Especialista em Fluxo de Impressão

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Versão 1.4 | Data de publicação: 16/11/2026

1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVO

O Grupo CPA valoriza a privacidade e a proteção dos dados pessoais utilizados em suas atividades. Esta Política explica, de forma transparente, quais informações podem ser tratadas, para quais finalidades, como são protegidas e de que maneira os titulares podem exercer seus direitos, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

2. ATIVIDADES ABRANGIDAS

Esta Política abrange o tratamento de dados pessoais relacionado às atividades administrativas, comerciais e operacionais do Grupo CPA, incluindo assistência técnica, instalação e manutenção de equipamentos, outsourcing de impressão, suporte aos clientes, gestão de contratos e, quando contratado, serviços especializados de digitalização e gerenciamento documental.

A natureza e a extensão do tratamento podem variar de acordo com o serviço contratado e com as responsabilidades atribuídas ao Grupo CPA e ao cliente.

3. QUAIS DADOS PESSOAIS TRATAMOS

Nos atendimentos técnicos e registros de chamados, utilizamos principalmente dados profissionais e de contato necessários à prestação do serviço:

- Nome do solicitante ou responsável pelo atendimento;
- E-mail e outras informações de contato profissional;
- Empresa, unidade ou estabelecimento de atendimento;
- Endereço comercial e localização dos equipamentos;
- Informações sobre solicitações, chamados e histórico dos serviços executados.

O cadastro operacional rotineiro de usuários para atendimento técnico não exige, em regra, documentos pessoais, fotografias, biometria ou dados pessoais sensíveis. Outras categorias de dados poderão ser tratadas em atividades administrativas ou serviços especializados, conforme a necessidade, as condições contratuais e a legislação aplicável.

4. PARA QUE UTILIZAMOS OS DADOS

Tratamos dados pessoais para registrar e acompanhar solicitações; identificar contatos e responsáveis; organizar visitas, instalações e manutenções; comunicar informações sobre atendimentos; manter histórico de serviços; gerir contratos; cumprir obrigações legais; e atender solicitações e exercer direitos legítimos.

As bases legais são determinadas conforme a atividade e podem incluir execução de contrato, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, legítimo interesse, exercício regular de direitos e outras hipóteses previstas na LGPD.

5. SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE

O Grupo CPA adota controles de segurança voltados à proteção das informações e dos ambientes de seus clientes. As credenciais fornecidas para serviços técnicos são armazenadas em cofre digital criptografado, com acesso restrito aos profissionais autorizados para o atendimento de cada cliente.

Os recursos internos utilizados para consultar essas credenciais não são publicados diretamente na internet. O acesso remoto autorizado depende de conexão VPN. As permissões são retiradas quando um colaborador deixa a empresa ou deixa de ser responsável pelo atendimento de determinado cliente.

Essas medidas buscam reduzir riscos de acesso não autorizado, divulgação indevida e comprometimento de informações.

6. PRIVACIDADE DURANTE OS SERVIÇOS TÉCNICOS

Nossos profissionais devem preservar a confidencialidade das informações encontradas durante intervenções em impressoras, multifuncionais, servidores de impressão e equipamentos relacionados. O acesso a documentos, arquivos, filas de impressão e informações armazenadas nos equipamentos deve limitar-se ao necessário e autorizado para o serviço.

Quando a atividade envolver componentes capazes de armazenar informações, a intervenção deverá considerar as orientações do cliente e as medidas de proteção aplicáveis.

7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

O Grupo CPA realiza diretamente os serviços de instalação, manutenção, assistência técnica e atendimento em garantia dos equipamentos fornecidos aos seus clientes. Para a execução dessas atividades, não compartilha dados pessoais dos usuários dos clientes com fabricantes ou fornecedores de equipamentos.

Quando necessário, o Grupo CPA pode consultar fabricantes ou fornecedores para obter suporte técnico, informações sobre equipamentos, peças, suprimentos ou procedimentos de garantia, sem fornecer dados pessoais dos usuários atendidos.

Eventuais compartilhamentos de dados pessoais em outras atividades da empresa deverão possuir finalidade legítima, observar a legislação aplicável e limitar-se às informações necessárias. O Grupo CPA não comercializa dados pessoais.

8. ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO

Os dados pessoais são conservados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades informadas e das obrigações legais, contratuais e administrativas aplicáveis. Encerrada a necessidade de tratamento, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou conservados quando houver fundamento legal para isso.

9. DIREITOS DOS TITULARES

Nos termos da LGPD, os titulares podem solicitar, conforme aplicável, confirmação da existência de tratamento, acesso e correção de dados, informações sobre compartilhamento, anonimização, bloqueio ou eliminação nas hipóteses legais, além de outros direitos previstos na legislação.

Os pedidos serão analisados considerando a identificação do solicitante, a natureza da solicitação, as obrigações legais e o papel do Grupo CPA no tratamento dos dados.

10. CONTATO PARA ASSUNTOS DE PRIVACIDADE

Dúvidas e solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais poderão ser encaminhadas ao canal oficial de privacidade do Grupo CPA, indicado abaixo.

Canal de privacidade: privacidade@cpagrupo.com
Site institucional: https://cpagrupo.com/

As solicitações serão acompanhadas pelos responsáveis internos designados pela empresa e encaminhadas às áreas competentes quando necessário.

11. INCIDENTES DE SEGURANÇA

Suspeitas de acesso indevido, perda, exposição ou comprometimento de informações são avaliadas internamente para adoção das providências cabíveis. Quando aplicável, serão observadas as obrigações legais e contratuais de comunicação aos envolvidos e às autoridades competentes.

12. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política poderá ser atualizada para refletir alterações na legislação, nos serviços ou nos procedimentos do Grupo CPA. A versão vigente será disponibilizada pelos canais oficiais da empresa.

Versão: 1.4 | Data de publicação: 16/11/2026