



Política de Uso das Redes Sociais do DAEV

As redes sociais do Departamento de Água e Esgotos de Valparaíso foram criadas para ampliar o acesso à informação institucional e divulgar as ações, projetos e programas em desenvolvimento pela administração autárquica. O conteúdo é frequente e adequado às pessoas de todas as idades que têm acesso às redes sociais.

As mensagens e os comentários de usuários são sempre bem-vindos, e estarão sujeitos a moderação e filtragem. Nos esforçaremos para interagir sempre que possível, desde que seja mantida a finalidade informacional. No entanto, muitas vezes não teremos condição de responder individualmente todas as mensagens, esperamos a compreensão de todos e desde já colocamos à disposição os canais oficiais de contato da Autarquia, listados abaixo.

Conforme definido pela Autarquia, existem regras de uso e convivência para que a relação seja respeitosa e atinja seu objetivo principal:

- São vedadas mensagens e/ou comentários/fotos/vídeos desrespeitosos, abusivos, ilegais, caluniosos, ameaçadores, jocosos, profanos, difamatórios, discriminatórios, ofensivos, obscenos, preconceituosos, racistas, homofóbicos, de caráter publicitário (spam) ou comercial, fraudulentos, danosos, fora de contexto, que contenham links suspeitos, que divulguem informações pessoais, ou que procurem promover ou difamar a imagem de figuras públicas, civis e colaboradores da Instituição.
- É vedada a utilização de imagem de agentes políticos de qualquer natureza.
- Exprese-se com respeito e sem ironia.
- Não divulgue propagandas político-partidárias ou opiniões favoráveis, ou contrárias a candidatos e partidos políticos. As redes sociais do DAEV são apartidárias.
- Respeite a legislação que estabelece os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Caso sejam identificadas manifestações contrárias à política de uso e convivência, a mensagem será removida e o usuário poderá ser bloqueado imediatamente, independentemente de justificativa, consulta ou alerta prévio.

Ao utilizar o espaço, o usuário está de acordo e ciente das regras de uso e de convivência nas redes sociais do Departamento de Água e Esgotos de Valparaíso.

Para sugestões, dúvidas, reclamações e solicitações de serviço ao DAEV, o usuário deverá procurar contatar por meio dos seguintes canais de atendimento:

Departamento de Água e Esgotos de Valparaíso - DAEV
Endereço: Av. Manoel Parada de Carvalho, 667 - Valparaíso-SP - Brasil - CEP 16880-000
CNPJ 72.836.604/0001-83
Contato: ouvidoria@daevalparaiso.com
Telefone/WhatsApp: (18) 3401-1019

O DAEV se reserva o direito de atualizar e modificar a presente política a qualquer momento, sem necessidade de prévio aviso.



Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A LGPD - Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, é uma lei federal que estabelece regras para o uso de dados pessoais de pessoas físicas por entidades públicas e privadas. Ela garante direitos aos titulares dos dados e estabelece uma regra mínima a ser obedecida para a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais de pessoas físicas.

Seu objetivo é proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade de cada indivíduo. A Lei fala sobre o tratamento de dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, englobando um amplo conjunto de operações que podem ocorrer em meios manuais ou digitais.

Em conformidade com a LGPD, informamos que mantemos os dados pessoais de nossos usuários com a finalidade exclusiva da prestação de serviços para os quais o DAEV é legalmente constituído (pela Lei Municipal nº 523, de 16 de novembro de 1.967).

Coletamos e armazenamos somente os dados minimamente necessários e adequados para a prestação dos serviços, e não realizamos compartilhamento dos mesmos e adotamos boas práticas para garantir que estejam seguros conosco, conforme diretrizes dessa política de privacidade.

CONTROLADOR

Departamento de Água e Esgotos de Valparaíso - DAEV

Endereço: Av. Manoel Parada de Carvalho, 667 - Valparaíso-SP - Brasil - CEP 16880-000

CNPJ 72.836.604/0001-83

Contato: ouvidoria@daevalparaiso.com

Telefone/WhatsApp: (18) 3401-1019

Este site é mantido e operacionalizado pelo Departamento de Água e Esgotos de Valparaíso, Estado de São Paulo.

