

# Aviso de Privacidade

## Registro

Este documento é de propriedade da **Mesa**. O objetivo deste Aviso de Privacidade é informar clientes, fornecedores, usuários, parceiros e autoridades sobre as práticas de proteção de dados relacionadas ao uso do produto **Tecvidro**, garantindo transparência quanto à forma como os dados pessoais podem ser coletados, utilizados, armazenados e protegidos.

<b>Nome do documento</b>	Aviso de Privacidade
<b>Número do documento</b>	1.0
<b>Data de publicação</b>	26.09.2025
<b>Classificação do documento</b>	Público

## Sumário

1	Introdução .....	4
2	Definições .....	4
3	Coleta e uso dos seus dados .....	5
4	Bases legais para tratamento de dados .....	6
5	Compartilhamento de dados pessoais.....	6
6	Medidas de segurança .....	7
7	Tempo de armazenamento dos seus dados .....	7
8	Transferência Internacional de Dados .....	8
9	Cookies e monitoramento de uso.....	8
10	Encarregado de Proteção de Dados (DPO) .....	8
11	Direitos dos titulares de dados .....	9
12	Alterações no documento.....	10

## 1 Introdução

---

Bem-vindo ao **Aviso de Privacidade** do **Tecvidro**, produto da **Mesa**.

Este aviso tem como finalidade informar de forma clara e objetiva como os dados pessoais dos usuários são tratados durante o uso do **Tecvidro**, seja no site ou no chatbot integrado ao WhatsApp. Nosso compromisso é garantir que o uso da solução seja seguro, transparente e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

O **Tecvidro** foi desenvolvido para oferecer uma experiência interativa de simulação e orçamento de vidros e espelhos em diferentes ambientes. Para viabilizar esse serviço, alguns dados pessoais podem ser coletados e tratados. Este Aviso descreve quais informações são utilizadas, para quais finalidades e como você, titular, pode exercer seus direitos previstos na LGPD.

Leia este documento com atenção e, caso tenha dúvidas ou queira exercer seus direitos, entre em contato pelos canais informados neste Aviso.

## 2 Definições

---

Para este Aviso de Privacidade, os seguintes termos possuem as respectivas definições:

Termo	Definição
Agentes de Tratamento	Controlador e Operador.
ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados)	Órgão da administração pública federal responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional. Possui competência normativa, fiscalizatória e sancionadora, além de atuar como instância de orientação sobre proteção de dados.
Anonimização	Processo por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação direta ou indireta a um indivíduo, considerando meios técnicos razoáveis disponíveis no momento do tratamento.
Base legal	Fundamento jurídico que legitima o tratamento de dados pessoais, como o consentimento, a execução de contrato, o cumprimento de obrigação legal, o exercício regular de direitos, entre outros previstos na LGPD.
Consentimento	Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
Controlador de Dados	Significa a pessoa física ou jurídica que, sozinha ou em conjunto com outras, determina os propósitos e meios de tratamento de dados pessoais.

<b>Dados pessoais</b>	Significa qualquer dado que possa ser vinculado a um indivíduo e identificá-lo, seja por conta própria ou quando combinado com outros dados.
<b>Dado pessoal sensível</b>	Categoria especial de dado pessoal que inclui informações sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, dados sobre saúde, vida sexual, genéticos ou biométricos.
<b>Encarregado de Proteção de Dados (DPO)</b>	É a pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e as Autoridades de Proteção de Dados.
<b>LGPD</b>	Lei Brasileira de Proteção de Dados (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
<b>Operador de Dados</b>	Significa uma pessoa física ou jurídica, entidade que trata dados pessoais em nome do controlador.
<b>Segurança da informação</b>	Conjunto de práticas, medidas e controles voltados à proteção da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, inclusive dados pessoais.
<b>Titular de dados</b>	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
<b>Transferência internacional de dados</b>	Envio ou disponibilização de dados pessoais para fora do território brasileiro, inclusive para servidores de empresas localizadas em outros países.
<b>Tratamento de dados</b>	Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração
<b>Uso compartilhado de dados</b>	Comunicação, transferência ou acesso de dados pessoais entre entidades públicas ou entre estas e entes privados, com propósitos específicos e conforme autorização legal ou contratual.

### 3 Coleta e uso dos seus dados

---

Ao utilizar o **Tecvidro**, seja pelo site ou pelo chatbot no WhatsApp, alguns dados pessoais podem ser coletados para viabilizar a simulação e o envio de orçamentos.

A coleta ocorre de forma direta, quando você insere ou compartilha informações conosco, e indireta, por meio de registros automáticos (logs) da plataforma.

