



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Aplicável aos sites, plataformas, produtos, integrações e serviços da Telos

Abrangência

Documento geral aplicável a todos os clientes, usuários, visitantes, produtos e integrações da Telos. Regras específicas de plataformas de terceiros são apresentadas em seções ou anexos próprios, quando aplicáveis.

Versão 1.0 | Última atualização: 10 de Agosto de 2026

TELOS TECNOLOGIA E SOLUÇÕES SA

CNPJ 57.298.845/0001-22

Avenida Del Rey, 111, Sala 208, Torre A, Caiçaras, Belo Horizonte/MG, CEP 30775-240

servicos@teloscrm.com.br | +55 (31) 3307-5656 | teloscrm.com.br

Sumário

1. Identificação, objetivo e abrangência
2. Definições
3. Titulares e fontes dos dados
4. Papéis da Telos no tratamento
5. Categorias de dados pessoais tratados
6. Finalidades e bases legais
7. Dados de usuários finais e responsabilidades dos clientes
8. Integrações com plataformas de terceiros e canais de comunicação
9. Cookies, analytics e tecnologias semelhantes
10. Comunicações institucionais e comerciais
11. Compartilhamento e subprocessadores
12. Transferências internacionais
13. Retenção, término do tratamento e eliminação
14. Segurança da informação e incidentes
15. Dados sensíveis, crianças e adolescentes
16. Automação, inteligência artificial e decisões automatizadas
17. Direitos dos titulares
18. Exclusão de dados e revogação de integrações
19. Atualizações, legislação e contato

1. Identificação, objetivo e abrangência

A presente Política descreve como a TELOS TECNOLOGIA E SOLUÇÕES SA, nome fantasia Telos CRM, inscrita no CNPJ sob o nº 57.298.845/0001-22, com sede em Avenida Del Rey, 111, Sala 208, Torre A, Caiçaras, Belo Horizonte/MG, CEP 30775-240, trata dados pessoais no contexto de seus sites, formulários, plataforma SaaS, módulos, APIs, automações, integrações, serviços de implantação, suporte e demais soluções contratadas.

Esta Política se aplica a representantes e colaboradores de clientes, usuários autorizados da Plataforma, visitantes do site, potenciais clientes, fornecedores, parceiros, pessoas que solicitam suporte e usuários finais que interagem com empresas clientes por meio de canais integrados.

O tratamento efetivamente realizado depende das funcionalidades utilizadas, das configurações do cliente, dos canais integrados e da relação jurídica aplicável. Quando um produto ou integração exigir regras adicionais, elas serão apresentadas em contrato, aditivo, anexo, aviso específico ou nas políticas do respectivo fornecedor.

Princípio de correspondência

As descrições desta Política devem corresponder ao funcionamento real dos sistemas da Telos. Funcionalidades, fornecedores e controles somente serão informados quando efetivamente utilizados ou implementados.

2. Definições

Termo	Definição
Cliente	Pessoa jurídica, empresário ou profissional que contrata produtos ou serviços da Telos.
Usuário Autorizado	Pessoa indicada pelo Cliente para acessar a Plataforma em seu nome.
Usuário Final	Pessoa que se relaciona com o Cliente e cujos dados podem ser inseridos ou processados na Plataforma.
Dados Pessoais	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
Tratamento	Qualquer operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, acesso, uso, armazenamento, compartilhamento e eliminação.
Controlador	Agente que toma as decisões essenciais sobre as finalidades e os meios do tratamento.
Operador	Agente que trata dados pessoais em nome e segundo instruções do controlador.
Plataforma	Ambiente Telos CRM, incluindo módulos, APIs, automações, integrações, painéis e serviços associados.
Integração	Conexão autorizada entre a Plataforma e sistemas, APIs ou canais de terceiros.
Dados da Plataforma Meta	Dados obtidos ou processados por meio de produtos, APIs e permissões da Meta, conforme os termos aplicáveis.

