

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS DA SANESUL

Ao contratar os serviços da Sanesul você nos fornece alguns dados pessoais com o objetivo de viabilizar a sua operação. A empresa preza pela segurança dos seus dados, pelo respeito a sua privacidade e pela transparência com você e, por isso, dedicamos este documento para explicar como os seus dados pessoais serão tratados pela Sanesul e quais são as medidas que aplicamos para mantê-los seguros.

Antes de mais nada, nos apresentamos: somos a **EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A. - SANESUL**, com sede principal na Rua Dr. Zerbini, nº 421, Bairro Chácara Cachoeira, CEP: 79.040-040 em Campo Grande/MS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.982.931/0001-20 e segundo a definição trazida pela Lei Geral de Proteção de Dados 'LGPD' (Lei Federal nº 13.709/2018), na maior parte do tempo seremos o controlador das suas informações, sendo assim, responsável por definir o que acontece com estes dados e por protegê-los.

Para facilitar a compreensão desta política, todas as vezes que encontrar os termos 'Sanesul', 'nós' ou 'nossos', estamos nos referindo ao controlador dos seus dados pessoais, ou seja, a empresa e, todas as vezes que ler 'usuário', 'você', 'seu' ou 'sua', nos referimos a você, nosso cliente ou usuário das nossas plataformas.

O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

Dado pessoal é qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável. Isso significa que, por exemplo, seu nome, CPF, RG, endereço, número de telefone, data de nascimento e também cookies e outros tipos de identificadores eletrônicos, são dados pessoais na medida em que possam ser conectados a uma pessoa natural, no caso, você.

O QUE É TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS?

Tratamento de dados pessoais é qualquer ato ou conjunto de atos que são realizados com seus dados pessoais ou conjuntos de dados pessoais como, por exemplo, a coleta, o registro, a organização, o armazenamento, a consulta, o uso, o compartilhamento, a exclusão, a destruição, ou o descarte de seus dados pessoais.

QUAIS DADOS SÃO COLETADOS PELA SANESUL?

Durante sua experiência conosco, podemos coletar dados pessoais quando você nos fornecer ou autorizar, quando for enviado por um de nossos parceiros de negócios, ou quando estiverem disponíveis em bases públicas com o objetivo de conferência, monitoramento e controle, ou fornecidas diretamente por você, como por exemplo, para a realização de seu cadastro.

De uma maneira geral, a Sanesul pode coletar e tratar seu nome completo/nome da empresa; CPF; RG; nome da mãe; data de nascimento; idade; gênero; endereço; estado civil; número do celular/telefone; endereço IP; e endereço de e-mail, dentre outros.

Se você for nosso cliente, além dos dados acima, a Sanesul pode coletar e tratar dados mais específicos, relacionados à prestação de nossos serviços, como, por exemplo, matrícula; número do hidrômetro; consumo; valor faturado; negociações, renegociações e valores em aberto; dados de inadimplência; score do cliente nos birôs de crédito; escritura do imóvel; contrato de compra e venda do imóvel; IPTU; e contrato de locação do imóvel; histórico de serviços executados, visitas e fotos.

Em hipóteses específicas, a Sanesul pode tratar dados relacionados à sua renda familiar; estrutura familiar; cadastro único para programas sociais do governo federal; dados de saúde; endereço de atuação, bairro de influência; dados de sinistros, entre outros.

QUAIS AS FINALIDADES PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS?

A Sanesul pode por meio de suas diversas áreas e unidades, coletar e tratar seus dados pessoais, dentre outras finalidades, para, a depender de sua relação conosco:

