

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

O Grupo Águas do Brasil (“GAB”) é referência no setor de saneamento básico, contando com 13 concessionárias, localizadas em 15 municípios, que levam mais qualidade de vida e saúde a mais de 4 milhões de pessoas.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) impõe obrigações relacionadas ao tratamento dos dados pessoais, principalmente trazendo aspectos como finalidade, adequação e necessidade.

Ao prestar seus serviços, o GAB trata diversas informações que podem conter dados pessoais. Todo o tratamento das informações a respeito dos clientes, visitantes e demais terceiros que interagem com o GAB (“Terceiro”) é feito com todo cuidado e responsabilidade.

### **1. Objetivo**

Esta Política tem por objetivo estabelecer as regras relativas à utilização de informações pessoais de Terceiros pelo GAB.

Importante destacar que o GAB trata os dados pessoais de Terceiros com base nos princípios da finalidade, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, adequação, livre acesso, prestação de contas e qualidade dos dados, sempre em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), os regulamentos emitidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) e a Consolidação das Leis de Trabalho, naquilo que aplicável.

### **2. Aplicação**

A presente política aplica-se aos Terceiros com os quais o GAB se relaciona e a observância das diretrizes aqui estabelecidas é obrigatória.

### **3. Definições**

Essa política utiliza algumas expressões com as quais os Terceiros podem não estar familiarizados.

Por essa razão, foi incluída uma breve explicação sobre esses termos, direcionando os conceitos ao contexto dessa política: o tratamento de dados pessoais nas relações de trabalho.

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

- **O que é “LGPD”?** LGPD é a sigla para Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais em meios físicos e digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade das pessoas.
- **Quem é o “titular dos dados”?** O titular dos dados é uma pessoa natural identificada ou identificável que interage conosco durante o oferecimento de serviços, seja por receber os serviços diretamente ou por representar outra pessoa ou empresa que recebe os serviços do GAB.
- **O que são os “dados pessoais”?** Os dados pessoais são informações relacionadas a um titular dos dados que permitem a sua identificação. Por exemplo, o nome completo, um endereço de email, o nome dos seus pais e sua data de nascimento, todos são considerados dados pessoais.
- **O que são os “dados pessoais sensíveis”?** Os dados pessoais sensíveis são dados pessoais sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico. Eles demandam uma atenção maior sempre que estes dados são tratados. Para fins desta política de privacidade, sempre que o termo dados pessoais aparecer nesta Política, estará fazendo referência tanto a dados pessoais quanto dados pessoais sensíveis. Se for necessário distinguir os dados pessoais sensíveis, a distinção será feita expressamente.
- **O que é “tratamento”?** O tratamento de dados é uma definição trazida pela LGPD e compreende toda e qualquer atividade realizada com seus dados pessoais. Isso inclui a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. Assim, sempre o termo “tratamento” for utilizado estará se referindo a qualquer uma dessas atividades.
- **O Terceiro precisa fornecer consentimento para o GAB utilizar os seus dados pessoais?** Não necessariamente. A LGPD estabelece diversas situações em que é permitido o tratamento dos seus dados pessoais, o consentimento é uma destas situações. Isso significa que, em algumas situações os seus dados serão tratados para cumprimento de obrigações legais, para execução de contratos com o Terceiro, e outras situações previstas em lei. Nas situações em que o seu consentimento for necessário para tratar os dados pessoais, o GAB irá solicitar o consentimento e informar qual o tratamento que fará com os seus dados pessoais. É importante dizer, ainda, que isso em nada interfere com os seus direitos com relação aos dados pessoais (os direitos de cada Terceiro podem ser consultados em um item específico desta Política).

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

### 4. O Grupo Águas do Brasil

O GAB é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais de Terceiros. O Grupo conta com 13 concessionárias, localizadas em 15 municípios, que levam mais qualidade de vida e saúde a mais de 4 milhões de pessoa, conforme se verifica no link <https://www.grupoaguasdobrasil.com.br/o-grupo/quem-somos/>.

A expressão GAB nesta política refere-se a todas as unidades de atendimento e serviços das concessionárias do GAB, bem como, website e os aplicativos que venham a ser disponibilizados por nós e que estejam em domínios sob a responsabilidade do GAB.

### 5. O relacionamento dos Terceiros com o GAB

Essa Política traz informações sobre o tratamento dos dados pessoais de titulares de dados que interagem conosco nas seguintes situações:

#### ❖ Clientes

- Clientes e potenciais clientes que entram em contato com o GAB por canais de atendimento virtuais ou por meio de uma das unidades do GAB;
- Pessoas que solicitam ligação nova junto a concessionárias e contratam os serviços prestados pelas concessionárias do GAB;
- Pessoas que utilizam canais de atendimento e suporte ao cliente (presencialmente, através de contato telefônico pelo “Fale conosco” ou “Ouvidoria” disponíveis no portal do GAB, bem como pela Agência Virtual).