3. Titulares e fontes dos dados

A Telos poderá tratar dados dos seguintes titulares:

- representantes legais, administradores, colaboradores e Usuários Autorizados dos Clientes;
- Usuários Finais inseridos pelo Cliente ou que interajam com seus canais;
- visitantes dos sites, leads, potenciais clientes e participantes de demonstrações;
- fornecedores, parceiros, prestadores e respectivos representantes;
- pessoas que entrem em contato para suporte, segurança, privacidade ou exercício de direitos.

Os dados podem ser obtidos diretamente do titular; fornecidos pelo Cliente; gerados durante o uso da Plataforma; recebidos por integrações autorizadas; coletados por cookies e logs; ou provenientes de fontes públicas e parceiros legítimos, quando permitido pela legislação.

4. Papéis da Telos no tratamento

4.1. Telos como controladora

A Telos atua como controladora quando decide as finalidades e os meios essenciais do tratamento, especialmente para cadastro de clientes e usuários, contratação, faturamento, atendimento, segurança, prevenção a fraudes, gestão de fornecedores, comunicações institucionais, cumprimento de obrigações legais e defesa de direitos.

4.2. Telos como operadora

A Telos atua, em regra, como operadora quando processa dados inseridos pelo Cliente ou recebidos de seus canais e integrações para executar as funcionalidades contratadas. Nessa hipótese, o Cliente é o controlador e deverá fornecer instruções lícitas e documentadas, definir a base legal, prestar transparência aos titulares e atender às solicitações que dependam de decisão do controlador.

A qualificação pode variar conforme a operação. Contratos, aditivos de tratamento de dados e instruções específicas poderão detalhar responsabilidades, subprocessadores, medidas de segurança, retenção e cooperação entre as partes.

5. Categorias de dados pessoais tratados

Categoria	Exemplos
Cadastro e identificação	Nome, cargo, empresa, CPF quando necessário, CNPJ, endereço, telefone, e-mail, representante legal e dados de validação.
Conta e autenticação	Identificador de usuário, credenciais protegidas, perfis de acesso, registros de login, autenticação multifator, tokens e autorizações.
CRM e relacionamento	Contatos, histórico de interações, agenda, oportunidades, registros comerciais, preferências, observações e segmentações definidas pelo Cliente.
Mensagens e canais	Remetente, destinatário, conteúdo, anexos, data e hora, status, templates, opt-in, opt-out, bloqueios, respostas e histórico de atendimento.
Dados técnicos	Endereço IP, navegador, dispositivo, sistema operacional, páginas acessadas, origem do acesso, localização aproximada, logs, eventos e diagnósticos.

Categoria	Exemplos
Contratação e cobrança	Plano, proposta, contrato, faturamento, notas fiscais, histórico de pagamentos e informações necessárias à cobrança.
Suporte e comunicação	Tickets, e-mails, chamadas, gravações quando informadas, reuniões, formulários e informações voluntariamente fornecidos.
Integrações	Identificadores de contas, ativos empresariais, configurações, permissões, chaves e eventos necessários à conexão com terceiros.

6. Finalidades e bases legais

Finalidade	Bases legais normalmente aplicáveis
Cadastrar clientes e usuários, autenticar acessos e administrar permissões	Execução de contrato, procedimentos preliminares, legítimo interesse e cumprimento de obrigação legal.
Prestar a Plataforma e executar integrações, automações e suporte	Execução de contrato, consentimento quando exigido e legítimo interesse compatível.
Processar dados em nome do Cliente	Base legal definida pelo Cliente controlador e instruções documentadas.
Faturar, cobrar, emitir documentos e manter registros	Execução de contrato, obrigação legal e exercício regular de direitos.
Proteger contas, prevenir fraudes, investigar incidentes e auditar operações	Legítimo interesse, obrigação legal e exercício regular de direitos.
Enviar comunicações institucionais, atualizações e marketing	Legítimo interesse ou consentimento, conforme contexto e com mecanismos de oposição.
Cumprir determinações de autoridades e defender direitos	Obrigação legal ou regulatória e exercício regular de direitos.
Aprimorar produtos, gerar métricas e análises	Legítimo interesse, consentimento para cookies não essenciais e anonimização quando possível.

Quando o tratamento se basear em legítimo interesse, a Telos avaliará finalidade, necessidade, expectativas do titular, impactos e salvaguardas. Quando o consentimento for necessário, ele poderá ser revogado, sem afetar tratamentos anteriores realizados de forma válida.