A seguir, detalhamos os tipos de dados tratados e suas finalidades:

Informações	Finalidade
Identificação e contato (como nome, número de telefone e informações fornecidas na conversa)	Permitir o atendimento pelo WhatsApp, responder solicitações e encaminhar orçamentos.
Logs de navegação e uso (como endereço IP, data e hora de acesso, interações com a plataforma)	Garantir a segurança da aplicação, manter registros técnicos e melhorar a experiência do usuário.

## 4 Bases legais para tratamento de dados

Para garantir que o uso de seus dados pessoais no **Tecvidro** seja sempre legítimo e transparente, seguimos as bases legais previstas na LGPD.

A base legal aplicável depende do tipo de dado coletado e da finalidade do tratamento. Em linhas gerais, utilizamos as seguintes:

Base Legal	Descrição
Consentimento	Quando você concorda em receber comunicações ou compartilha voluntariamente informações pelo WhatsApp.
Execução de Contrato	Quando tratamos seus dados para gerar simulações, elaborar orçamentos e dar andamento ao atendimento solicitado.
Obrigação Legal	Quando precisamos manter registros de acessos (logs) para cumprir com requisitos legais ou regulatórios.
Exercício Regular de Direitos	Quando for necessário tratar dados em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.
Legítimo Interesse	Para manter a segurança da plataforma, prevenir fraudes e melhorar sua experiência de uso.

## 5 Compartilhamento de dados pessoais

Para oferecer a experiência de simulação e orçamento no **Tecvidro**, alguns terceiros podem ter acesso restrito a dados pessoais, sempre de forma controlada e com medidas contratuais de proteção. Esses parceiros são necessários para a operação da ferramenta e são selecionados com base em critérios de segurança e conformidade.

- Plataforma de Comunicação (WhatsApp):** As interações com o **Tecvidro** ocorrem pelo WhatsApp, que processa mensagens e dados de contato dos usuários para viabilizar a comunicação.
- Provedores de Hospedagem e Infraestrutura:** O **Tecvidro** utiliza serviços de nuvem para hospedar logs e suportar o funcionamento da ferramenta. Esses provedores podem tratar informações técnicas, como endereços IP e registros de acesso.
- Serviços de Suporte Técnico e TI:** Equipes ou prestadores autorizados podem ter acesso temporário a informações para manutenção da plataforma, sempre sob obrigação de confidencialidade.

4. **Autoridades Governamentais:** A **Mesa** poderá compartilhar dados pessoais quando necessário para cumprir obrigações legais ou regulatórias, como decisões judiciais ou requisições de autoridades competentes.

Antes de compartilhar dados pessoais, a **Mesa** avalia os fornecedores envolvidos e adota salvaguardas contratuais e técnicas para assegurar que os dados sejam tratados em conformidade com a LGPD.

## 6 Medidas de segurança

---

A segurança dos dados pessoais tratados no **Tecvidro** é uma prioridade para a **Mesa**. Para isso, são adotadas medidas técnicas, organizacionais e administrativas adequadas para proteger os dados contra acessos não autorizados, perdas, alterações ou uso indevido, tais como:

- Criptografia de dados em trânsito, incluindo comunicações realizadas via WhatsApp.
- Controle de acesso com autenticação segura para colaboradores que administram a plataforma.
- Monitoramento de logs para identificar incidentes ou usos indevidos.
- Backups regulares para prevenir perda de dados.
- Atualização contínua de sistemas e aplicações para correção de vulnerabilidades.

Essas medidas são constantemente revisadas e atualizadas para assegurar que estejam alinhadas às melhores práticas de mercado e à LGPD.

## 7 Tempo de armazenamento dos seus dados

---

No contexto do produto **Tecvidro**, os dados pessoais são armazenados apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades específicas para as quais foram coletados. Após esse período, os dados são eliminados ou anonimizados, salvo quando houver obrigação legal de retenção.

Critérios	Tempo de armazenamento
Formulários de contato / orçamentos enviados pelo WhatsApp	Mantidos enquanto durar o atendimento ou relacionamento comercial, podendo ser excluídos a pedido do titular.
Logs técnicos (como endereço IP, data e hora de acesso e interações no site)	Armazenados por até 6 meses, conforme previsto no Marco Civil da Internet, para fins de segurança e suporte técnico.
Cookies e dados de navegação	Retidos pelo período definido nas preferências do usuário e, no máximo, até 1 ano, quando aplicável.
Dados necessários para obrigações legais (ex.: fiscais ou consumeristas, se houver contrato)	Mantidos pelo prazo exigido em lei.

Após o prazo aplicável, os dados são excluídos de forma segura ou convertidos em informações anonimizadas, que podem ser usadas para estatísticas e melhorias do serviço sem identificação dos usuários.

## 8 Transferência Internacional de Dados

---

Seus dados pessoais podem ser armazenados em provedores de nuvem localizados no Brasil ou no exterior. Isso pode incluir servidores situados nos Estados Unidos, Europa ou Ásia, dependendo da infraestrutura utilizada.