Na eventual utilização do formulário de contato que disponibilizamos neste site, bem como na utilização do atendimento via WhatsApp, nós coletamos e fazemos uso de alguns dados pessoais que pertencem àqueles que estão entrando em contato. Ao fazê-lo, agimos na qualidade de **Controlador** desses dados e estamos sujeitos às disposições da LGPD.

Cuidamos da proteção de seus dados pessoais e, por isso, disponibilizamos estas informações importantes sobre:

1- Quem deve utilizar nosso site e os canais de atendimento via WhatsApp

2- Quais dados coletamos e o motivo



3- Tratamento dos dados

4- Direitos do usuário (LGPD)

1. Quem deve utilizar nosso site

Nosso site, e o atendimento via WhatsApp, deve ser utilizado por nossos usuários dos serviços pelos quais somos responsáveis na cidade de Valparaíso-SP, relacionados ao fornecimento de água tratada, esgotamento sanitário, e outras atividades correlatas.

Podem também acessar nosso site as pessoas interessadas no conteúdo informativo e de publicidade apresentado nessa plataforma digital.

2. Quais dados coletamos e o motivo

Conforme o tipo de canal para contato disponibilizado pelo DAEV, alguns dados pessoais de nossos usuários são coletados para fins de possibilitar o pleno e ideal atendimento da sua demanda, e tal coleta se regula de acordo com o disposto nesta seção.

2.1. Dados pessoais fornecidos expressamente pelo usuário no site

Nós coletamos os seguintes dados pessoais que nossos usuários nos fornecem expressamente ao utilizar nosso site:

Nome
Email

A coleta destes dados ocorre no momento em que o usuário preenche o formulário de contato disponibilizado no nosso site.

Os dados fornecidos por nossos usuários são coletados para que possamos retornar o contato realizado, a fim de tratarmos das questões apresentadas por eles nos campos apropriados do formulário.

2.2. Dados pessoais fornecidos expressamente pelo usuário no canal de atendimento via WhatsApp

Quando o usuário escolhe entrar em contato com o DAEV por meio do nosso canal de atendimento via WhatsApp, poderão ser colhidos dados pessoais, fornecidos espontaneamente por eles para fins de consulta de seu cadastro junto ao DAEV, sendo eles os seguintes:

Nome:
Endereço:
Código da Ligação:
CPF:
Telefone de Contato:



2.2. Dados sensíveis

Não serão, em hipótese alguma, coletados dados sensíveis de nossos usuários, assim entendidos aqueles definidos nos arts. 11 e seguintes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Assim, **não** haverá coleta de dados 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.

3. Tratamento dos dados

Nós não compartilhamos seus dados pessoais com terceiros. A única possibilidade para que o façamos é para o cumprimento de alguma determinação legal ou regulatória, ou, ainda, para cumprimento de alguma ordem expedida por autoridade pública. Eventualmente seus dados poderão ser compartilhados apenas com prestadores de serviços contratados para auxílio na execução dos serviços atinentes ao DAEV, como por exemplo, a empresa que fornece o software de dados do DAEV.

Os dados pessoais coletados pelo site e pelo atendimento via WhatsApp são armazenados e utilizados por período de tempo que corresponda ao necessário para atingir as finalidades elencadas neste documento e que considere os direitos de seus titulares, os direitos do controlador do site e as disposições legais ou regulatórias aplicáveis.

Uma vez expirados os períodos de armazenamento dos dados pessoais, eles são removidos de nossas bases de dados ou tornados anônimos, salvo nos casos em que houver a possibilidade ou a necessidade de armazenamento em virtude de disposição legal ou regulatória.

Nós tratamos os dados pessoais de nossos usuários nas seguintes hipóteses:

- mediante o consentimento do titular dos dados pessoais, entendido este como na continuação do atendimento via WhatsApp e no preenchimento espontâneo do formulário para contato disponibilizado no site;
- para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador;
- para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados pessoais;
- quando necessário para atender aos interesses legítimos do Controlador ou de terceiro, previstos em Lei, sobretudo relacionado à execução dos serviços de competência conferida pela Lei Municipal nº 523, de 16 de novembro de 1.967 – Lei de Criação do DAEV).