7. Dados de usuários finais e responsabilidades dos clientes

O Cliente é responsável pelas decisões sobre os dados de seus Usuários Finais e deverá:

- possuir base legal válida e fornecer avisos de privacidade adequados;
- coletar apenas dados necessários e mantê-los corretos e atualizados;
- obter consentimentos, opt-ins e autorizações quando exigidos;
- respeitar pedidos de oposição, bloqueio, descadastramento e exclusão;
- não inserir dados ilícitos, excessivos ou obtidos por listas compradas, raspagem ou fontes não autorizadas;
- comunicar à Telos solicitações de titulares que dependam de providência técnica da Plataforma;
- configurar perfis, acessos, retenção, integrações e exportações de acordo com suas obrigações.

A Telos poderá recusar instruções manifestamente ilícitas, incompatíveis com as políticas de terceiros ou que exponham titulares, sistemas ou a própria Telos a risco relevante.

8. Integrações com plataformas de terceiros e canais de comunicação

8.1. Regras gerais

A Plataforma pode permitir integrações com sistemas de comércio eletrônico, pagamentos, telefonia, e-mail, mensageria, redes sociais, analytics e outras APIs escolhidas pelo Cliente. A ativação dependerá de autorização, credenciais ou fluxo oficial do respectivo fornecedor.

Cada terceiro poderá tratar dados como controlador independente ou operador, segundo seus próprios termos. A Telos não controla alterações, indisponibilidades, decisões de segurança, políticas ou retenções realizadas de forma independente por esses fornecedores.

A Telos utilizará permissões e dados recebidos de integrações somente para prestar as funcionalidades autorizadas, suporte, segurança, auditoria e cumprimento de obrigações aplicáveis. Não vende dados pessoais nem comercializa dados de integrações como produto autônomo.

8.2. Meta e WhatsApp Business Platform

Quando o Cliente ativar integrações com produtos da Meta e com a WhatsApp Business Platform, a Telos poderá tratar, conforme as permissões concedidas: identificadores do portfólio empresarial e da conta do WhatsApp Business (WABA), números de telefone, perfis comerciais, templates, mensagens, mídias, status, webhooks, tokens, configurações e registros de onboarding.

O onboarding deverá ocorrer pelos fluxos oficiais disponibilizados pela Meta, como o Embedded Signup. A Telos não solicitará a senha pessoal do Facebook, Instagram ou WhatsApp, nem códigos de verificação fora dos fluxos oficiais.

Os Dados da Plataforma Meta serão utilizados apenas para disponibilizar e proteger as funcionalidades autorizadas, administrar a integração, prestar suporte e cumprir obrigações legais e contratuais. A Telos não utilizará esses dados para vigilância, venda, discriminação, avaliação de elegibilidade, perfilamento incompatível ou publicidade própria não autorizada.

O Cliente permanece responsável pela base legal, pelos destinatários, pelo conteúdo, pelo opt-in, pelo opt-out, pelas campanhas e pelo cumprimento das políticas do WhatsApp. A Meta e o WhatsApp poderão tratar dados de forma independente conforme seus próprios termos e políticas.

9. Cookies, analytics e tecnologias semelhantes

Os sites e a Plataforma poderão utilizar cookies, pixels, armazenamento local, tags e tecnologias semelhantes para funcionamento, autenticação, segurança, preferências, desempenho, analytics e marketing.

- cookies necessários: essenciais ao funcionamento, segurança e autenticação;
- cookies funcionais: registram preferências e recursos escolhidos;
- cookies analíticos: medem audiência, navegação, origem do acesso e desempenho;
- cookies de marketing: apoiam campanhas, atribuição e personalização, quando autorizados.

Cookies não essenciais serão utilizados conforme as escolhas apresentadas ao usuário, quando exigido. O prazo de retenção dependerá da configuração de cada ferramenta. A Telos poderá utilizar Google Analytics ou solução equivalente quando habilitada e deverá refletir as ferramentas ativas no aviso ou painel de cookies.

