

1. OBJETIVO

A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, valoriza a inovação, colaboração, transparência e leva a privacidade a sério. Por isso, essa **Política de Privacidade** se destina a explicar as formas como nós coletamos, utilizamos, armazenamos ou, de qualquer outra forma, tratamos dados pessoais coletados a partir dos nossos Serviços, da visita ao nosso website ou algum relacionamento com você. Nós indicamos também como os titulares de dados que têm seus dados pessoais tratados pela TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA podem exercer os direitos previstos na legislação aplicável.

2. PÚBLICO-ALVO

Os dados pessoais que tratamos dependem do contexto das suas interações com a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA ou dos Serviços em decorrência dos quais os dados pessoais foram coletados.

Para facilitar a sua compreensão, explicamos nesta **Política de Privacidade** como tratamos os dados de:

- a) usuários de nosso website ("**Usuários**"), que são quaisquer indivíduos que acessam, entram em contato conosco ou usufruem de qualquer forma das funcionalidades e conteúdo disponíveis por meio do nosso website;
- b) potenciais clientes ou clientes que contratam os Serviços prestados pela TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, quando pessoa física, ou indivíduos que representam tais clientes (por exemplo, sócio, representante legal ou contato comercial de uma empresa que adquire ou demonstra interesse em adquirir os Serviços) ("**Clientes**");
- c) ("**Fornecedores**") com quem a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA tenha contrato de prestação de serviços e/ou fornecimento de produtos, com entidades representadas na pessoa de seus sócios, contato comercial ou representante legal e,
- d) outros indivíduos que, em regra, não possuem contato direto com a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, sendo os dados tratados em decorrência dos Serviços prestados aos Clientes ("**Terceiros**") (coletivamente denominados "**Titulares**").

A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA poderá ser controladora ou operadora dos seus dados pessoais, conforme detalhado abaixo.

Para fins da legislação de proteção de dados, controlador é a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Nesse caso, a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA é responsável por definir quais dados pessoais serão tratados, para quais finalidades, por qual período, dentre outras decisões sobre o tratamento. Quando os dados pessoais são fornecidos diretamente para a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA por meio do uso do website (ou seja, dados pessoais dos Usuários) ou por outros meios em que a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA determine a maneira como esses dados pessoais serão utilizados (por exemplo, dados dos Clientes ou até de Fornecedores), a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA será a controladora dos dados.

Contudo, quando os dados pessoais forem fornecidos para a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA ou coletados pela TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA em decorrência da prestação dos Serviços aos Clientes, a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA será, em regra, operadora dos dados pessoais, tratando tais dados de acordo com as instruções dos nossos Clientes. Para fins da legislação de proteção de dados, operador é quem realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. Nesse caso, a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA tratará os dados somente nos limites permitidos pelos Clientes, sendo o Cliente responsável pelas decisões sobre o tratamento dos dados pessoais.

3. CONCEITO

A **privacidade de dados** é regulamentada por legislação específica, além de ser o ramo da segurança da informação que lida com o manuseio adequado dos **dados** referentes ao tratamento, bem como ao consentimento, aviso, sensibilidade e preocupações regulamentares sobre o tema.

Esta Política foi escrita de acordo com a legislação, de modo a apresentar, de forma objetiva as características e hipóteses de tratamento de seus dados pessoais em cada um dos cenários aplicáveis.

4. RESPONSABILIDADES

Todos os departamentos da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA estão comprometidos em garantir a proteção de dados pessoais e a utilizar todas as informações disponíveis em nossos sistemas e arquivos de acordo com a Legislação e boas práticas de segurança e privacidade.

A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA aplica em sua operação todos os princípios estabelecidos pela LGPD, são eles:

 Adequação Tratar os dados pessoais de forma compatível com as finalidades informadas ao titular dos dados.	 Finalidade Tratar os dados pessoais para objetivos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.	 Livre acesso Garantir ao titular de dados a consulta gratuita e facilitada aos seus dados pessoais tratados, bem como a forma e duração do tratamento.	 Não discriminação Não utilizar o tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.
 Necessidade Tratar somente os dados necessários - tanto em questão de categorias de dados, como em proporção -, o mínimo possível para atingir as finalidades.	 Prevenção Adotar todas as medidas possíveis para evitar danos ao (ou em decorrência do) tratamento de dados pessoais.	 Qualidade de dados Garantir exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados.	 Responsabilização e prestação de contas Demonstrar a adoção de medidas eficazes para comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados.
 Segurança Utilizar medidas técnicas e administrativas/organizacionais para proteger os dados pessoais de tratamento não autorizado, seja intencional ou acidental.	 Transparência Dar acesso aos titulares a informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre o tratamento de seus dados pessoais, resguardados os segredos comercial e industrial.		