Determinadas operações de tratamento de dados pessoais realizadas em nosso site dependerão da prévia concordância do usuário, que deverá manifestá-la de forma livre, informada e inequívoca.

O usuário poderá revogar seu consentimento a qualquer momento, sendo que, não havendo hipótese legal que permita ou que demande o armazenamento dos dados, os dados fornecidos mediante consentimento serão excluídos.



Algumas operações de tratamento de dados pessoais, sobretudo o armazenamento de dados, serão realizadas para que possamos cumprir obrigações previstas em lei ou em outras disposições normativas aplicáveis às nossas atividades.

Para a execução dos serviços eventualmente prestados pelo DAEV ao usuário, mediante seu requerimento, poderão ser coletados e armazenados outros dados relacionados ou necessários à sua execução, incluindo o teor de eventuais comunicações tidas com o usuário, sobretudo via WhatsApp.

3.1. Medidas de segurança no tratamento dos dados pessoais

Empregamos medidas técnicas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, extravio ou alteração desses dados.

As medidas que utilizamos levam em consideração a natureza dos dados, o contexto e a finalidade do tratamento, os riscos que uma eventual violação geraria para os direitos e liberdades do usuário, e os padrões atualmente empregados no mercado.

Entre as medidas de segurança que adotamos, destacamos as seguintes:

- Restrições de acessos a bancos de dados apenas aos servidores do DAEV competentes, e mediante indicação de login e senha que indique qual servidor realizou a ação em dado momento;
- Monitoramento de acesso a servidores e restrição do atendimento via WhatsApp e via site apenas aos servidores designados para tanto;

Ainda que adotemos todas as medidas ao nosso alcance para evitar incidentes de segurança, é possível que ocorra algum problema motivado exclusivamente por um terceiro - como em caso de ataques por *hackers* ou *crackers* ou, ainda, em caso de culpa exclusiva do usuário, que ocorre, por exemplo, quando ele mesmo transfere seus dados a um terceiro, ou quando um terceiro se passa pelo usuário, com o fornecimento de seus dados. Assim, embora sejamos, em geral, responsáveis pelos dados pessoais que tratamos, nos eximimos de responsabilidade caso ocorra uma situação excepcional como essas, sobre as quais temos controle limitado. No caso de terceiros que utilizem os dados no atendimento, entende-se que o vazamento ocorreu anteriormente, sem qualquer conduta do DAEV, uma vez que, obviamente, se o terceiro usou tais dados, ele já o tinha em sua posse.

De qualquer forma, caso ocorra qualquer tipo de incidente de segurança que possa gerar risco ou dano relevante para qualquer de nossos usuários, comunicaremos os afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados acerca do ocorrido, em conformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

4. Direitos do usuário (LGPD)

O usuário possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei de Proteção de Dados Pessoais:



- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados, mediante a apresentação de documentação idônea que confirme sua titularidade;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na lei, com exceção daqueles necessários para a execução dos serviços atinentes ao DAEV, que, para sua eliminação, por exemplo, demandem o fim da relação de consumo e o transcurso de prazo suficiente para o resguardo do DAEV em relação a possíveis responsabilidades atribuídas por Lei;
- eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nos casos previstos em lei;
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- revogação do consentimento.

É importante destacar que, nos termos da LGPD, não existe um direito de eliminação de dados tratados com fundamento em bases legais distintas do consentimento, a menos que os dados sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o previsto na lei.

Para garantir que o usuário que pretende exercer seus direitos é, de fato, o titular dos dados pessoais objeto da requisição, poderemos solicitar documentos ou outras informações que possam auxiliar em sua correta identificação, a fim de resguardar nossos direitos e os direitos de terceiros. Isto somente será feito, porém, se for absolutamente necessário, e o requerente receberá todas as informações relacionadas.

