

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A WKVE respeita a privacidade de Usuários do seu site e garante a segurança dos dados pessoais porventura compartilhados em seus canais de comunicação oficiais, estando comprometida com a proteção dos dados pessoais que são compartilhados pelos Usuários. Nesta Política de Privacidade e Proteção de Dados você encontrará as principais informações sobre como e por que a WKVE utiliza os dados pessoais compartilhados, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

1. DEFINIÇÕES

“Cliente”, “Titular” ou “Você”: pessoa natural que realizou ou mantém relação contratual com a WKVE Telecom.

“Controlador”: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

“Dado Pessoal”: dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos, quando estes estiverem relacionados a uma pessoa, bem como nome, prenome, estado civil, filiação, endereço, e-mail e telefone.

“Dado Pessoal Sensível”: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

“Encarregado” (DPO): pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os Titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

“Legislação Aplicável”: toda a legislação brasileira, incluindo leis, regulamentos, regras, ordens, decretos ou outras diretrizes com força de lei que disponham sobre tratamento de dados pessoais – em especial, a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

“Operador”: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

“Produtos e Serviços”: produtos ou serviços cuja comercialização/prestação seja feita sob a marca WKVE Telecom. Nesse sentido, sob a marca WKVE, podem ser fornecidos serviços de

telecomunicações, manutenções de rede de telecomunicações, suporte técnico, serviço de telefonia fixa comutada, provimento de acesso à internet, cabeamento estruturado, etc.

“WKVE Telecom”: compreende a empresa WKVE Assessoria em Serviços de Informática e Telecomunicações LTDA. e suas filiais.

“Tratamento”: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos mesmos.

2. REFERÊNCIAS

- 1) Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) – Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº. 12.965/2014.
- 2) Lei nº. 13.853/2019 – Altera a Lei nº. 13.709/2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 3) Lei nº. 12.965/2014 – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, também conhecida como Marco Civil da Internet.

3. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e orientações para o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger a privacidade de consumidores, empregados, parceiros ou fornecedores, visando à gestão de dados pessoais e à gestão de incidentes de Segurança da Informação no ambiente convencional ou de tecnologia da WKVE Telecom.

4. BASE LEGAL

O tratamento de dados pessoais, ou seja, a realização de coleta, acesso, exclusão, edição ou qualquer outra operação, somente deve ser realizada dentro de uma das bases legais dispostas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), entre as quais listamos, de forma não exaustiva:

- a) A celebração e a execução correta de um contrato firmado com Você;
- b) O nosso legítimo interesse em tratar o dado pessoal, sempre que a finalidade esteja dentro das expectativas do Titular;
- c) O cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória;

d) Quando é necessário o seu consentimento para fazê-lo.

5. PRINCÍPIOS

A nossa atuação é norteada pelos seguintes princípios:

FINALIDADE: realização do tratamento de dados para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

ADEQUAÇÃO: compatibilidade do tratamento de dados com as finalidades informadas ao Titular, de acordo com o contexto do tratamento.

NECESSIDADE: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades informadas.

QUALIDADE DOS DADOS: garantia, aos Titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

TRANSPARÊNCIA: garantia aos Titulares de dados de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e seus respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

SEGURANÇA: utilização de 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.

PREVENÇÃO: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.

LIVRE ACESSO: garantia, aos Titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.

NÃO DISCRIMINAÇÃO: impossibilidade de realização do tratamento de dados para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

6. DIRETRIZES

6.1 Público Alvo

Esta política deve ser aplicada a todos os colaboradores da WKVE Telecom, bem como a seus parceiros que realizem atividades que envolvam, de forma direta ou indireta, tratamento de dados pessoais.

6.2 Base Legal de Tratamento de Dados

O tratamento de dados pessoais, ou seja, a realização de coleta, acesso, exclusão, edição, ou qualquer outra operação, somente deve ser realizado dentro de uma das bases legais dispostas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.3 Coleta Mínima de Dados e Consentimento

Os processos que envolvam coleta de dados pessoais deverão ser ajustados pela WKVE Telecom com base no conceito de coleta mínima, com finalidades específicas e obtenção do respectivo consentimento, quando couber.