#### ❖ Pessoas que interagem conosco em redes sociais

- Pessoas que interajam nos perfis do GAB no LinkedIn e Instagram, independente de serem clientes ou não.

### 6. O tratamento dos dados pessoais

Para que possa prestar seus serviços e executar as atividades que se propôs de maneira adequada, o GAB precisa tratar pessoais. Os dados pessoais tratados e a respectiva finalidade variam conforme a atividade que está sendo desenvolvida.

Segue, abaixo, maiores informações sobre o tratamento dos dados pessoais.

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

• **Cientes**❖ **Como os dados pessoais são coletados**

Os dados pessoais de Terceiros são coletados:

- (i) por profissionais que trabalham diretamente com atendimento durante a prestação de serviços;
- (ii) por contato telefônico com as equipes das unidades do GAB;
- (iii) através do atendimento pela Agência Virtual;
- (iv) nos canais de atendimento virtual disponibilizado aos Clientes do GAB, como o Fale Conosco disponível no portal da internet;
- (v) ou no contato com a Ouvidoria.

❖ **A finalidade do tratamento dos dados pessoais**

Os seus pessoais são tratados para as seguintes finalidades:

- realizar a prestação de serviços de abastecimento de água, realizando a instalação e leitura de hidrômetros;
- realizar a manutenção preventiva e substituição de hidrômetros;
- realizar a cobrança de valores devidos pelos serviços prestados;
- para atender às exigências legais e regulamentares;
- para exercício de direitos em processos judiciais e administrativos.

As atividades descritas acima serão realizadas nas seguintes hipóteses previstas na LGPD, conforme o caso:

- **mediante o seu consentimento:** utiliza-se essa hipótese para os casos em que o titular dos dados pode autorizar o tratamento de seus dados pessoais, por meio de termos de consentimento, ou documentos semelhantes, como por exemplo, para tratamento dos dados pessoais sensíveis no curso das atividades;
- **para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória:** utiliza-se essa hipótese para atender às determinações legais, como por exemplo, para a realização de manutenção preventiva dos hidrômetros do GAB;

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

- **para execução de contratos:** utiliza-se essa base legal para tratar os seus dados no contexto da prestação dos serviços da GAB, por exemplo, com relação a emissão de faturas, ou realização de manutenção da rede;
- **para o exercício regular de direitos:** utiliza-se essa base legal para exercer a representação em discussões judiciais e administrativas;
- **para interesses legítimos:** utiliza-se essa base legal quando necessário para atender interesses legítimos relacionados à atividade do GAB, como por exemplo, para gestão de faturamento. A utilização do legítimo interesse para o tratamento dos dados pessoais prescinde de respeito aos direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados pessoais.

### ❖ Os dados pessoais tratados

Para realizar as atividades descritas acima, podem ser utilizados os seguintes dados pessoais, a depender da atividade desenvolvida.

- **Informações de identificação pessoal**, tais como, nome, e-mail, endereço residencial, telefone, fax, celular, nacionalidade, naturalidade, estado civil, filiação e outras informações provenientes de documentos emitidos por órgãos públicos oficiais (RG, CPF, CNH, dentre outros).
- **Informações profissionais**, tais como, ocupação/cargo, telefone, email, celular, fax e endereço comercial.
- **Informações financeiras**, tais como, dados bancários, salários e outros rendimentos.

### • Informações a respeito dos dados pessoais de menores de idade

Os serviços ofertados pelo GAB destinam-se a maiores de 18 anos ou menores emancipados. Quando coletados dados pessoais de crianças ou adolescentes, essa coleta é realizada no contexto de cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, e para o exercício dos direitos em processos administrativos ou judiciais, respeitadas as exigências legais para o tratamento destes dados pessoais.

### • Pessoas que interagem conosco em redes sociais

#### ❖ Como os dados pessoais são tratados

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

Os dados pessoais acessados por profissionais capacitados do GAB que trabalham com a gestão dos perfis do LinkedIn e Instagram do GAB para responder aos comentários e marcações do GAB nestas redes sociais. O GAB não armazena os dados pessoais dos perfis que entram em contato através de comentários, mensagens ou marcações.

### ❖ **A finalidade do tratamento dos dados pessoais**

O tratamento destes dados pessoais é realizado para interagir com os usuários do LinkedIn e Instagram que postam conteúdos mencionando o GAB ou comentam em perfis.

### ❖ **Os dados pessoais tratados**

**Informações de identificação pessoal** disponíveis no perfil do usuário na rede social (LinkedIn ou Instagram), tais como, nome, e-mail, nome de usuário, fotografia, e conteúdo compartilhado conosco, conforme permissões de acesso escolhidas pelos usuários ou pelas mensagens encaminhadas.