Sempre que houver transferência internacional de dados, adotamos medidas de segurança técnicas e contratuais adequadas, em conformidade com a LGPD e com a Resolução CD/ANPD nº 19/2024, tais como:

- Cláusulas Contratuais Padrão (CCP) firmadas com os provedores de serviços.
- Avaliações de segurança e privacidade dos fornecedores antes do uso.
- Criptografia e controles de acesso para proteger os dados durante a transferência e armazenamento.

Assim, garantimos que, mesmo fora do Brasil, seus dados recebam nível equivalente de proteção.

## 9 Cookies e monitoramento de uso

---

Usamos apenas o estritamente necessário para operar o **Tecvidro** e medir uso do site, de forma agregada.

### O que utilizamos

- **Cookies essenciais (obrigatórios):** garantem o funcionamento do site (por exemplo, sessão e balanceamento de carga). Expiram ao encerrar a navegação ou em curto prazo.
- **Google Analytics (métricas agregadas):** mede acesso e interação com páginas para melhorar a experiência. Configurado sem recursos de publicidade/remarketing e com limitação de identificação (dados analisados de forma estatística).

### Sua escolha

- Você pode aceitar ou recusar cookies não essenciais no banner de cookies do site.
- A qualquer momento, é possível rever sua escolha pelo mesmo banner ou pelas configurações do navegador.

### Retenção

- Cookies essenciais: apenas pelo tempo necessário ao funcionamento da sessão.
- Cookies de análise (GA): mantidos pelo período mínimo necessário para métricas, conforme configuração do provedor.
- Logs técnicos (independentes de cookies) são mantidos apenas para diagnóstico de erros e segurança, conforme Seção 7 (retidos por até 6 meses).

## 10 Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

---

O **Tecvidro** é um produto da **Mesa**, que mantém a responsabilidade pela governança e conformidade do tratamento de dados pessoais.

Para isso, a **Mesa** possui um **Encarregado de Proteção de Dados (DPO)** formalmente designado, conforme previsto na LGPD, bem como um substituto para garantir a continuidade do atendimento.

## Detalhes do DPO:

- **Empresa:** Palqee Technologies, representada por Ana Carolina Teles Maciel (encarregada em exercício) e André Quintanilha (substituto designado)
- **Contato:** dpo@palqee.com

O DPO é responsável por supervisionar as práticas de privacidade do **CLIENTE**, apoiar na conformidade regulatória e servir como canal de comunicação entre titulares, autoridades competentes e a empresa.

## 11 Direitos dos titulares de dados

Conforme a LGPD, você tem o direito de:

Direitos	Descrição
Confirmar tratamento	Confirmar se realizamos o tratamento dos seus dados pessoais.
Acessar dados	Acessar seus dados pessoais tratados por nós.
Corrigir dados	Corrigir dados incorretos, incompletos ou desatualizados.
Anonimização, bloqueio ou exclusão	Solicitar a anonimização, bloqueio ou exclusão de dados considerados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação.
Excluir dados	Pedir a exclusão dos dados pessoais tratados com base no seu consentimento.
Informações sobre compartilhamento	Obter informações sobre entidades públicas ou privadas com as quais compartilhamos seus dados.
Informações sobre não fornecer consentimento	Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e as consequências dessa escolha.
Revogar consentimento	Revogar seu consentimento a qualquer momento para o tratamento de dados que dependam dessa base legal.
Portabilidade	Solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais para outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comercial e industrial.
Reclamar junto à ANPD	Reclamar junto à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) se considerar que seus dados estão sendo tratados de forma irregular.

<b>Revisão de decisões automatizadas</b>	Solicitar a revisão de decisões automatizadas que afetem seus interesses, incluindo aquelas relacionadas à definição de perfis pessoais, profissionais, de consumo ou de crédito
--	--

Caso queira exercer seus direitos como titular de dados pessoais ou esclarecer dúvidas sobre o uso de seus dados no contexto do **Tecvidro**, basta entrar em contato pelo e-mail indicado no tópico acima.

## 12 Alterações no documento

---

Este Aviso de Privacidade poderá ser atualizado periodicamente para refletir mudanças em nossos produtos, serviços ou nas práticas de tratamento de dados pessoais.

Recomendamos que você consulte este documento com regularidade para se manter informado sobre eventuais ajustes em nossa abordagem de privacidade.

Sempre que houver alterações, adotaremos as seguintes medidas:

- Atualizaremos a data da última revisão no início deste Aviso;
- Em caso de mudanças relevantes, exibiremos um aviso em destaque em nosso site para garantir a transparência.

Caso queira acessar versões anteriores deste Aviso, entre em contato conosco, conforme descrito na seção 10.

**FIM DO DOCUMENTO**