10. Comunicações institucionais e comerciais

A Telos poderá enviar comunicações necessárias à contratação, segurança, suporte, indisponibilidades, cobranças e atualizações. Também poderá enviar conteúdos comerciais quando houver base legal adequada. O destinatário poderá se descadastrar de comunicações promocionais pelos mecanismos apresentados ou pelo canal de contato, sem afetar mensagens operacionais indispensáveis.

11. Compartilhamento e subprocessadores

A Telos poderá compartilhar dados, no limite necessário, com:

- fornecedores de hospedagem, nuvem, bancos de dados, monitoramento, segurança e backups;
- prestadores de desenvolvimento, implantação, suporte, atendimento, cobrança, contabilidade, auditoria e assessoria jurídica;
- plataformas e canais integrados escolhidos pelo Cliente, incluindo Meta e WhatsApp quando aplicável;
- instituições financeiras e meios de pagamento;
- fornecedores de analytics, comunicação e marketing, observadas as escolhas do titular;
- parceiros comerciais, apenas com consentimento ou outra base legal válida para finalidades próprias;
- autoridades públicas, quando houver obrigação legal, ordem válida, investigação de fraude ou proteção de direitos;
- terceiros envolvidos em reorganização societária, investimento, fusão, aquisição ou transferência de ativos, com salvaguardas.

A Telos busca contratar fornecedores sujeitos a deveres de confidencialidade, segurança, finalidade e proteção de dados compatíveis com suas atividades. A lista de subprocessadores relevantes poderá ser disponibilizada contratualmente ou mediante solicitação justificada.

12. Transferências internacionais

A utilização de infraestrutura em nuvem, suporte internacional e plataformas globais pode envolver acesso, armazenamento ou processamento fora do Brasil. Quando houver transferência internacional, a Telos adotará os mecanismos previstos na LGPD e na regulamentação da ANPD, incluindo cláusulas contratuais, decisões de adequação, certificações ou outras salvaguardas legalmente admitidas.

13. Retenção, término do tratamento e eliminação

Os dados serão mantidos pelo tempo necessário às finalidades informadas, à relação contratual, às instruções válidas do Cliente e aos prazos legais, regulatórios, de auditoria, segurança e exercício de direitos. A Telos mantém matriz interna de retenção e poderá definir prazos específicos em contrato ou configuração do produto.

- dados cadastrais, contratuais e financeiros: durante a relação e pelos prazos legais aplicáveis;
- dados operacionais, CRM e mensagens: conforme contratação, configuração do Cliente e finalidade;
- logs, eventos e registros de segurança: pelo período necessário à auditoria, prevenção de fraudes e investigação;
- tickets e comunicações de suporte: enquanto necessários à prestação, histórico e defesa de direitos;
- tokens e autorizações: enquanto a integração estiver ativa, com revogação ou inutilização ao término;

- backups: conforme ciclos técnicos de rotação, com acesso restrito e sem reutilização para finalidades ordinárias.

Ao término, os dados serão eliminados, anonimizados ou mantidos de forma restrita quando a conservação for permitida ou exigida. A exclusão em backups ocorrerá conforme o ciclo técnico, mantendo-se a proteção e a proibição de uso ordinário.

14. Segurança da informação e incidentes

A Telos adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais proporcionais aos riscos, que podem incluir:

- credenciais individuais, controle de acesso por função e princípio do menor privilégio;
- autenticação multifator para acessos críticos, quando implementada ou exigida;
- criptografia em trânsito e, quando aplicável, em repouso;
- proteção de rede, monitoramento, registros de auditoria e alertas;
- gestão de vulnerabilidades, atualizações e práticas de desenvolvimento seguro;
- backups, continuidade e recuperação de desastres;
- gestão segura de tokens, chaves e segredos;
- treinamento, confidencialidade e avaliação de fornecedores;
- procedimentos de resposta, contenção, investigação e comunicação de incidentes.

Nenhum sistema é absolutamente imune a riscos. Em incidente que possa causar risco ou dano relevante, a Telos adotará as medidas exigidas pela legislação e cooperará com o Cliente controlador para comunicações e providências cabíveis.

