

Política de Privacidade para Uso do WhatsApp com Clientes

Modelo interno e externo para comunicações comerciais, atendimento e relacionamento com clientes.

Campo	Informação
Empresa	CF Informática Ltda.
CNPJ	81067191/0001-00
Canal de privacidade	adm@cf.com.br
Encarregado/DPO	Administrativo
Data de vigencia	23/06/2026
Versão	1.0

1. Objetivo

Esta Política explica como a CF Informática Ltda. coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege dados pessoais no envio e recebimento de mensagens pelo WhatsApp, WhatsApp Business App, WhatsApp Business Platform, ferramentas de atendimento integradas, CRM ou plataformas de automação autorizadas.

A Política também estabelece regras internas para que as comunicações com clientes ocorram de forma transparente, segura, proporcional e alinhada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), ao Marco Civil da Internet, ao Código de Defesa do Consumidor quando aplicável, e as políticas do WhatsApp Business.

2. Escopo

Esta Política se aplica a:

- clientes, leads, prospectos, representantes de clientes pessoa jurídica e demais contatos que interajam com a empresa pelo WhatsApp;
- colaboradores, prestadores, parceiros e operadores que enviem, recebam, consultem ou tratem mensagens de clientes;
- mensagens de atendimento, suporte, pós-venda, informações operacionais, comunicações transacionais e campanhas de relacionamento ou marketing.

3. Dados pessoais tratados

No uso do WhatsApp, a empresa pode tratar as seguintes categorias de dados, conforme a interação e a finalidade:

- **dados de identificação:** nome, telefone celular, apelido, empresa representada, cargo e identificadores de atendimento;
- **dados de contato e relacionamento:** histórico de mensagens, preferencias de comunicação, aceite ou descadastro de mensagens, protocolos, registros de suporte e feedback;
- **dados comerciais:** produtos ou serviços contratados, pedidos, orçamentos, pagamentos confirmados, agendamentos, entregas, trocas e informações de pós-venda;
- **dados técnicos e de segurança:** data, horário, status de envio e recebimento, logs de atendimento, usuário interno responsável, origem do cadastro e registros necessários para auditoria;
- **dados enviados espontaneamente pelo cliente:** imagens, áudios, documentos e outras informações compartilhadas na conversa, sempre limitadas ao necessário para atender à solicitação.

Dados sensíveis

A empresa não solicita dados pessoais sensíveis pelo WhatsApp, salvo quando forem indispensáveis para a finalidade informada e houver base legal adequada. Devem ser evitados dados de saúde, biometria, documentos completos, números completos de cartão, senhas, códigos de autenticação e outras informações excessivas.

4. Finalidades de uso

Finalidade	Exemplos de uso
Atendimento e suporte	Responder dúvidas, registrar solicitações, acompanhar pedidos, agendamentos, trocas, entregas e pós-venda.
Mensagens transacionais	Enviar confirmações, lembretes, avisos operacionais, atualizações de status e informações necessárias a relação comercial.
Marketing e Relacionamento	Enviar ofertas, novidades, convites, campanhas e conteúdos promocionais somente quando houver permissão aplicável e mecanismo simples de descadastro.
Segurança e conformidade	Prevenir fraudes, cumprir obrigações legais, auditar atendimentos e demonstrar conformidade com a LGPD e políticas do WhatsApp.

5. Bases legais

O tratamento de dados pessoais será realizado com fundamento em uma ou mais bases legais da LGPD, conforme o contexto:

- **execução de contrato ou procedimentos preliminares:** para atendimento de pedidos, orçamentos, suporte, agendamentos e pós-venda solicitados pelo cliente;
- **cumprimento de obrigação legal ou reguladora:** quando houver necessidade de manter registros, atender autoridades ou cumprir normas aplicáveis ao setor;
- **legítimo interesse:** para atendimento, prevenção a fraudes, melhoria de serviços e comunicações proporcionais, desde que respeitados os direitos e expectativas do titular;
- **consentimento ou opt-in:** para campanhas promocionais, comunicações recorrentes de marketing e demais hipóteses em que a autorização do cliente seja exigida ou recomendável.

Sempre que a comunicação depender de consentimento ou opt-in, a empresa deverá registrar a origem, data, forma de obtenção, texto apresentado ao cliente e meio de revogação.

6. Consentimento, opt-in e descadastro

A empresa somente deverá iniciar comunicações pelo WhatsApp quando o cliente tiver fornecido seu número de celular e houver permissão aplicável para receber mensagens por esse canal.

Boas praticas obrigatórias:

- informar de forma clara quem está enviando a mensagem e qual e a finalidade do contato;
- manter prova do opt-in quando a mensagem for promocional, recorrente ou iniciada pela empresa;
- oferecer mecanismo simples de descadastro, como resposta com SAIR, CANCELAR ou atendimento pelo canal de privacidade;
- respeitar pedidos de bloqueio, interrupção, oposição ou revogação de consentimento, inclusive quando forem feitos fora do WhatsApp;
- não comprar listas de contatos, não importar bases de terceiros sem verificação jurídica e não surpreender clientes com mensagens sem contexto.