6.4 Consentimento

No momento da coleta, o Titular do dado pessoal deve consentir e ser informado de forma clara e explícita sobre a finalidade, a natureza obrigatória ou facultativa do fornecimento, e sobre as consequências da negativa em fornecê-lo. O consentimento poderá ainda ser renovado periodicamente, bem como revogado a qualquer momento, a pedido do Titular.

6.5 Gestão de Instrumentos Contratuais

Os contratos, convênios e demais instrumentos contratuais relacionados a atividades que envolvam tratamento de dados pessoais, devem prever de forma explícita a responsabilidade do correto tratamento de dados por parte de terceiros, bem como garantir a realização de diligências, com previsão de “direito de regresso” da WKVE Telecom em caso de descumprimento da outra parte.

6.6 Gestão de Incidentes

Deverão ser elaborados pela WKVE Telecom os procedimentos e planos de resposta a incidentes relacionados à privacidade de Titulares de dados, a partir de critérios de controle e registro de vazamentos, bem como comunicação aos envolvidos e à ANPD.

6.7 Segurança da Informação

As medidas contra vazamento de dados, bem como investimentos em ferramentas e processos de segurança, devem priorizar a proteção de dados pessoais sensíveis, bem como daqueles dados cujo tratamento utiliza como base legal o legítimo interesse do controlador.

6.8 Inventário de Dados

O inventário de dados pessoais na WKVE Telecom deverá ser mantido permanentemente atualizado, identificando os tipos documentais e as informações que os contém, visando seu tratamento (incluindo eventual obtenção de consentimento do Titular) em acordo com a respectiva base legal, com adoção do conceito de coleta mínima.

O inventário deve ser realizado considerando o contexto de produção ou acúmulo dos documentos e informações, estruturado a partir do Plano de Classificação de Documentos da WKVE Telecom.

6.9 Governança de Privacidade e Dados Pessoais

O Programa de Governança em Privacidade da WKVE Telecom deverá ter por objetivo o estabelecimento de relação de confiança com os Titulares de dados pessoais, por meio de atuação transparente, com monitoramento contínuo e avaliações periódicas integradas a sua estrutura geral de governança, devendo ser implementados processos e políticas internas que assegurem o cumprimento, de forma abrangente, de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais.

6.10 Capacitação e Conscientização

Devem ser promovidas, de forma continuada, ações educacionais, de capacitação, sensibilização e conscientização sobre as melhores práticas acerca do tratamento de dados pessoais na WKVE Telecom, bem como a ampla divulgação dos riscos e ameaças da não utilização dessas práticas.

6.11 Navegação na web e cookies

A WKVE Telecom poderá, mediante mecanismos de obtenção e revogação de consentimento dos usuários, utilizar-se de cookies e tecnologias semelhantes, visando compreender melhor o comportamento dos usuários, informando quais páginas e conteúdos dos sites foram visitados, contribuindo para a eficácia na distribuição de conteúdo.

6.12 Sistemas de Tecnologia da Informação

Os sistemas de Tecnologia da Informação de suporte a processos e atividades que envolvam tratamento de dados pessoais que forem desenvolvidos ou adquiridos pela WKVE Telecom deverão seguir o conceito de Privacy by Design. Portanto, sua aderência à LGPD e a esta Política devem ser observadas desde sua concepção/aquisição.

6.13 Metodologia de Projetos

A metodologia de gestão de projetos da WKVE Telecom deverá considerar o conceito de Privacy by Design, visando evitar o surgimento de novos processos, atividades, sistemas, práticas, projetos, produtos ou qualquer outra solução que não esteja aderente à LGPD.

6.14 Atendimento a Requerimentos do Titular de Dados Pessoais (Data Subject Request – DSR)

A WKVE Telecom deverá desenvolver mecanismos para atendimento aos direitos dos titulares de dados previstos na LGPD, com destaque para confirmação e acesso a dados, retificação, restrição de tratamento, revogação de consentimento e exclusão de dados, sempre observando os impactos e os direitos do controlador.

A ouvidoria da WKVE Telecom será, preferencialmente, o canal oficial de recebimento dos requerimentos dos titulares de dados pessoais, apoiando o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO). [EM IMPLEMENTAÇÃO]

7. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A) Qual o papel da WKVE Telecom no tratamento dos seus dados pessoais?