4.1. ALTA DIREÇÃO

- Tomar decisões administrativas (sanções disciplinares) referentes aos casos de descumprimento das políticas e normas da organização;
- Prover recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Segurança da Informação e Privacidade;
- Apoiar o desenvolvimento e a implementação de **Política de Privacidade** e orientações no sentido de assegurar a proteção de dados e segurança da informação;
- Comprometer-se a seguir as políticas e normas da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, agindo de forma exemplar.

4.2. GESTÃO DE PRIVACIDADE:

- Conscientizar e apoiar todas as áreas da organização de modo a garantir a aplicação e observância aos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados e legislações correlatas;
- Manter a atualização periódica dos materiais e documentos relacionados a privacidade de Dados Pessoais.

4.3. COLABORADORES

- Seguir as diretrizes aqui estabelecida e zelar pelos locais onde transitam dados pessoais dentro da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, não deixando informações expostas ou de no acesso de quem não convém.

4.4. ENCARREGADO DE DADOS

- Responsável pelo contato com autoridades de supervisão e equipes internas;
- Identificar, avaliar e orientar as atividades de processamento de dados da empresa;
- Fornece conselhos e instruções sobre como conduzir avaliações de impacto de proteção de dados;
- Monitorar os procedimentos de gerenciamento de dados e conformidade dentro da empresa;
- Certifica-se de abordar todas as dúvidas dos titulares dos dados dentro dos prazos legais, atendendo aos direitos previstos em lei;
- Estabelecer ligação com outras organizações que processam dados em nosso nome;
- Oferecer consultoria sobre como lidar com violações de privacidade;
- Acompanhar as mudanças na lei e emitir recomendações para garantir a conformidade

5. REGRAS

Neste tópico, você encontrará de forma detalhada e direcionada as informações para cada tipo de titular, a depender do relacionamento com a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA.

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados - 13.709/2018, são considerados dados pessoais aqueles relacionados a uma pessoa natural identificada ou identificável. Isso significa que um dado que permita a identificação de uma pessoa, é um dado pessoal, como por exemplo o nome, o endereço, entre outros.

A Lei também classificou alguns dados como sensíveis, relacionados a informações 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, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Essa seção se aplica aos dados pessoais que coletamos em relação aos Usuários (ou, para fins dessa seção, “você”), que são os indivíduos que acessam e/ou entram em contato conosco por meio do website.

5.1. DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS

5.1.1. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS

DADOS QUE VOCÊ NOS FORNECE

O nosso website dispõe de diversas formas por meio das quais você pode entrar em contato conosco. Você pode nos fornecer dados pessoais, por exemplo, quando você manifesta interesse em nossas newsletter e se inscreve para recebê-las, quando você se cadastra para participar de algum evento organizado pela TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, ou quando entra em contato conosco de alguma outra forma. Esses dados incluem dados cadastrais e de contato, como o seu nome e endereço de e-mail.

DADOS QUE COLETAMOS AUTOMATICAMENTE

Quando você utiliza o nosso website, nós podemos coletar e armazenar dados de forma automática. Esses dados incluem dados de navegação, ou seja, dados sobre como você utiliza e interage com os nossos Serviços, o que pode incluir as datas em que você utilizou os Serviços, suas atividades de navegação e o endereço de IP do dispositivo pelo qual você acessou o nosso website.

5.1.2. COMO UTILIZAMOS ESSES DADOS PESSOAIS

Nós podemos utilizar os dados coletados ou recebidos a partir da utilização do nosso website para as seguintes finalidades:

- Reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, visando a disponibilização de um ambiente mais seguro e eficaz;
- Realizar operações internas, solução de problemas, análise de dados, testes, pesquisas e estatísticas;
- Enviar comunicações sobre a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, seus Serviços ou outras iniciativas, tais como materiais, newsletters e eventos;
- Cumprir com obrigações legais ou regulatórias, ou conforme exigido em um processo judicial ou

administrativo, por qualquer órgão de aplicação da lei ou do governo com competência, ou que alegue ter competência, sobre a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA;

- Para outras finalidades as quais fornecemos um aviso específico no momento da coleta, ou, de outro modo, conforme autorizado ou exigido por lei.

