Política de Privacidade de dados

REVISÕES

Histórico de Revisões			
Revisão	**Data**	**Alterações**	**Responsável**
01	01/10/2020	Versão Inicial	Renato Silva
02	05/01/2022	Revisão da Política sem Alterações	Samuel Silvério
03	08/09/2022	Revisão da Política sem Alterações	Caio Santos
04	01/07/2024	Revisão da Política com alterações	Karine Esteves
05	07/04/2025	Revisão da Política com alterações	Ernani Miranda
06	03/07/2025	Revisão e reestruturação da política.	Ernani Miranda

APROVAÇÕES

Aprovado por		
Nome	**Função**	**Data**
Thalles Aurélio	Gerente de Infraestrutura, Projetos e Segurança da Informação	03/07/2025

Aprovado por		
Nome	**Função**	**Data**
Marco Stati	COO – Chief Operating Officer	03/07/2025

Sumário

1. Política Privacidade de Dados 4
2. Tipos de Dados Pessoais 4
3. Meios de Coleta dos Dados Pessoais 4
4. Compartilhamento de Dados Pessoais: 5
5. Período de Armazenamento 5
6. Utilização dos Dados ..... **Erro! Indicador não definido.**
7. Direitos e Deveres ..... **Erro! Indicador não definido.**
8. Proteção dos Dados ..... **Erro! Indicador não definido.**
9. Tecnologias similares / Cookies 6
10. Incidente de Segurança de Dados Pessoais 6
11. Encarregado ..... **Erro! Indicador não definido.**
12. Revisões à política 7

1. Política Privacidade de Dados

A **Winover Contact Center** valoriza a privacidade e a proteção dos dados pessoais de seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e visitantes. Esta Política de Privacidade foi elaborada em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018)** e demais legislações aplicáveis, demonstrando o compromisso da Winover com o tratamento ético, seguro e transparente de dados pessoais.

Esta política está alinhada com as diretrizes da nossa **Política de Segurança da Informação** e com as **Normas Internacionais de Proteção de Dados**, aplicáveis às nossas atividades e sistemas.

2. Tipos de Dados Pessoais

A Winover coleta e trata dados pessoais apenas quando estritamente necessário para cumprir suas finalidades comerciais, contratuais ou legais, sempre de forma justa, legal e com o consentimento ou outra base legal adequada.

Dados pessoais tratados podem incluir:

- **Informações de contato**: nome completo, CPF, data de nascimento, endereço, e-mail, telefone.

Informações de consumo: produtos ou serviços adquiridos, perfil de consumo.

- **Informações financeiras**: dados necessários para o processo de cobrança ou pagamento, tratados conforme padrões legais e de segurança aplicáveis.

Comunicações: gravações de chamadas e interações, conforme previsto em lei e necessidade operacional.

- **Dados pessoais sensíveis** (quando necessário): como dados de saúde, biometria ou filiação sindical, sempre com base legal específica e medidas adicionais de proteção.

3. Meios de Coleta dos Dados Pessoais

Sites e plataformas digitais sob domínio da Winover (www.winover.com.br e www.wocc.com.br) redes sociais: incluindo nossas páginas e perfis institucionais em **LinkedIn, Instagram, Facebook, X (antigo Twitter), TikTok, YouTube, e outras redes sociais ou plataformas digitais que venham a ser utilizadas oficialmente pela Winover**, respeitando as políticas de privacidade e termos de uso de cada uma dessas plataformas.

Cookies e Tecnologias Similares, conforme detalhado em nossa Política de Cookies.

E-mails, mensagens de texto e outras comunicações eletrônicas: incluindo, mas não se limitando a interações realizadas por meio de aplicativos de mensagens como **WhatsApp, Telegram, Microsoft Teams, SMS, e outros canais digitais oficiais utilizados pela Winover** para comunicação com clientes, parceiros, fornecedores ou colaboradores.

Arquivos e documentos enviados pelos contratantes (controladores) por meios seguros (VPN, Lan-to-Lan, etc.), conforme nossas políticas internas de segurança.

