

# Termos de Uso do Sistema

Este Instrumento Particular de Termos de Uso ("Termos") regula o acesso e a utilização da plataforma **EmanaLeads**, um software de gestão de leads e inteligência de marketing, desenvolvido sob medida para a **Emanaê Hub** (doravante "Licenciante" ou "Controladora").

AO CLICAR EM "ACEITO", "CADASTRAR", OU AO UTILIZAR EFETIVAMENTE OS SERVIÇOS, O USUÁRIO DECLARA TER LIDO, COMPREENDIDO E ACEITO INTEGRALMENTE ESTES TERMOS, VINCULANDO-SE AUTOMATICAMENTE ÀS SUAS DISPOSIÇÕES. CASO NÃO CONCORDE COM QUALQUER PARTE DESTE DOCUMENTO, O USUÁRIO DEVE ABSTER-SE IMEDIATAMENTE DE UTILIZAR A PLATAFORMA.

## Título I – Das Definições e Interpretações

Para garantir a clareza e a precisão técnica necessárias à execução deste contrato, as seguintes definições, baseadas na arquitetura do sistema , aplicam-se:

1. **Plataforma EmanaLeads (SaaS)**: Refere-se ao sistema de software acessível via web, projetado para centralizar a gestão do ciclo de vida do cliente, substituindo o uso de planilhas manuais. A plataforma inclui interfaces de coleta (formulários), processamento (backend) e visualização (dashboards) de dados de marketing.
2. **Usuário**: Qualquer pessoa física, colaboradora, parceira ou prestadora de serviços da Emanaê Hub, devidamente cadastrada e autorizada a acessar a Plataforma mediante credenciais de autenticação.
3. **Lead**: Pessoa física titular de dados pessoais (como nome, e-mail, telefone) que demonstra interesse nos produtos ou serviços da Emanaê Hub ou de seus clientes, cujos dados são captados e processados pela Plataforma.
4. **Controladora (Emanaê Hub)**: Pessoa jurídica competente para as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, definindo a finalidade e os meios de processamento, conforme Art. 5º, VI da LGPD.
5. **Perfis de Acesso**: Categorias hierárquicas de usuários (Root, Administrador, Gestor, Atendente) que determinam o escopo de permissões funcionais e acesso a dados dentro do sistema.
6. **Dados de Autenticação**: Conjunto de informações (login e senha) utilizados para verificar a identidade do Usuário, protegidos por criptografia e *hashing*.
7. **Logs de Auditoria**: Registros imutáveis de atividades do sistema, contendo metadados como endereço IP, *timestamp*, ID do usuário e ação realizada, mantidos para fins de segurança e conformidade legal.

## **Título II – Do Objeto e Licença de Uso**

### **Cláusula 1ª – Natureza do Serviço**

1.1. A Emanaê Hub concede ao Usuário uma licença de uso limitada, revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para acessar e utilizar as funcionalidades da Plataforma EmanaLeads, estritamente para fins de gestão de relacionamento com clientes (CRM) e análise de marketing.

1.2. A Plataforma é fornecida no modelo "Software as a Service" (SaaS). O Usuário reconhece que não há venda de software, nem transferência de propriedade intelectual ou entrega de código-fonte. O acesso é remoto, via internet, dependendo da disponibilidade de conexão do Usuário.

### **Cláusula 2ª – Escopo Funcional**

2.1. O sistema destina-se a padronizar a entrada de dados e facilitar a visualização de métricas, resolvendo o problema de inconsistência e descentralização de informações.<sup>1</sup>

2.2. As funcionalidades disponíveis ao Usuário variaram estritamente de acordo com o Perfil de Acesso atribuído pelo Administrador, respeitando o princípio do "Privilégio Mínimo" de segurança da informação.

## **Título III – Das Condições de Acesso e Autenticação**

A segurança do EmanaLeads baseia-se na identificação inequívoca de seus usuários. Esta seção transpõe os Requisitos Não Funcionais de Segurança para obrigações contratuais.

### **Cláusula 3ª – Credenciais e Sigilo**

3.1. O acesso à Plataforma é realizado mediante e-mail e senha pessoais. É terminantemente proibido o compartilhamento de credenciais entre colaboradores. Cada conta de usuário é de uso individual e intransferível ("Named User License").

3.2. Política de Senhas Fortes: O Usuário obriga-se a criar e manter uma senha que atenda aos requisitos de complexidade do sistema: mínimo de 12 caracteres, contendo letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais. O sistema rejeitará automaticamente senhas que não atendam a este padrão.

3.3. Responsabilidade por Acesso Indevido: O Usuário assume integral responsabilidade pela guarda e sigilo de sua senha. Qualquer ação realizada na Plataforma através de suas credenciais será legalmente atribuída ao Usuário, salvo se houver comunicação prévia e formal de extravio ou comprometimento da senha.

### **Cláusula 4ª – Bloqueio e Segurança Ativa**

4.1. Para proteção contra ataques de força bruta, a Plataforma bloqueará automaticamente a conta do Usuário após 5 (cinco) tentativas consecutivas de login malsucedidas em um intervalo de 15 minutos. O desbloqueio poderá exigir intervenção do Administrador ou procedimentos de recuperação via e-mail.