5.2. DADOS PESSOAIS DOS CLIENTES

5.2.1. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS

De forma geral, quando um Cliente (ou para os fins desta seção, “você”) ou a sua empresa demonstra interesse, contrata, utiliza ou interage com os nossos Serviços, poderemos coletar os seguintes dados pessoais:

DADOS QUE VOCÊ (OU SUA EMPRESA) NOS FORNECE

Quando você (ou a sua empresa) demonstra interesse, contrata, utiliza ou interage com os Serviços ou se comunica conosco de alguma forma, você (ou a sua empresa) pode nos fornecer alguns dados. Esses dados incluem:

- Dados de contato profissional, como o seu nome, cargo, empresa, número de telefone e endereço de e-mail;
- Informações complementares para qualificação, como o seu estado civil, nacionalidade e profissão.

5.2.2. COMO UTILIZAMOS ESSES DADOS PESSOAIS

Nós podemos utilizar os dados coletados ou recebidos em relação aos Clientes para as seguintes finalidades:

- Cumprir com nossas obrigações contratuais com você ou com a sua empresa. Isso inclui criar e gerenciar as contas que você possa ter conosco, verificar sua identidade, cobrar os valores devidos por você ou por sua empresa, fornecer, personalizar e aprimorar nossos Serviços;
- Notificá-lo sobre eventuais alterações em nossos Serviços;
- Reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, visando a prestação de um Serviço mais seguro e eficaz;
- Realizar operações internas, incluindo suporte, solução de problemas, análise de dados, testes, pesquisas e estatísticas;
- Fornecer informações sobre outros Serviços que oferecemos, similares aos já contratados por você;
- Conforme necessário, para estabelecer, exercer e defender direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- Cumprir com obrigações legais ou regulatórias, ou conforme exigido em um processo judicial, por qualquer órgão de aplicação da lei ou do governo com competência, ou que alegue ter competência, sobre a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA;

- Para outras finalidades as quais fornecemos um aviso específico no momento da coleta, ou, de outro modo, conforme autorizado ou exigido por lei.

5.3. DADOS PESSOAIS DE TERCEIROS

A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA poderá tratar dados pessoais de indivíduos com quem não possui qualquer relação direta (aqui chamados de “Terceiros” ou “você”). Em regra, esses Terceiros são candidatos a vagas de emprego ou colaboradores dos Clientes da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA ou ainda usuários, potenciais consumidores ou consumidores de produtos ou serviços fornecidos pelos Clientes da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA.

Nesse cenário, nós podemos receber ou coletar dados sobre você ou suas interações com a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, os quais vão variar a depender dos Serviços acessados.

Esses dados podem incluir, mas não se limitar a dados cadastrais, cópia de documentação ou foto, dados de localização ou dados relacionados ao uso dos serviços ou dos produtos fornecidos pelos Clientes da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA. Conforme o Serviço prestado pela TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, esses dados poderão ser tratados desde para fins de prevenção à fraude e confirmação de identidade até apenas para organização de base de dados do Cliente de acordo com determinados parâmetros.

Nós tratamos esses dados estritamente de acordo com as instruções dos nossos Clientes e para as finalidades por eles indicadas ou permitidas. A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA não é responsável pelas práticas de proteção de dados de seus Clientes. Para entender como seus dados são tratados por nossos Clientes ou sob as instruções desses, é importante consultar as respectivas políticas de privacidade.

5.4. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS

Nós poderemos compartilhar os dados pessoais coletados com terceiros e parceiros de negócio, que sejam relevantes para atingir as finalidades listadas acima e/ou para viabilizar a prestação dos Serviços. Referido compartilhamento ocorre especialmente com base nos seguintes critérios e para as finalidades descritas abaixo.

- Clientes. A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA poderá receber ou compartilhar dados pessoais com os Clientes para fins de prestação dos Serviços. Os dados pessoais serão sempre tratados em observância às disposições da presente **Política de Privacidade TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA** e dos termos de uso dos Serviços da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA.
- Prestadores de serviço terceirizados ou parceiros. Podemos trabalhar com prestadores de serviço terceirizados para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar e dar suporte aos nossos Serviços. Quando compartilhamos dados com prestadores de serviço terceirizados, exigimos que eles utilizem seus dados de acordo com nossas instruções e termos. A TWR MANUTENCAO

INDUSTRIAL LTDA poderá ainda compartilhar dados pessoais em nome e sob as instruções de seus Clientes, conforme permitido pela legislação aplicável.