7. Compartilhamento de dados

Os dados poderão ser compartilhados somente quando necessário para as finalidades desta Política, com controles contratuais e de segurança adequados. Exemplos:

- Meta/WhatsApp e empresas do grupo, conforme termos e políticas aplicáveis ao WhatsApp Business;
- provedores de tecnologia, CRM, automação, chatbot, hospedagem, armazenamento, segurança da informação e integradores autorizados;
- prestadores de atendimento, logística, pagamento, pós-venda e demais parceiros necessários para cumprir a solicitação do cliente;

- autoridades públicas, judiciais, administrativas ou reguladoras, quando houver obrigação legal, ordem válida ou exercício regular de direitos.

A empresa não deverá encaminhar conversa de um cliente para outro cliente, nem compartilhar dados pessoais de forma incompatível com a finalidade informada.

8. Transferência internacional

O uso de WhatsApp, provedores em nuvem, CRM, plataformas de automação ou integradores pode envolver armazenamento, suporte técnico ou processamento em outros países. Quando houver transferência internacional de dados, a empresa deverá adotar mecanismos compatíveis com a LGPD e manter registro dos fornecedores utilizados.

9. Retenção e eliminação

Os dados serão mantidos pelo tempo necessário para cumprir as finalidades desta Política, atender solicitações de clientes, cumprir obrigações legais, resolver disputas, demonstrar conformidade e preservar direitos da empresa.

Sugestão de parametrização interna, sujeita a revisão jurídica:

- **conversas de atendimento e pós-venda:** 48 meses após o encerramento do atendimento;
- **registros de opt-in, opt-out e preferencias de comunicação:** enquanto o contato estiver ativo e por 1 dia após a última interação;
- **comprovantes, contratos, dados fiscais ou registros sujeitos a obrigação legal:** pelo prazo legal aplicável;
- **dados desnecessários, excessivos ou enviados por engano:** eliminação ou anonimização assim que identificados, salvo necessidade legal de preservação.

10. Segurança da informação

A empresa adotara medidas técnicas e organizacionais proporcionais ao risco, incluindo:

- uso de contas corporativas e proibição de uso de contas pessoais para atendimento oficial;
- controle de acesso por perfil, senha forte, autenticação em duas etapas e revisão periódica de usuários autorizados;
- treinamento de colaboradores sobre LGPD, sigilo, engenharia social, phishing e limites de uso do WhatsApp;
- restrição ao download local de conversas, mídias e documentos quando não houver necessidade operacional;
- registro e investigação de incidentes, acessos indevidos, perda de aparelho, envio para destinatário incorreto ou vazamento de dados;
- procedimento para revogar acesso de colaboradores desligados ou que mudem de função.

11. Direitos dos titulares

O cliente poderá solicitar, nos termos da LGPD:

- confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados pessoais;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- informação sobre compartilhamentos realizados com terceiros;
- revogação de consentimento, descadastro de comunicações e oposição a tratamentos aplicáveis;
- portabilidade e demais direitos previstos na LGPD, quando cabíveis.

As solicitações deverão ser encaminhadas para adm@cf.com.br. A empresa poderá solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do solicitante e proteger o titular contra acesso indevido.

12. Regras internas para envio de mensagens

1. Antes de enviar mensagens em massa, confirmar base legal, público-alvo, origem dos contatos, conteúdo aprovado e possibilidade de descadastro.
2. Usar linguagem clara, identificando a empresa e evitando promessas enganosas, pressão indevida, discriminação, spam ou conteúdo proibido.
3. Não solicitar senhas, códigos de autenticação, dados completos de cartão, documentos integrais ou informações sensíveis sem necessidade validada.
4. Separar mensagens transacionais de campanhas promocionais, respeitando modelos aprovados quando a WhatsApp Business Platform exigir.
5. Manter registro de campanhas, templates, listas utilizadas, opt-in, opt-out, fornecedores envolvidos e responsável pela aprovação.

13. Incidentes e reclamações

Qualquer suspeita de acesso indevido, vazamento, perda de aparelho, envio para destinatário errado, uso não autorizado de conta, importação irregular de contatos ou reclamação de titular deverá ser comunicada imediatamente ao encarregado ou área responsável por privacidade.

A empresa avaliara o risco do incidente, adotara medidas de contenção, preservara evidências, registrara as decisões tomadas e, quando aplicável, comunicara titulares e autoridades competentes.

14. Atualizações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada para refletir mudanças legais, regulatórias, operacionais, técnicas ou nas políticas do WhatsApp. A versão vigente deverá ser disponibilizada aos colaboradores e, quando aplicável, aos clientes.

Anexo A - Texto curto para obter opt-in

Sugestão de texto para formulários, landing Pages, contratos ou atendimento:

Modelo de autorização

Autorizo a CF Informática Ltda. a enviar mensagens pelo WhatsApp para atendimento, informações sobre meus pedidos, comunicações operacionais e, quando indicado, ofertas e novidades. Posso cancelar o recebimento a qualquer momento respondendo SAIR ou pelo canal adm@cf.com.br.

Anexo B - Referências normativas e operacionais

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) - materiais institucionais e orientações vigentes.
- WhatsApp Business Messaging Policy e WhatsApp Business Terms of Service.
- Código de Defesa do Consumidor, Marco Civil da Internet e normas setoriais aplicáveis ao ramo da empresa.

Controle de versões

Versao	Data	Responsavel	Alteracao
1.0	23/06/2026	Luana/Administrativo	Criação da Política.