4.2. O Usuário reconhece e aceita que a Emanaê Hub monitora os acessos e registra logs de auditoria (incluindo endereços IP) para garantir a segurança da Plataforma e cumprir obrigações legais, conforme detalhado na Política de Privacidade.<sup>6</sup>

## **Título IV – Das Obrigações Específicas por Perfil de Usuário (SLA de Responsabilidade)**

A estrutura do EmanaLeads é definida pela segregação de funções. Abaixo, detalham-se as obrigações contratuais específicas para cada grupo de usuários identificado nos documentos de MVP e Requisitos.

### **Subseção A: Do Usuário Perfil "Atendente"**

O Atendente é o ponto de entrada de dados. Sua responsabilidade primária é a **Integridade da Informação**.

#### Cláusula 5<sup>a</sup> – Deveres do Atendente

5.1. Inserção Fidedigna: O Atendente compromete-se a inserir nos formulários de coleta apenas dados verídicos, completos e conferidos. É vedada a inserção de dados falsos, genéricos ou "de teste" para contornar os campos obrigatórios ou as regras de validação do sistema.

\* Contexto: Esta cláusula responde diretamente à dor identificada no Design Thinking sobre dados inconsistentes que prejudicavam a análise de marketing.<sup>1</sup>

5.2. Proibição de Controles Paralelos: É vedado ao Atendente manter registros paralelos dos leads (ex: cadernos, planilhas pessoais em Excel, blocos de notas) fora da Plataforma EmanaLeads. Toda a captação deve ser centralizada no sistema para garantir a segurança e a conformidade com a LGPD.

5.3. Notificação de Erros: O Atendente deve reportar imediatamente ao Gestor qualquer falha de validação ou bug no formulário que impeça a correta coleta de dados.

### **Subseção B: Do Usuário Perfil "Gestor"**

O Gestor possui poderes de análise e exportação. Sua responsabilidade primária é a **Custódia e Confidencialidade de Dados em Massa**.

#### Cláusula 6<sup>a</sup> – Deveres do Gestor

6.1. Custódia de Dados Exportados: O Gestor possui permissão para exportar relatórios de leads em formato CSV. Ao realizar o download, o Gestor assume a custódia temporária desse arquivo e a responsabilidade civil e administrativa por sua proteção.

6.2. Restrições de Armazenamento: É estritamente proibido armazenar arquivos exportados contendo dados pessoais em:

- \* Computadores compartilhados ou de uso público (lan houses, bibliotecas);
- \* Dispositivos pessoais não protegidos por senha e criptografia;
- \* Serviços de armazenamento em nuvem pessoal (Google Drive pessoal, Dropbox) não homologados pela Emanaê Hub.

6.3. Dever de Exclusão Pós-Uso: Após a conclusão da análise ou relatório que motivou a exportação, o arquivo.CSV deve ser permanentemente excluído do dispositivo local do Gestor.

6.4. Supervisão: O Gestor é solidariamente responsável por monitorar o uso adequado da plataforma pelos Atendentes sob sua subordinação.

#### **Subseção C: Do Usuário Perfil "Administrador"**

O Administrador gera o ciclo de vida dos usuários. Sua responsabilidade primária é a **Gestão de Identidade e Acesso (IAM)**.

Cláusula 7<sup>a</sup> – Deveres do Administrador

7.1. Gestão do Ciclo de Vida: Compete ao Administrador cadastrar novos usuários e, crucialmente, revogar imediatamente o acesso de colaboradores desligados, afastados ou que mudaram de função.

\* Risco: A manutenção de contas ativas de ex-funcionários ("contas zumbi") é uma vulnerabilidade crítica de segurança.

7.2. Princípio da Necessidade: Ao criar novos usuários, o administrador deve atribuir o perfil de acesso mais restritivo possível que permita ao usuário desempenhar suas funções (Mínimo Privilégio). É vedado conceder perfil de "Gestor" a quem realiza apenas funções de "Atendente".

7.3. Auditoria de Acessos: O Administrador deve revisar periodicamente a lista de usuários ativos e os logs de atividade para identificar comportamentos anômalos.

#### **Subseção D: Do Usuário Perfil "Root" (Superusuário)**

O Root detém controle estrutural. Sua responsabilidade é a **Integridade da Arquitetura Multi-Tenant**.

Cláusula 8<sup>a</sup> – Deveres do Root

8.1. Gestão de Clientes e Projetos: O Root é o único autorizado a criar, editar e excluir entidades "Cliente" e "Projeto". A exclusão de um Cliente ou Projeto implica na possível exclusão lógica de todos os leads associados, devendo ser executada com extrema cautela e dupla verificação.

8.2. Configuração de Tags: O Root é responsável pela taxonomia do sistema, criando Tags que permitam a correta segmentação de dados.

8.3. Segregação de Dados: O Root deve garantir que a configuração de Projetos mantenha a estrita segregação de dados entre diferentes Clientes da Emanaê Hub, impedindo vazamento de informações concorrentes (Cross-Tenant Data Leakage).

