando decidir fazê-lo. Por exemplo, nós lembramos do seu login, endereço de e-mail ou nome de tela, para que você possa fazer login rapidamente na próxima vez que visitar nosso site ou para que possa facilmente recuperar os itens que você colocou anteriormente no seu carrinho de compras (quando aplicável). Com base neste tipo de informação, e com seu consentimento, nós também mostramos a Você conteúdo ou promoções específicas da nossa organização adaptada aos seus interesses. O uso de seus Dados Pessoais é voluntário, o que significa que você pode se opor ao processamento de seus Dados Pessoais para este propósito.		

Outras finalidades em geral: Pesquisa interna ou de mercado, análises, de segurança. De acordo com as leis aplicáveis, nós usamos seus Dados Pessoais para outras finalidades gerais de negócio, como fazer manutenção em sua conta, conduzir pesquisas internas ou de mercado e medir a efetividade de nossas campanhas publicitárias. Nós também usamos seus Dados Pessoais para gerenciamento e operação de nossas comunicações, TI e sistemas de segurança, também utilizamos suas informações para o cumprimento das nossas atividades administrativas, cumprimento de contratos e obrigações legais.	• Cumprir obrigações contratuais; • Com seu consentimento; • Obrigações legais; • Interesses legítimos.	• Melhorar e desenvolver novos produtos e serviços; • Ser mais eficientes; • Proteger nossos sistemas, redes e colaboradores; • Cumprir obrigações legais.
Motivos legais ou de fusão/aquisição. Caso a nossa organização ou seus bens sejam adquiridos por, ou fundidos com outra empresa, incluindo por motivo de falência, compartilharemos seus Dados Pessoais com nossos sucessores legais. Também divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros (i) quando requerido pela lei aplicável; (ii) em resposta a procedimentos legais; (iii) em resposta a um pedido da autoridade legal competente; (iv) para proteger nossos direitos, privacidade, segurança ou propriedade; ou (v) para fazer cumprir os termos de qualquer acordo ou obrigação legal.	• Obrigações legais; • Interesses legítimos.	• Cumprir obrigações legais; • Proteger nossos bens e colaboradores.

VI. DIVULGAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Além dos controladores e operadores diretos associados para a execução das nossas atividades comerciais e de comunicação, nós compartilhamos seus Dados Pessoais com os seguintes tipos de organizações de terceiros:

- **Provedores de serviços:** Estas são companhias externas que nós usamos para nos auxiliarem a operar nosso negócio ex.: verificação de identidade; operação de manutenção de *sites*, serviços de suporte, promoções, desenvolvimento de *sites*, análise de dados, SAC e etc. Provedores de serviços e seus colaboradores selecionados, só estão autorizados a acessar seus Dados Pessoais em Nosso nome, para as tarefas específicas que forem requisitadas a eles, com base em nossas instruções, e são obrigados a manter seus Dados Pessoais confidenciais e seguros.

- **Fornecedores do atendimento por inteligência artificial:** No atendimento por Agentes de Inteligência Artificial, compartilhamos dados pessoais com: (i) Eleven Labs Inc. (Estados Unidos), fornecedora da infraestrutura de inteligência artificial conversacional por voz e por texto; (ii) FILL Tecnologia Ltda., responsável pela implantação, integração e suporte dos agentes; (iii) Zenvia, plataforma de mensagens utilizada no WhatsApp; (iv) Movidesk, sistema de registro de chamados; (v) Vivo, empresa de telefonia. Esses fornecedores tratam os dados conforme nossas instruções e as obrigações contratuais de proteção de dados.

- **Empresas terceiras que usam Dados Pessoais para suas próprias finalidades de marketing:** Exceto em situações nas quais você deu seu consentimento, nós não licenciamos ou vendemos seus Dados Pessoais a empresas terceiras para suas próprias finalidades de marketing.

- **Terceiros que usam seus Dados Pessoais por motivos legais ou devido a fusão/aquisição:** Divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros por motivos legais ou no contexto de uma fusão ou aquisição.

VII. RETENÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

De acordo com as leis aplicáveis, nós usaremos seus Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as quais seus Dados Pessoais foram coletados ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis.

As gravações de voz e as transcrições das conversas com Agentes de Inteligência Artificial são retidas na plataforma de inteligência artificial por até 90 (noventa) dias, salvo quando a conservação for necessária para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória ou para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 16 da LGPD), hipótese em que a retenção se restringe ao mínimo indispensável. Independentemente desse prazo, cada atendimento é registrado em nosso sistema de chamados, com o nome do usuário, seus dados de contato, o CNPJ da empresa cliente, o assunto e o conteúdo da conversa e os serviços realizados no atendimento. Esse registro é mantido enquanto durar a relação contratual com a empresa cliente e, após o seu término, pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e ao exercício regular de direitos, observados os prazos prescricionais aplicáveis, sendo eliminado ou anonimizado ao final desse período.