- Bases de dados públicas. Podemos consultar bases públicas (por exemplo, Receita Federal ou Tribunal de Justiça) a fim de confirmar ou complementar os seus dados, nos termos do permitido pela lei e, quando atuarmos como operadores, conforme instruído por nossos Clientes.
- Órgãos reguladores, autoridades judiciais ou administrativas. Podemos compartilhar as suas informações pessoais para prestar às autoridades competentes todas as informações que forem solicitadas com relação a você. Ademais, podemos compartilhar os seus dados pessoais com autoridades públicas ou entidades privadas para combate à fraude e abuso no uso dos Serviços, para investigação de suspeitas de violação da lei, ou para combater qualquer outra suspeita de descumprimento das nossas políticas e contratos.
- Transferência de ativos. Caso a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA seja reorganizada ou vendida e sejam transferidos todos ou substancialmente todos os ativos a um novo proprietário, sua informação pessoal pode ser transferida ao comprador independentemente de sua autorização para garantir a continuidade dos serviços.
- Com a sua autorização. Em outros casos não previstos acima, havendo o objetivo de compartilhamento dos dados pessoais e informações, enviaremos a você uma notificação com informações a respeito de tal compartilhamento para solicitar o seu consentimento, para a finalidade determinada. Caso a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA atue como operadora nesse processo, o Cliente deverá obter a sua autorização.

5.5. POR QUANTO TEMPO VAMOS RETER SEUS DADOS PESSOAIS?

Nos casos em que a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA é controladora dos dados, armazenamos e mantemos seus dados:

- pelo tempo exigido por lei;
- até o término do tratamento de dados pessoais, conforme mencionado abaixo; ou
- pelo tempo necessário a preservar o interesse da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA, conforme o caso.

Assim, trataremos seus dados, por exemplo, durante os prazos prescricionais aplicáveis ou enquanto necessário para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nos seguintes casos:

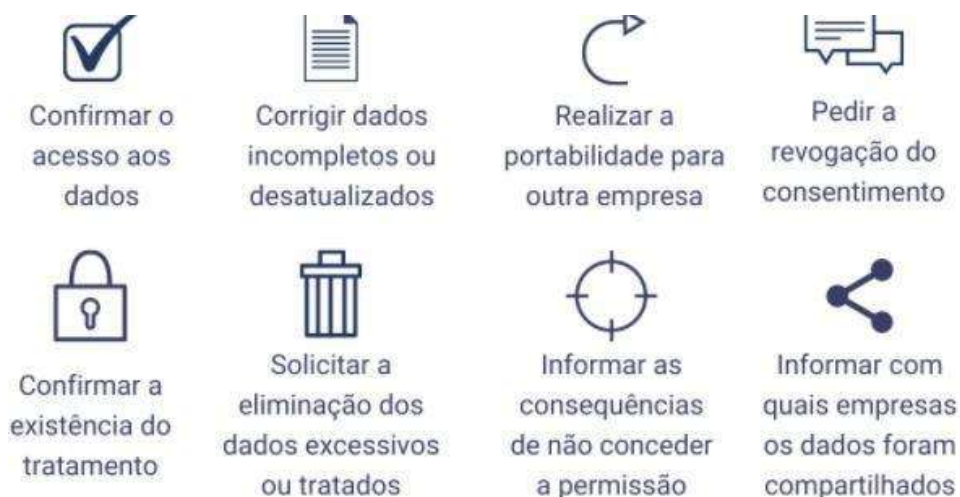
- Quando a finalidade pela qual os dados pessoais do Titular foram coletados for alcançada e/ou os dados pessoais coletados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance de tal finalidade;
- Quando o Titular estiver em seu direito de solicitar o término do tratamento e a exclusão de seus dados pessoais e o fizer; e
- Quando houver uma determinação legal neste sentido.

Nesses casos de término de tratamento de dados pessoais do Titular, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente **Política de Privacidade TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA**, os dados pessoais serão eliminados.

Nos casos em que a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA atuar como operadora, o Cliente irá definir o período de retenção dos dados, conforme legislação aplicável.