## Título V – Da Proteção de Dados e Privacidade (LGPD)

A Emanaê Hub compromete-se com a conformidade integral à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

### Cláusula 9ª – Do Tratamento de Dados

9.1. Minimização: A Plataforma é configurada para coletar apenas os dados estritamente necessários para a qualificação do lead e contato comercial (Nome, Telefone, E-mail, Interesse), abstendo-se de coletar dados sensíveis (origem racial, saúde, religião) sem base legal específica.<sup>6</sup>

9.2. Finalidade: Os dados inseridos na Plataforma serão utilizados exclusivamente para:

- \* Gestão de campanhas de marketing e tráfego pago;
- \* Contato comercial e qualificação de vendas;
- \* Geração de métricas de performance e ROI para os Clientes da Emanaê.

9.3. Direitos dos Titulares: A Plataforma oferece ferramentas para que o Administrador atenda às solicitações dos titulares de dados, incluindo a correção de dados incompletos, a confirmação da existência de tratamento e a exclusão/anonimização de dados, conforme Art. 18 da LGPD.

### Cláusula 10ª – Segurança do Tratamento

10.1. A Emanaê Hub adota medidas 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.

10.2. Criptografia em Trânsito: Todas as comunicações entre o navegador do Usuário e os servidores da EmanaLeads são criptografadas utilizando protocolo TLS (Transport Layer Security) versão 1.2 ou superior.<sup>6</sup>

10.3. Hashing de Senhas: As senhas dos usuários são armazenadas no banco de dados utilizando algoritmos de hashing robustos (como Argon2 ou bcrypt), tornando-as ilegíveis mesmo para a equipe técnica da Plataforma.<sup>6</sup>

## **Título VI – Da Propriedade Intelectual**

### **Cláusula 11ª – Titularidade**

11.1. Software: A estrutura, o código-fonte, o design visual ("Look and Feel"), os algoritmos e a documentação da Plataforma EmanaLeads são de propriedade intelectual exclusiva da Desenvolvedora (LumoSpeX) e/ou da Emanaê Hub, conforme contrato de desenvolvimento estabelecido entre as partes. O uso da Plataforma não confere ao Usuário qualquer direito de propriedade sobre a mesma.

11.2. Dados de Negócio: Os dados inseridos na Plataforma (listas de leads, informações de clientes, estratégias de campanha) são de propriedade exclusiva da Emanaê Hub ou de seus Clientes Contratantes.

11.3. Vedações: É estritamente proibido ao Usuário:

- \* Copiar, modificar, distribuir ou vender qualquer parte do software;
- \* Realizar engenharia reversa, descompilação ou desmontagem do código;
- \* Utilizar robôs, spiders ou ferramentas de scraping para extrair dados da Plataforma automaticamente.

## **Título VII – Das Limitações de Responsabilidade e Garantias**

### **Cláusula 12ª – Nível de Serviço (SLA)**

12.1. A Emanaê Hub envidará os melhores esforços comerciais para manter a Plataforma disponível e funcional. No entanto, o Usuário reconhece que nenhum software é isento de erros ou falhas. A Plataforma é fornecida "no estado em que se encontra" ("as is").

12.2. A Emanaê Hub não se responsabiliza por indisponibilidades decorrentes de:

- \* Falhas na conexão de internet ou nos equipamentos do Usuário;
- \* Interrupções programadas para manutenção, atualização ou melhoria do sistema 11;
- \* Eventos de força maior, atos de Deus, ou ataques cibernéticos que superem as medidas de segurança razoáveis do estado da técnica.

### **Cláusula 13ª – Responsabilidade pelo Uso**

13.1. O Usuário é o único responsável pela precisão, qualidade, integridade e legalidade dos dados que insere na Plataforma. A Emanaê Hub não revisa o conteúdo dos dados

inseridos e não se responsabiliza por erros de negócios decorrentes de dados imprecisos fornecidos pelos Usuários.

## **Título VIII – Disposições Finais**

### **Cláusula 14ª – Alterações nos Termos**

14.1. A Emanaê Hub reserva-se o direito de modificar estes Termos a qualquer momento para refletir atualizações na Plataforma (como a introdução de novos módulos de IA ou Bots de WhatsApp previstos no roadmap 1), mudanças na legislação ou necessidades operacionais.

14.2. As alterações entrarão em vigor imediatamente após a publicação na Plataforma. O uso continuado do sistema após a notificação de alteração constituirá aceitação dos novos termos.

### **Cláusula 15ª – Rescisão e Penalidades**

15.1. O descumprimento de qualquer disposição destes Termos, especialmente as relacionadas à segurança de dados e confidencialidade, sujeitará o Usuário às sanções disciplinares previstas na legislação trabalhista ou contratual vigente (advertência, suspensão, demissão por justa causa ou rescisão contratual), sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal por eventuais danos causados.

### **Cláusula 16ª – Foro**

16.1. Fica eleito o foro da Comarca da sede da Emanaê Hub para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos de Uso, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.