4. Compartilhamento de Dados Pessoais:

A Winover poderá compartilhar dados pessoais com:

Prestadores de serviços que auxiliam na operação de nossos serviços, sob cláusulas contratuais de confidencialidade e segurança.
Autoridades públicas, órgãos reguladores ou mediante obrigação legal ou judicial.
Parceiros internacionais, caso necessário, garantindo as medidas adequadas exigidas pela LGPD em transferências internacionais de dados.
Trazer LEGITIMA INTERESSE

Não compartilhamos dados pessoais publicamente ou com terceiros sem justificativa legal.

5. Período de Armazenamento

Os dados pessoais serão armazenados apenas pelo tempo necessário para:

- Cumprimento das finalidades que motivaram a coleta;
- Execução de contratos;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Exercício regular de direitos em processos administrativos ou judiciais.

Encerrados esses prazos, os dados serão eliminados ou anonimizados, salvo exigência legal de retenção.

6. Finalidades e Bases Legais para o Tratamento

Os dados pessoais poderão ser tratados para:

- Execução de contratos e prestação de serviços;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- Exercício regular de direitos em processos judiciais ou administrativos;
- Proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros; - confirmar com SESMT
- Atender aos legítimos interesses da Winover, sempre respeitando os direitos e liberdades fundamentais do titular;
- Mediante consentimento livre, informado e inequívoco, quando necessário.

7. Direitos dos Titulares de Dados

Em conformidade com a LGPD, os titulares de dados têm o direito de solicitar:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados pessoais;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto;
- Eliminação dos dados tratados com consentimento;
- Informação sobre compartilhamento de dados;
- Revogação do consentimento;
- Reclamação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Para exercer seus direitos, entre em contato com o Encarregado de Dados (DPO) pelos canais indicados nesta política.

8. Medidas de Segurança dos Dados

A Winover adota medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais, incluindo:

- Controle de acesso restrito aos dados;
- Armazenamento em ambientes seguros com monitoramento contínuo;
- Protocolos de segurança cibernética e monitoramento de vulnerabilidades;
- Treinamento contínuo de colaboradores sobre proteção de dados e boas práticas;
- Conformidade com os requisitos da LGPD e normas internacionais de segurança da informação.

9. Tecnologias similares / Cookies

O site da Winover (wocc.com.br) poderá conter links para sites externos que não são operados por nós. Reforçamos que não temos controle sobre o conteúdo, práticas ou políticas desses sites e, portanto, não nos responsabilizamos pelas respectivas práticas de privacidade e uso de cookies desses terceiros.
Nosso site utiliza cookies e tecnologias similares, conforme descrito em nossa Política de Cookies, para melhorar sua experiência de navegação, analisar o tráfego e personalizar conteúdo.
Você é livre para recusar o fornecimento de informações pessoais ou a utilização de cookies não essenciais, entendendo que, nesse caso, algumas funcionalidades ou serviços desejados podem não estar totalmente disponíveis.
O uso continuado do nosso site será considerado como aceitação de nossas práticas de privacidade e do uso de cookies, conforme estabelecido em nossa Política de Privacidade e Política de Cookies.

10. Incidente de Segurança com Dados Pessoais

Considera-se incidente de segurança todo evento que possa resultar em acesso não autorizado, vazamento, destruição, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados pessoais.

Exemplos de incidentes incluem:

- Ataques cibernéticos e vazamento de dados;
- Acesso não autorizado por terceiros;
- Exposição acidental de dados;
- Perda de dados por falhas técnicas ou desastres naturais.

Em caso de incidente relevante, a Winover se compromete a:

- Comunicar o controlador, os titulares dos dados e a ANPD, conforme exigido;
- Descrever a natureza dos dados afetados, titulares envolvidos, medidas adotadas e riscos associados;
- Informar eventuais atrasos justificados na comunicação.

11. Encarregado de Dados (DPO)

O Encarregado é o canal oficial de comunicação com titulares de dados, autoridades e o controlador.

E-mail: dpo@wocc.com.br

12. Revisões à política

Esta Política poderá ser revisada periodicamente para refletir mudanças legais, operacionais ou tecnológicas.
Ultima atualização em: 03/07/2025

Mogi das Cruzes - SP, 03 de julho de 2025

Thalles Aurélio

Thalles Aurélio
Gerente de Infraestrutura, Projetos e Segurança da Informação

Marco Stati
COO – Chief Operating Officer