A WKVE Telecom, seus parceiros e fornecedores são responsáveis pelo tratamento de dados pessoais dos seus Clientes, exceto quando houver alguma particularidade nas condições de determinado Produto ou Serviço.

Na maioria das vezes, a WKVE Telecom será atribuída como Controladora dos seus dados pessoais, e respeitará todas as obrigações e responsabilidades de tal função, conforme indicado na LGPD, sendo a responsável pela gestão e também pela comunicação com Você em caso de requisição ou reclamação.

Em algumas situações, para disponibilizarmos nossos Produtos e Serviços, de acordo com os padrões de qualidade que Você espera, a WKVE Telecom poderá compartilhar alguns dos seus dados pessoais com outras empresas parceiras que auxiliam nas atividades. Esses terceiros serão classificados como Operadores de dados.

Não se preocupe, pois a WKVE Telecom atua de forma criteriosa e ativa na seleção de seus parceiros (Operadores), sempre se preocupando em manter suas informações pessoais seguras, exigindo que adotem as melhores e mais efetivas medidas para a preservação da sua privacidade. Além disso, a WKVE Telecom compartilhará com seus parceiros apenas os dados pessoais realmente necessários para a prestação dos produtos e serviços contratados por Você.

Nas poucas hipóteses em que a WKVE Telecom for considerada Operadora dos dados pessoais, quando receber dados pessoais de um Controlador (que poderá ser o seu contratante, por exemplo), serão cumpridos os requisitos e funções atribuídos pela LGPD, inclusive sobre questões técnicas e operacionais que visam garantir a integridade e segurança dos seus dados, respeitando também as definições e critérios indicados pelo Controlador de dados, que será o responsável pela gestão das suas informações e também pelo atendimento das suas requisições e reclamações acerca do tratamento dos dados pessoais.

B) Quais dados pessoais tratamos?

Tratamos os dados pessoais adquiridos para o fornecimento dos nossos Produtos e Serviços. Nesse sentido, limitamos o tratamento aos dados mínimos necessários para atender às suas finalidades. Ainda, por meio da sua interação e uso dos nossos canais de informação, podemos coletar dados pessoais que incluem, de forma não exaustiva:

i. Os dados cadastrais que Você disponibilizou quando contratou os nossos serviços, como por exemplo, nome, CPF, endereço físico e de e-mail, bem como número de telefone;

ii. Endereço de protocolo de internet (IP), bem como os volumes de dados trafegados na internet da rede;

iii. As informações relacionadas com o consumo, fatura e pagamento dos serviços contratados por Você;

iv. Os dados fornecidos por Você nas nossas frentes de atendimento, como pontos de venda e no call center.

Além disso, zelamos pelo compromisso com o direito à privacidade de crianças e adolescentes, proteção de suas informações pessoais e a promoção do bom uso da tecnologia, de forma que o tratamento de dados desta natureza será feito somente com a autorização expressa dos seus pais ou representante legal.

C) Qual a finalidade do tratamento dos seus dados pessoais?

Tratamos os seus dados pessoais nas atividades relacionadas com a comercialização de Produtos e Serviços dos quais Você é cliente, como por exemplo, na elaboração de contratos, cobrança,

prevenção à fraude, análise de crédito, comunicação de informações, para atender às suas solicitações em nossa Central de Atendimento ou Suporte Técnico, visando sempre a melhoria da qualidade e a garantia da prestação adequada dos nossos serviços.

Podemos ainda realizar o tratamento de dados pessoais quando for necessário para proteger nossos serviços, detectar, impedir e/ou resolver fraudes, inclusive para tratar incidentes de segurança, de privacidade ou qualquer outra atividade ilegal, até mesmo como forma de preveni-las. Além disso, podemos tratar os seus dados pessoais para:

1. Cumprir obrigações legais ou regulatórias;
2. Aprimorar o desempenho e garantir a segurança das nossas redes e sistemas;
3. Realizar análises estatísticas que permitam avaliar a demanda por região geográfica;
4. Identificar e corrigir falhas nos serviços;
5. Aumentar a qualidade dos nossos serviços;
6. Desenvolver e distribuir novos Produtos e Serviços;
7. Fazer pesquisas de satisfação diretamente ou através de nossos parceiros.

Informamos que o tratamento de dados pessoais poderá ser realizado de forma customizada para melhoria das ofertas dos nossos Produtos e Serviços.

8. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Os seus dados pessoais poderão ser compartilhados com nossos parceiros e fornecedores, na medida necessária e com o objetivo de garantir, por exemplo, a prestação do serviço contratado por Você, para cumprir obrigações regulatórias e outras previstas na legislação aplicável, quando necessária para proteção de crédito ou, ainda, para cumprir com qualquer uma das finalidades previstas nesta Política.

Informamos que a WKVE Telecom poderá compartilhar os seus dados nos casos que envolvam a fusão, cisão, aquisição ou incorporação de empresas ou qualquer outra operação societária em que a WKVE Telecom seja parte.

Esclarecemos também que podemos compartilhar os seus dados pessoais com as autoridades competentes caso requisitado, ou quando houver prova ou suspeita da prática de uma conduta ilícita. Ressaltamos que o compartilhamento se dará por meio da adoção de medidas técnicas e organizacionais adequadas, visando a confidencialidade e integridade das informações.

9. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

A WKVE Telecom, para o melhor fornecimento dos seus Produtos e Serviços pode, em algumas circunstâncias e quando necessário, transmitir dados pessoais para outras empresas do Grupo.

Além disso, seus dados podem ser compartilhados com parceiros e fornecedores com sede em outros países, sempre em conformidade com a legislação aplicável e de acordo com as cláusulas contratuais.

10. A UTILIZAÇÃO DE COOKIES

Uma das formas de coletar informações de navegação é pelo uso de cookies. Uma vez habilitados, estes nos ajudam a efetuar uma prestação de serviços cada vez mais personalizada, pensando sempre em apresentar os melhores produtos e serviços de acordo com a sua necessidade.

Os cookies armazenam temporariamente algumas informações sobre o que está sendo buscado em nosso site. Eles podem manter os registros de navegação e das suas preferências, salvando tudo para Você entrar direto na próxima vez em que acessar. Podem também ser gerenciados por Você a qualquer tempo, bastando limpar os dados da sua navegação quando terminar a visita ao nosso site.

Para mais informações sobre o tema indicamos o acesso a nossa Política de Cookies.

11. SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE NO TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS

A WKVE Telecom se preocupa em garantir a segurança no tratamento de seus dados pessoais e se pauta em três pilares fundamentais: confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações que gerimos. Como parte do nosso compromisso e em conformidade com a legislação aplicável, adotamos todas as medidas de segurança robustas para evitar qualquer incidente, utilizando recursos para identificação e correção de vulnerabilidades que possam colocar em risco a sua privacidade.

Tenha em mente que, quando recebemos dados de Clientes, utilizamos procedimentos rigorosos de segurança para impedir qualquer acesso não autorizado. Desta forma, os dados pessoais coletados serão tratados visando a confidencialidade e integridade das informações.

Alertamos que apenas Você poderá utilizar o seu login e senha da Área do Cliente, sendo vedado o compartilhamento com terceiros. Note que o seu acesso é pessoal e intransferível, e Você é inteiramente responsável pela guarda, sigilo e bom uso do seu login e senha.

12. PERÍODO DE ARMAZENAMENTO

Os dados pessoais serão armazenados pela WKVE Telecom durante o período necessário e conforme as finalidades para as quais foram coletados. Esses dados serão mantidos durante o

relacionamento com o Titular e pelo tempo obrigatório para cumprirmos com as obrigações legais, contratuais ou regulatórias.

Nos comprometemos a mantê-los armazenados adotando todas as medidas necessárias e razoáveis para impedir sua alteração, perda e acesso não autorizado, conforme determinação da legislação aplicável e melhores práticas.

13. PRIVACIDADE DESDE A CONCEPÇÃO

A WKVE Telecom reitera o compromisso responsável com o tratamento de dados pessoais, por isso adota a metodologia da privacidade desde a concepção de qualquer sistema de tecnologia da informação próprio ou como ponto de partida para o desenvolvimento dos seus projetos de negócio. Assim, a WKVE Telecom busca implementar os princípios de Privacy by Design através de responsabilidade ativa no desenvolvimento dos seus Produtos e Serviços, para que desde a sua concepção inicial, incorporem os requisitos técnicos e legais de proteção e privacidade de dados.