15. Dados sensíveis, crianças e adolescentes

A Telos não tem como finalidade principal coletar dados pessoais sensíveis. Contudo, o conteúdo inserido por Clientes ou Usuários Finais pode conter informações dessa natureza. O Cliente deverá avaliar necessidade, base legal, transparência, segurança e adequação do canal utilizado.

Os serviços empresariais da Telos não são destinados à contratação por crianças. Caso o Cliente utilize a Plataforma em contexto envolvendo crianças ou adolescentes, deverá observar o melhor interesse, a legislação aplicável, controles étários e autorizações necessárias.

16. Automação, inteligência artificial e decisões automatizadas

A Plataforma poderá oferecer automações, classificações, recomendações, chatbots ou recursos de inteligência artificial, conforme contratação. O Cliente deverá revisar configurações e resultados, fornecer avisos quando exigidos e não utilizar tais recursos para decisões ilícitas, discriminatórias ou sem supervisão adequada.

Quando houver decisão tomada unicamente com base em tratamento automatizado que produza efeitos relevantes, o titular poderá solicitar informações e revisão nos termos da legislação aplicável. A Telos não utiliza Dados da Plataforma Meta para criar perfis incompatíveis com as finalidades autorizadas.

17. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular poderá solicitar, conforme aplicável:

- confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- portabilidade, observada a regulamentação e os segredos comercial e industrial;
- informações sobre compartilhamentos e sobre as consequências de não consentir;
- revogação do consentimento e eliminação de dados tratados com base nele, ressalvadas hipóteses legais;
- oposição a tratamento realizado em desconformidade;
- revisão de decisões automatizadas, quando aplicável;
- petição perante a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

As solicitações podem ser enviadas para servicos@teloscrm.com.br ou pelo canal indicado em <https://teloscrm.com.br/exclusao-de-dados/>. A Telos poderá solicitar informações proporcionais para confirmar identidade, legitimidade e vínculo com os dados.

Quando a Telos atuar como operadora, poderá encaminhar a solicitação ao Cliente controlador e cooperar tecnicamente. A decisão sobre o atendimento caberá ao controlador, salvo obrigações próprias da Telos.

18. Exclusão de dados e revogação de integrações

O titular ou Cliente poderá solicitar exclusão, anonimização, desconexão ou revogação de acesso pelos canais públicos da Telos. Após validação, serão adotadas as medidas aplicáveis, como interrupção de novos tratamentos, revogação de tokens, desativação de webhooks, exclusão ou anonimização e comunicação a fornecedores envolvidos.

Determinados registros poderão ser conservados para obrigação legal, segurança, prevenção a fraudes, auditoria e exercício de direitos. A exclusão realizada pela Telos não elimina automaticamente dados mantidos de forma independente por Clientes ou plataformas de terceiros.

18.1. Exclusão relacionada à Meta e ao WhatsApp

Para dados vinculados a integrações Meta/WhatsApp, o pedido poderá ser realizado em <https://teloscrm.com.br/exclusao-de-dados/> ou pelo e-mail servicos@teloscrm.com.br. A Telos poderá revogar permissões e tokens, desconectar ativos autorizados e eliminar dados mantidos sob sua responsabilidade, observadas as hipóteses legais de conservação e as instruções do Cliente controlador.

O usuário também poderá remover ou revogar o acesso do aplicativo nas configurações empresariais disponibilizadas pela Meta. Essa revogação interrompe novos acessos, mas pode não eliminar dados anteriormente tratados de forma legítima.

19. Atualizações, legislação e contato

Esta Política poderá ser atualizada para refletir mudanças legais, regulatórias, técnicas, contratuais, de segurança ou das plataformas integradas. Alterações relevantes serão comunicadas por meio adequado e a versão vigente permanecerá disponível publicamente.

Esta Política será interpretada conforme a legislação brasileira, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e normas complementares aplicáveis.

Canal de privacidade e atendimento: servicos@teloscrm.com.br | +55 (31) 3307-5656. Endereço: Avenida Del Rey, 111, Sala 208, Torre A, Caiçaras, Belo Horizonte/MG, CEP 30775-240.

Histórico de versões

Versão	Data	Descrição
1.0	10/08/2026	Publicação inicial da política consolidada.