## **7. Quem mais terá acesso aos seus dados pessoais**

Em primeiro lugar, é importante informar que o GAB não realiza a venda de seus dados pessoais para terceiros em nenhuma hipótese.

No entanto, o GAB pode compartilhar suas informações com órgãos governamentais para cumprir obrigações legais ou exercer seus direitos em instâncias judiciais. Sempre que realiza este compartilhamento o GAB se preocupa em seguir as melhores práticas de proteção de dados, conforme dispostas nesta política.

## **8. Período durante o qual os dados pessoais serão tratados**

Os dados pessoais serão tratados enquanto perdurar a sua relação conosco. Após o término de sua relação, os dados pessoais ainda serão mantidos para o cumprimento de obrigações legais às quais o GAB está obrigado em razão de atividade profissional ou para o exercício de direitos em processos judiciais ou administrativos.

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

### 9. Medidas de segurança

O GAB adota medidas de segurança, técnicas e administrativas pautadas nas melhores práticas do mercado voltadas para a proteção dos dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevidos ou não autorizados.

A equipe de segurança da informação do GAB dedica-se à proteção das suas informações através da melhoria contínua dos processos, tendo como direcionadores: (i) proteger os dados pessoais de ameaças externas, (ii) preservar a confidencialidade das informações; (iii) evitar emails ou websites com conteúdo suspeito ou duvidoso; e (iv) proibir o acesso físico ou eletrônico dos dados pessoais por pessoa não autorizada.

### 10. Direitos dos Titulares de Dados

Qualquer Terceiro poderá, a qualquer momento, confirmar a existência ou não de tratamento de seus dados pessoais, entrando em contato conosco pelos canais de atendimento indicados nesta política.

Havendo esta confirmação e considerando as circunstâncias que envolvem esse tratamento, o Terceiro tem o pleno direito de solicitar:

- **Acesso aos dados:** Uma cópia dos dados será fornecida de modo que o Terceiro possa verificar que o é feito de acordo com as legislações vigentes.
- **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados:** Os dados pertinentes que o Terceiro informa ao GAB em sua solicitação serão retificados.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação:** Conforme indicação, o GAB interromperá o tratamento ou eliminará/anonimizará os dados obtidos por meio do seu ou não mais necessários.
- **Portabilidade dos dados:** O GAB irá gerar uma cópia em um formato padrão de intercâmbio de informações para subseqüente utilização por outros fornecedores de serviços ou produtos.
- **Informações sobre compartilhamento:** O GAB informa sobre os agentes de tratamento com quem compartilha seus dados pessoais, sejam eles entidades públicas ou privadas.
- **Implicações do não-consentimento:** Quando houver a necessidade de consentimento em alguma interação específica, o GAB informará as implicações caso este não seja fornecido.
- **Revogação do consentimento:** O GAB interromperá o tratamento dos seus dados pessoais coletados com base no consentimento quando assim indicado pelo Terceiro.

É importante esclarecer que pode haver exceções em relação às solicitações citadas acima, como, por exemplo, quando solicitada a exclusão de um dado pessoal, o GAB

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE EXTERNA

eventualmente pode ser impedido de atender a esse pedido, em virtude de uma exigência legal ou contratual. Caso isso aconteça, Terceiro será informado da situação.

### 11. Conformidade e auditoria

O GAB se empenha em manter-se em conformidade com a presente Política e qualquer legislação associada, bem como em realizar auditorias e monitoramentos regulares de seus registros, gerenciamento, arquivamento e retenção.

### 12. Atualização da Política de Privacidade

No intuito de manter sempre atualizada, o GAB compromete-se a atualizar esta Política na medida em que esta se fizer necessária, ocasião em que a versão atualizada será disponibilizada no link <https://www.grupoaguasdobrasil.com.br/privacidade/>.

### 13. Contato da área de privacidade

Em caso de qualquer dúvida com relação a esta Política, entrar em contato com o escritório de privacidade do GAB por meio de um dos seguintes canais:

**Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais:** Maria Fernanda Goston Tisi Ferraz  
**Contato por email:** [privacidade@grupoaguasdobrasil.com.br](mailto:privacidade@grupoaguasdobrasil.com.br)

### 14. A Autoridade Nacional de Proteção de Dados

A LGPD institui a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que estará também à sua disposição para acolher reclamações em relação ao tratamento dos seus dados pessoais.

O Terceiro poderá tirar dúvidas sobre a LGPD, falar com a ANPD ou registrar uma reclamação contra o controlador de dados pessoais através dos canais de atendimento do portal da ANPD, no link: [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento)

\* \* \*