14. DADOS PESSOAIS NA RELAÇÃO COM FORNECEDORES

A WKVE Telecom, como responsável pelo tratamento de dados pessoais dos Clientes, exige contratualmente que os seus fornecedores e parceiros, criteriosamente escolhidos, atuem de forma segura e adotem todas as medidas de segurança técnicas para garantir o cumprimento da legislação aplicável quanto à proteção e privacidade de dados pessoais e, adicionalmente, desta Política.

15. EXERCÍCIO DE DIREITOS

Em conformidade com o estabelecido na legislação aplicável, a WKVE Telecom informa que disponibiliza canais de comunicação para que seus Clientes possam confirmar, consultar o tratamento, acessar, atualizar e corrigir seus dados pessoais, garantindo-lhes o pleno exercício de seus direitos.

Caso deseje acessar, corrigir ou atualizar os seus dados pessoais, Você poderá fazê-lo a qualquer tempo. Ainda, Você tem o direito de cancelar os comunicados de e-mail marketing que enviamos (opt-out). Da mesma forma, caso os seus dados pessoais sejam tratados mediante o seu consentimento, Você poderá retirá-lo quando desejar. Contudo, a retirada do consentimento não afetará a legitimidade do tratamento realizado anteriormente, tampouco prejudicará o tratamento executado com base em outras bases legais. Para que Você possa exercer os seus direitos, basta entrar em contato conosco por intermédio do canal de atendimento (dpo@wkve.com.br).

16. COMO ENTRAR EM CONTATO CONOSCO

Em caso de dúvidas ou comentários para questões relacionadas com esta Política de Privacidade e Proteção de Dados, entre em contato conosco pelo e-mail dpo@wkve.com.br.

17. GESTÃO DE INCIDENTES

1. Introdução

Este capítulo descreve os procedimentos de gestão de incidentes de segurança da informação na WKVE, conforme a Resolução de 24 de abril de 2024 da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Visa garantir a proteção dos dados pessoais e a resposta eficaz a incidentes.

2. Definição de Incidente

Incidente de segurança da informação é qualquer evento que comprometa a confidencialidade, integridade, ou disponibilidade dos dados pessoais, como acessos não autorizados, perdas ou vazamentos de informações.

3. Estrutura de Resposta a Incidentes

A WKVE possui uma equipe dedicada à gestão de incidentes, composta por profissionais de segurança da informação e liderada pelo Encarregado de Proteção de Dados (DPO).

4. Notificação de Incidentes

- Interna: Todos os colaboradores devem reportar imediatamente qualquer suspeita de incidente ao DPO através do e-mail dpo@wkve.com.br.
- Externa: Incidentes significativos devem ser reportados à ANPD e aos titulares dos dados afetados em até 72 horas após a confirmação.

5. Classificação dos Incidentes

Os incidentes são classificados com base na gravidade e impacto:

- Baixo: Impacto mínimo e recuperação rápida.
- Médio: Impacto moderado, pode necessitar de notificações internas.
- Alto: Impacto significativo, requer notificações à ANPD e titulares.

6. Investigação e Mitigação

A equipe de resposta conduz uma investigação para identificar a causa do incidente e implementa medidas corretivas para mitigar o impacto e evitar recorrências.

7. Comunicação

A WKVE mantém comunicação transparente com os titulares dos dados e autoridades competentes, fornecendo atualizações sobre o status do incidente e medidas tomadas.

8. Documentação e Relatórios

Todos os incidentes são documentados detalhadamente, incluindo a natureza do incidente, ações tomadas, e lições aprendidas. Relatórios são disponibilizados para auditorias e revisões periódicas.

9. Treinamento e Conscientização

A WKVE realiza treinamentos regulares para os colaboradores sobre identificação e resposta a incidentes, reforçando a importância da proteção de dados pessoais.

10. Revisão e Melhoria Contínua

Os procedimentos de gestão de incidentes são revisados periodicamente para incorporar melhorias e assegurar a conformidade contínua com a legislação e boas práticas de mercado.

18. ATUALIZAÇÕES E REVISÕES

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados poderá ser revisada a qualquer tempo, sem prévio aviso, levando-se em consideração a legislação aplicável e as mudanças organizacionais que ocorram a qualquer momento, a fim de manter sua pertinência e eficácia.