

12. Política de Comunicação e Envio de Mensagens Eletrônicas

1. Contexto e Finalidade

A comunicação eletrônica é um instrumento central na rotina da Paez Gestão, utilizada para trocas de informações com clientes, mentores, colaboradores e parceiros. Essa comunicação ocorre por meio de e-mails corporativos, mensagens na plataforma web, notificações automáticas, aplicativos e redes sociais institucionais.

A finalidade desta política é assegurar que todo envio de mensagens e conteúdo eletrônico pela empresa respeite as boas práticas de governança digital, a legislação vigente — especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) — e os princípios da ética profissional, transparência e segurança da informação.

A Paez Gestão reconhece que a comunicação digital é extensão de sua imagem institucional, devendo refletir seus valores, preservar a confidencialidade dos dados tratados e garantir que mensagens enviadas jamais constituam spam, publicidade abusiva ou exposição de informações pessoais.

2. Âmbito de Aplicação

Esta política aplica-se a todos os meios de comunicação digital utilizados pela empresa, incluindo:

- E-mails corporativos e institucionais;
- Mensagens automatizadas enviadas pelo sistema web;
- Canais de atendimento e suporte;
- Comunicados por aplicativos corporativos (WhatsApp Business, Teams, Telegram, etc.);
- Notificações de marketing, lembretes de mentoria e newsletters.

Aplica-se igualmente a colaboradores, gestores, prestadores de serviço e parceiros que representem a Paez Gestão em comunicações eletrônicas.

3. Diretrizes Principais

1. **Finalidade legítima:** toda mensagem enviada deve ter propósito claro e vinculado à execução contratual, prestação de serviço ou comunicação institucional.
2. **Consentimento:** comunicações de marketing e informativos só podem ser enviadas a usuários que tenham dado consentimento expresso.

3. **Transparência:** as mensagens devem identificar claramente o remetente, conter a razão da comunicação e oferecer meio simples de descadastramento.
 4. **Conteúdo ético:** é proibido enviar mensagens ofensivas, políticas, religiosas ou discriminatórias.
 5. **Proteção de dados:** informações pessoais ou empresariais devem ser incluídas apenas quando estritamente necessárias e sempre em ambiente protegido.
 6. **Armazenamento:** cópias de e-mails e mensagens relevantes devem ser arquivadas em diretório corporativo para fins de auditoria e rastreabilidade.
 7. **Envio automatizado:** sistemas de disparo em massa devem estar configurados para respeitar limites de frequência e consentimento dos destinatários.
-

4. Procedimentos Operacionais

- **Padronização:** todos os e-mails corporativos devem seguir assinatura institucional padrão.
 - **Controle de listas:** bases de contatos devem ser atualizadas regularmente, removendo endereços inativos ou revogados.
 - **Segurança:** mensagens com anexos devem ser enviadas apenas em formato PDF protegido por senha, quando houver dados sensíveis.
 - **Comunicação interna:** deve ocorrer por canais corporativos autenticados, nunca por e-mails pessoais.
 - **Envio de marketing:** todo disparo passa por validação do setor de marketing e do DPO quanto ao conteúdo e consentimento.
 - **Comunicação com autoridades:** mensagens oficiais são enviadas exclusivamente por representantes designados.
-

5. Monitoramento e Conformidade

O DPO supervisiona o cumprimento desta política e realiza auditorias semestrais nos canais de comunicação.

Mensagens enviadas em desacordo podem resultar em bloqueio de conta ou medidas disciplinares.

A Paez Gestão compromete-se a manter um canal permanente de contato para titulares que desejem revogar consentimento ou ajustar suas preferências de comunicação.