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, os titulares de dados pessoais que se sentirem, de qualquer forma, lesados, podem ainda apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

[Política de Privacidade](#)

1. Termos e Condições de Uso

Os presentes termos e condições de uso visam regular a utilização pelo usuário de nossos serviços disponibilizados pelo site na internet, e do canal de atendimento via WhatsApp.

O site institucional tem caráter gratuito, porém a utilização de alguns serviços e canais somente poderá ser feita mediante o registro do usuário, sobretudo a parte relacionada aos servidores do DAEV, como acesso a holerites.



Não nos responsabilizamos por danos a terceiros que decorram de falhas de acesso, transmissão, difusão ou disponibilização de conteúdo e de serviços do site, compartilhamento de senhas entre outros.

Ao utilizar os serviços, tanto do site, como do atendimento via WhatsApp, o usuário aceita e concorda com todos os termos e condições expostas que se encontram vigentes na data, cujo conteúdo ficará à disposição para sua consulta.

Estes termos e condições de uso poderão ser modificados a qualquer momento, em virtude de alterações na legislação ou nos serviços, em decorrência da utilização de novas ferramentas tecnológicas ou, ainda, sempre que, a exclusivo critério do DAEV, tais alterações se façam necessárias.

Esse site contém links que levam a sites de terceiros, inclusive aplicações em que o DAEV possui perfis para comunicação com a sociedade, cujos conteúdos não são de nossa responsabilidade e sobre os quais não incide essa política de privacidade.

2. Tratamento de informações

A sua privacidade e o sigilo de suas informações são muito importantes. Tomamos os cuidados necessários para garantir a proteção, o sigilo e o uso adequado dos seus dados pessoais.

Adotamos as melhores práticas de segurança para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados coletados, adotando mecanismos de proteção contra uso indevido, tentativas de acesso não autorizadas, fraudes, danos, sabotagens e roubos.

Ao fazer o seu cadastro ou entrar em contato o usuário autoriza toda e qualquer comunicação por parte do DAEV, podendo alterar as suas preferências de comunicação sempre que necessário, mediante contato com esta Autarquia. O consentimento autorizado previamente poderá ser revogado a qualquer tempo pelo detentor dos dados, desde que não haja de manutenção dos dados para cumprimento de deveres legais. No entanto, alguns serviços podem deixar de funcionar por depender desse consentimento para serem efetivamente prestados. A título de exemplo, o atendimento via WhatsApp possui serviços que demandam o reconhecimento do cadastro relacionado, de modo que a não indicação dos dados correspondentes inviabiliza tal atendimento.

Nós não divulgamos o endereço eletrônico, nem outras informações pessoais do usuário dos serviços do site que exigem cadastro, salvo em situações onde venham a ser necessárias e com o seu expresso consentimento.

O envio de mensagens ao correio eletrônico do usuário só será feito mediante aceitação do mesmo ao disponibilizar seu endereço de e-mail, que poderá, a qualquer momento, requerer o cancelamento do envio de informações.

O site poderá fazer uso de cookies para processar consultas em determinadas bases de dados e realizar operações que requeiram o controle de envio de dados pelo usuário. Leia "Sobre o uso de cookies" mais abaixo nesta página.



Podemos, a qualquer momento e sem aviso prévio aos usuários, alterar ou extinguir qualquer conteúdo desse site, bem como mudar sua concepção visual e estrutura de conteúdo.

3. Acesso a conteúdo restrito para servidores do DAEV

Alguns Serviços, relacionados à relação entre DAEV e seus servidores, estão disponíveis em conteúdo fechado, necessitando de apresentação de login e senha.

Nesse caso, será necessário prévio cadastro do usuário junto ao setor competente do DAEV e o acesso ao ambiente por meio de login e senha.

O DAEV não se responsabilizará por eventuais danos e/ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados decorrentes da conexão de internet do usuário.

4. Conteúdos publicados na forma de notícia/informação

Os conteúdos publicados na área de notícias/informação do site e dos perfis em redes sociais, nos formatos de textos, fotos, vídeos ou áudios, têm caráter informativo e visam a conscientização da população e a aproximação dos usuários com a rotina e competências do DAEV.