VIII. DIVULGAÇÃO, ARMAZENAMENTO E OU TRANSFERÊNCIA DE SEUS DADOS PESSOAIS

- Nós usamos as medidas adequadas para manter seus Dados Pessoais confidenciais e seguros. Note, entretanto, que estas proteções não se aplicam a informações que você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros, e também não podemos garantir a proteção total destas informações tendo em vista os diferentes cenários e ameaças virtuais cotidianas na esfera mundial. Sendo assim, tomamos todas as medidas razoáveis para providenciar o tratamento de informações de maneira segura, e da mesma forma, para garantir a constante melhoria das nossas operações, podemos utilizar infraestruturas fora do país para processar informações identificáveis, sempre nas hipóteses e com as garantias previstas nos artigos 33 a 36 da LGPD.

- **Pessoas que podem acessar seus Dados Pessoais:** Seus Dados Pessoais serão processados por nossos colaboradores ou agentes autorizados, desde que estes precisem ter acesso a tais

informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus Dados Pessoais tenham sido coletados.

- **Medidas tomadas em ambientes operacionais:** Armazenamos seus Dados Pessoais em ambientes operacionais quando determinado nas relações entre controladores e operadores de dados que usam medidas de segurança razoáveis para prevenir acesso não autorizado dentro e fora do Brasil. Seguimos protocolos razoáveis para proteger Dados Pessoais, entretanto, a transmissão de informação pela internet, infelizmente, não é completamente segura e apesar de fazermos nosso melhor para proteger seus Dados Pessoais, não podemos garantir a segurança dos dados durante a transmissão destas informações através da internet.

- **Transferência internacional de dados:** O atendimento por Agentes de Inteligência Artificial envolve a transferência de dados pessoais, inclusive gravações de voz e transcrições, para servidores localizados no exterior, nos Estados Unidos e em demais países,conforme a infraestrutura da Eleven Labs Inc. e de seus suboperadores. Essas transferências são realizadas com base nas cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (Resolução CD/ANPD nº 19/2024) ou, quando o país de destino for reconhecido pela ANPD como de nível de proteção adequado, nessa decisão de adequação (art. 33, I, da LGPD) e ainda pela Resolução CD/ANPD nº 32/2026 quando o país reconhecido se encontra na União Europeia. A transferência tem por finalidade a prestação do atendimento por Agentes de Inteligência Artificial e perdura enquanto vigorar a contratação desse serviço, observados os prazos de retenção do item VII. O titular pode solicitar informações sobre essas transferências, inclusive cópia das cláusulas aplicáveis, que será fornecida em até 15 (quinze) dias, observados os segredos comercial e industrial, pelo e-mail lgpd@intersolid.com.br.

IX. SEUS DIREITOS

- **Acesso a Dados Pessoais:** Você tem direito a acessar, revisar e requisitar uma cópia eletrônica da informação que temos sobre você. Você também tem direito de requisitar informações sobre a fonte de seus Dados Pessoais. Tais procedimentos serão atendidos desde que a nossa organização consiga aferir a legitimidade da requisição. Se o pedido for submetido por uma pessoa

que não seja você, sem fornecer provas de que o pedido é legitimamente feito em seu nome, o pedido será rejeitado.

- **Direitos adicionais: Modificação, exclusão de Dados Pessoais:** Onde permitido por lei, você pode (i) solicitar a exclusão, portabilidade, correção ou revisão dos seus Dados Pessoais; (ii) limitar o uso e divulgação de seus Dados Pessoais; e (iii) revogar o consentimento a qualquer uma de nossas atividades de processamento de dados.

- **Revisão de decisões automatizadas e atendimento humano:** Você pode solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses, bem como informações claras sobre os critérios e procedimentos utilizados, observados os segredos comercial e industrial (art. 20 da LGPD). No atendimento por Agentes de Inteligência Artificial, você pode pedir, em qualquer ponto da conversa, para falar com uma pessoa, observado o disposto no item II quanto ao atendimento fora do horário.

  Note que, em certas circunstâncias, pode ser necessário reter alguns de seus Dados Pessoais depois que você pedir sua exclusão, para satisfazer nossas obrigações legais ou contratuais.

  Nós esperamos poder atender questões que você possa ter sobre a forma pela qual processamos seus Dados Pessoais. Contudo, se você tiver preocupações não resolvidas, você tem o direito de reclamar às autoridades de proteção de dados competentes.

X. CONTROLADORES DE DADOS, CONTATO DO DPO - ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS E ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

reservamos o direito de fazer alterações às nossas práticas e a esta Política a qualquer tempo. Por favor, acesse-a frequentemente para ver quaisquer atualizações.

Rodrigo Koiti Dias Tsumura – Encarregado de Proteção de dados – DPO
E-mail: lgpd@intersolid.com.br