5.6. QUAIS SÃO SEUS DIREITOS COMO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS?

Você possui direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus Dados Pessoais, e além de nos preocuparmos com a segurança desses Dados, também nos preocupamos que você tenha acesso e conhecimento de todos os seus direitos relativos ao tratamento de seus Dados Pessoais. Nesse sentido, expomos abaixo alguns desses direitos:



Por motivos de segurança, somente poderemos atender à sua solicitação se tivermos certeza da sua identidade. Sendo assim, poderemos solicitar dados ou informações adicionais para a confirmação da identidade e da autenticidade do Titular. Além disso, há circunstâncias legais que podem não autorizar o exercício de alguns direitos previstos acima, ou quando o fornecimento das informações puder revelar algum segredo de negócio da TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA.

Note que os direitos acima devem ser exercidos diante do controlador dos dados. Como mencionado anteriormente, em grande parte dos Serviços que oferecemos, a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA atua como operadora dos dados pessoais. Assim, caso você solicite o exercício de um dos direitos acima e a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA identifique que trata os seus dados pessoais como operadora, você deverá contatar o Cliente. Nesses casos e sempre que possível, a TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA poderá direcioná-lo ao controlador.

5.7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS SEGURANÇA E BOAS PRÁTICAS

A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA utiliza medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger seus dados pessoais contra tratamento desautorizado ou ilegal e contra perda acidental, destruição ou danos. Seus dados pessoais são armazenados de maneira segura em equipamentos protegidos. Apenas um número limitado de pessoas terá acesso a tais equipamentos e apenas indivíduos com motivos legítimos terão acesso a seus dados pessoais.

Adicionalmente, a sua atuação é fundamental para a manutenção de um ambiente seguro para todos. Você pode nos ajudar adotando boas práticas de segurança em relação à sua conta e aos seus Dados, e caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus Dados ou caso você tenha alguma dúvida quanto à segurança da informação, por favor, entre em contato conosco por meio do e-mail ouvidoria@twrmanutencao.com.br.

5.8. ALTERAÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA

A TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA reserva-se o direito de alterar a **Política de Privacidade TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA** a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada.

5.9. CONTATO DO ENCARGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS COMO FALAR CONOSCO?

Se Você tiver quaisquer outras dúvidas sobre como utilizamos seus Dados, comentários ou sugestões relacionadas a esta Política, ou, ainda, caso Você acredite que seus Dados Pessoais tenham sido usados de maneira incompatível com esta Política de Privacidade ou com as suas escolhas enquanto titular destes Dados Pessoais, Você pode entrar em contato com nosso encarregado de proteção de dados pelo e-mail ouvidoria@twrmanutencao.com.br.

6. RESTRIÇÕES

Considerando que a **Política de Privacidade TWR MANUTENCAO INDUSTRIAL LTDA** trata das ações relacionadas à proteção de dados pessoais, ela não se aplica a dados de pessoa jurídica ou demais dados e informações que não sejam correlatos à pessoa.

O artigo 4º da LGPD traz exceções expressas à aplicação da norma, que se resumem aos tratamentos de dados pessoais realizados para fins: particulares e não econômicos; exclusivamente jornalísticos, artísticos ou acadêmicos; exclusivamente de segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado ou atividades de investigação e repressão de infrações penais, e que não tenham nenhum contato com o Brasil em toda a cadeia do processamento.

7. GLOSSÁRIO

Todos os Termos definidos estão descritos entre aspas ao longo do texto e abaixo, demais significados de expressões que foram mencionadas.

- **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/18.
- **ISO:** Organização Internacional de Padronização - (International Organization for Standardization);
- **Dados pessoais:** Informações relacionadas a pessoas físicas que podem ser identificadas direta ou indiretamente, por meio de um conjunto de informações;
- **Controlador:** Pessoa física, ou entidade do setor público ou privado, que determina a finalidade e a forma de tratamento dos dados pessoais, dentre outros fatores relacionados ao processamento;
- **Encarregado:** Também chamado de Data Protection Officer (DPO), o Encarregado pela Proteção de Dados é uma pessoa indicada pelo Controlador/Operador para agir como canal de comunicação entre o Controlador e os titulares de dados, e entre o Controlador e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- **Operador:** Pessoa física, ou entidade do setor público ou privado, que realiza o tratamento dos dados pessoais em nome do Controlador;
- **ANPD:** Agência Nacional de Proteção de dados, responsável por regulamentar, apoiar e fiscalizar a aplicação da LGPD.
- **Tratamento:** Toda e qualquer operação com dados pessoais. Alguns exemplos: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento e eliminação;
- **Titular de dados:** Pessoa física a quem os dados se referem.