Disponibilizamos esses conteúdos como de uso público, permitindo sua reprodução em parte ou na íntegra, porém é vedada a reprodução dos mesmos de forma alterada, que prejudiquem ou mudem a sua interpretação com objetivos inversos à informação original.

Fica vedada também a reprodução dos mesmos para fins comerciais.

5. Responsabilidade dos Usuários

O site, os perfis de redes sociais do DAEV, e o atendimento via WhatsApp, podem dispor de canais interativos, por meio dos quais o usuário participa da produção de conteúdo (como exemplo elaboração de comentários em postagens). No uso desses espaços e de outros do site e das redes sociais, o usuário concorda que é proibido por lei:

- Utilizar o conteúdo do site para fins comerciais;
- Transmitir ou difundir ameaças, pornografia e conteúdos que induzam à violência ou a qualquer tipo de discriminação, seja ela sexual, racial, étnica, religiosa, política, etária ou social;
- Promover atos que contenham calúnia, injúria e difamação;
- Transmitir tipos ou quantidades de dados que causem falhas em serviços ou equipamentos do site e/ou de terceiros;
- Utilizar a rede para tentar e/ou realizar acesso não autorizado a dispositivos de comunicação, informação ou computação;



- Distribuir, via correio eletrónico, grupos de discussão ou quaisquer outros canais interativos de participação, mensagens não solicitadas do tipo "corrente" ou "fake news" e mensagens em massa, comerciais ou não.

No caso de serviços que requeiram registro, o usuário se compromete em transmitir informações pessoais verdadeiras e completas.

O Usuário se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar a impossibilidade de acessar o site, perfis e atendimento, além das sanções administrativas, civis, e penais previstas na legislação brasileira, em especial na tributária e administrativa.

O Usuário assume inteira responsabilidade pela guarda, sigilo e boa utilização do Login e Chave de Acesso eventualmente cadastrados.

O Login e Chave de Acesso, em qualquer modalidade de autenticação, só deverão ser utilizados pelo usuário cadastrado, sendo expressamente proibido o compartilhamento de Login e/ou Chave de Acesso com terceiros.

Mesmo que o usuário exclua ou cancele seu cadastro eventualmente armazenado no site, fica ressalvada a guarda pela instituição e pelos entes conveniados das informações e/ou dados cuja manutenção seja a eles imposta em razão de obrigações normativas ou, ainda, cuja manutenção seja necessária para cumprimento de ordem judicial, no âmbito de processos judiciais e/ou administrativos e questionamento de terceiros decorrentes das atividades desempenhadas pelo usuário no site.

[Sobre o uso de cookies](#)

Cookies são pequenos arquivos de texto baixados automaticamente em seu dispositivo quando você acessa e navega por um site. Eles servem, basicamente, para que seja possível identificar dispositivos, atividades e preferências de usuários.

Os *cookies* não possibilitam a extração do disco do usuário de qualquer arquivo ou informação, não sendo possível ainda que, por meio deles, se tenha acesso a informações pessoais que não tenham partido do usuário ou da forma como utiliza os recursos do site.

As informações coletadas por meio destes *cookies* podem ser utilizadas para melhorar e personalizar a experiência do usuário, sendo que alguns *cookies* podem, por exemplo, ser utilizados para lembrar as preferências e escolhas do usuário, bem como para o oferecimento de conteúdo personalizado.

No presente momento o site do DAEV não armazena *cookies*, no entanto poderemos utilizar no futuro, nesse caso, o usuário poderá se opor ao registro de *cookies* pelo site, bastando que desative esta opção no seu próprio navegador, seguindo as instruções que poderão ser facilmente localizadas em pesquisa simples na internet. A desa-



DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTOS DE VALPARAÍSO - D. A. E. V.

Entidade Autárquica criada pela Lei 523 de 16 de Novembro de 1967

tivação dos *cookies*, no entanto, eventualmente pode afetar a disponibilidade de algumas ferramentas e funcionalidades do site, comprometendo seu correto e esperado funcionamento. Outra consequência possível é a remoção das preferências do usuário que eventualmente tiverem sido salvas, impactando sua experiência de navegação.