1. Envio de *mailings* e comunicação;

2. Avaliações de integridade, investigações e outras providências relacionadas a denúncias no canal de ética, avaliação de solicitações de doações e patrocínio;
3. Elaboração, análise e validação de documentos jurídicos, atuação em processos judiciais, atuação junto a órgãos reguladores, dentre outras atividades jurídicas;
4. Gestão de *stakeholders* para desenhar estratégias de relacionamento e atendimento a solicitações do poder público concedente;
5. Desenvolvimento e monitoramento de projetos sociais e disponibilização de benefícios à comunidade;
6. Controle de visitantes nas nossas dependências;
7. Treinamento e desenvolvimento de pessoas, alinhado às nossas diretrizes;
8. Prevenção a fraudes, controle e auditoria da receita;
9. Gestão, enriquecimento e higienização de dados cadastrais;
10. Gestão da régua de cobrança, incluindo realização de cobrança através de atendimento telefônico, WhatsApp e/ou SMS, negatização de inadimplentes e gerenciamento de cortes na prestação dos serviços;
11. Gestão da tesouraria e arrecadação, incluindo atividades junto a bancos, processamento de pagamentos, baixas, críticas, reembolsos, dentre outras atividades financeiras;
12. Recrutamento e seleção de candidatos, negociações sindicais, estudos de remuneração, cargos e salários, dentre outras atividades relacionadas à área de recursos humanos;
13. Contratação de seguros e gestão de sinistros envolvendo a Sanesul;
14. Realizações de compras da Sanesul, incluindo o recebimento de requisições internas, negociações com fornecedores, processo de compra, cadastro de fornecedores no SAP, dentre outras atividades relacionadas;
15. Operacionalização dos nossos sistemas, garantindo a disponibilidade de dados para a utilização dos mesmos por nossas diversas áreas;
16. Prestação dos serviços e fornecimentos ao cliente e atendimento ao público nas nossas lojas de atendimento e no nosso *call center*, incluindo o recebimento, cadastro e execução de solicitações de clientes;
17. Realização de visitas a edificações/hidrômetros e realização de recadastramento de clientes;
18. Garantia ao acesso aos nossos sites e/ou aplicativos, bem como para garantir o funcionamento de todas as funcionalidades disponibilizadas, podendo ser utilizadas para melhorar nossos serviços;
19. Desenvolvimento, manutenção e aperfeiçoamento dos recursos e funcionalidades dos nossos sites e/ou aplicativos;
20. Análise de desempenho e apuração da audiência dos nossos sites e/ou aplicativos;
21. Análise dos hábitos de navegação dos usuários nos nossos sites e/ou aplicativos, da forma pela qual chegaram na página dos sites e/ou aplicativos (por exemplo, através de links de outros sites, buscadores ou diretamente pelo endereço), avaliar estatísticas relacionadas ao número de acessos e uso dos sites e/ou aplicativos, seus recursos e funcionalidades;
22. Análises relacionadas à segurança dos nossos sites e/ou aplicativos;
23. Melhoria das experiências de navegação dos usuários nos nossos sites e/ou aplicativos;
24. Fornecimento de serviços mais personalizados e adequados às necessidades dos usuários dos nossos sites e/ou aplicativos;
25. Comunicação entre nós e os usuários dos nossos sites e/ou aplicativos, inclusive mediante o envio e recebimento de e-mails e *mailings*; e
26. Melhoria contínua dos serviços prestados por nós.
27. Identificação como titular do contato em nosso sistema de água e/ou esgoto para o fornecimento de informações ou solicitações de serviços.
28. Realização de contato para possíveis esclarecimentos sobre as solicitações encaminhadas em nossa plataforma.

O tratamento de seus dados pessoais é realizado apenas quando existir uma base legal para isso. Bases legais incluem: (i) seu consentimento, (ii) contrato (quando o tratamento é necessário para celebrar ou executar um contrato); (iii) o cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória; (iv) exercício de nossos direitos; (v) proteção da sua vida ou da sua incolumidade física ou da vida e da incolumidade física de terceiro; (vi) execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres; (vii) tutela da saúde; (viii) nossos legítimos interesses; e (ix) proteção do crédito.

Seus dados pessoais são tratados com base em legítimos interesses para garantir a prestação de serviços que lhe beneficiem, executar análises internas, bem como para o apoio, realização e promoção das nossas atividades prevalecendo os seus direitos e liberdades fundamentais.

TRATAMENTO DE DADOS SENSÍVEIS

A depender de sua relação, a Sanesul pode tratar dados pessoais sensíveis como, por exemplo, cadastro biométrico e/ou registro fotográfico para acesso em suas dependências físicas; dados de saúde ou outros dados pessoais sensíveis envolvidos na gestão de seguros; nos casos do relacionamento com figuras públicas ou agentes públicos; em caso de programas e projetos sociais e para a criação e gestão de tais projetos; dados pessoais sensíveis que possam estar inseridos em demandas judiciais, contratos ou investigações de denúncias ao canal de ética, dentre outras finalidades.

As informações são utilizadas por pessoas autorizadas e qualificadas para desempenhar as funções de serviços e negócios via internet.

O tratamento de dados pessoais sensíveis é restrito e somente realizado em uma ou mais das seguintes hipóteses legais:

1. Cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias;
2. Execução de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;
3. Exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral;
4. Proteção da sua vida ou da sua incolumidade física ou da vida e da incolumidade física de terceiros;
5. Tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou
6. Garantia da prevenção à fraude e à sua segurança, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados na legislação aplicável e nesta Política e exceto no caso de prevalecerem seus direitos e liberdades fundamentais que exijam a proteção dos dados pessoais.

Você tem o direito de revogar o seu consentimento a qualquer tempo, o que não afeta (i) a legalidade do tratamento de dados pessoais sensíveis baseado no seu consentimento antes da revogação; ou (ii) a legalidade do tratamento de dados pessoais sensíveis baseado em outras hipóteses legais.

CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A Sanesul não trata dados pessoais de crianças (menores de 12 anos) ou adolescentes (entre 12 e 18 anos), com exceção de filhos de colaboradores; no contexto de processos judiciais ou arbitrais envolvendo crianças ou adolescentes; para recrutamento de novos talentos para nosso time (em caso de jovens aprendizes ou estagiários).

COOKIES E OUTRAS TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

Cookies são pequenos arquivos que podem ou não ser adicionados no seu computador ou dispositivo quando você utiliza os sites e/ou aplicativos da Sanesul e que permitem armazenar e reconhecer seus dados da navegação.

Os sites e/ou aplicativos da Sanesul podem utilizar 4 (quatro) tipos de cookies:

1. **Cookies de Autenticação**: servem para reconhecer um determinado usuário, possibilitando o acesso e utilização dos nossos sites e/ou aplicativos com conteúdo e/ou serviços restritos e proporcionando experiências de navegação mais personalizadas.
2. **Cookies de Segurança**: são utilizados para ativar recursos de segurança dos nossos sites e/ou aplicativos, com a finalidade de auxiliar o monitoramento e/ou detecção de atividades maliciosas ou vedadas pelos termos de uso aplicáveis, bem como de proteger as suas informações do acesso por terceiros não autorizados.
3. **Cookies de Pesquisa, Análise e Desempenho**: a finalidade desse tipo de cookie é ajudar a entender o desempenho dos nossos sites e/ou aplicativos, medir sua audiência, verificar os hábitos de navegação dos usuários nos nossos sites e/ou aplicativos, bem como a forma pela qual chegaram na página dos sites e/ou aplicativos (por exemplo, através de links de outros sites, buscadores ou diretamente pelo endereço).
4. **Cookies de Propaganda**: são usados para apresentar publicidade relevante ao usuário dos nossos sites e/ou aplicativos, tanto dentro quanto fora dos nossos sites e/ou aplicativos ou de parceiros, bem como para saber se os usuários que visualizaram a publicidade visitaram

os sites e/ou aplicativos após terem visto a publicidade. Os Cookies de Propaganda também podem ser utilizados para lembrar eventuais pesquisas realizadas pelos usuários nos nossos sites e/ou aplicativos e, com base nas pesquisas realizadas pelos usuários nos nossos sites e/ou aplicativos, apresentar aos usuários anúncios relacionados aos seus interesses.

Para os fins descritos acima, a Sanesul pode coletar, armazenar, tratar, processar e utilizar as seguintes informações a respeito da sua navegação nos nossos sites e/ou aplicativos, que integram os “Registros de Navegação”:

1. Localização geográfica;
2. Sistema operacional utilizado pelo usuário;
3. Navegador e suas respectivas versões;
4. Resolução de tela;
5. Java (linguagem de programação);
6. Reprodutor de flash instalado;
7. Endereço IP;
8. Código ID (IMEI) do aparelho mobile pelo qual o usuário acessou os nossos sites e/ou aplicativos;
9. Informações referentes à data e hora de uso dos nossos sites e/ou aplicativos por um determinado usuário, a partir de um determinado Endereço IP;
10. Informações referentes às quantidades de cliques e tentativas de uso dos nossos sites e/ou aplicativos, bem como de páginas acessadas pelo usuário.

O usuário pode desabilitar os cookies por meio das opções de configuração do seu respectivo navegador. Nesse caso, é possível que os nossos sites e/ou aplicativos não desempenhem todas as suas funcionalidades.

LINKS DE TERCEIROS

Os sites e/ou aplicativos da Sanesul podem conter links para website(s) de terceiros. A existência desses links não constitui endosso ou patrocínio de website(s) de terceiros, os quais estão sujeitos aos termos de uso e políticas de privacidade do(s) website(s) respectivo(s), e não estão sob a responsabilidade da Sanesul. É recomendado que você leia também tais termos e políticas.

PERÍODO DE RETENÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais podem ser tratados e armazenados:

1. Pelo tempo necessário para realizar as finalidades para as quais foram coletados, estando limitado ao que é necessário para o propósito identificado;
2. De acordo com os períodos de armazenamento exigidos pela legislação aplicável; ou
3. Até solicitação de revogação do consentimento para o tratamento, conforme aplicável.

A Sanesul pode reter seus dados pessoais para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, para proteger os direitos da empresa, para cumprir ordem emanada por autoridade competente, se for interesse legítimo da Sanesul, desde que permitido pela legislação aplicável, ou também pelo prazo necessário de acordo com a base legal que justifique a retenção dos seus dados.

COMPARTILHAMENTO, TRANSFERÊNCIA E DIVULGAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Sanesul pode compartilhar seus dados pessoais e outras informações com outros stakeholders para alcançar as finalidades descritas nesta Política. Tais stakeholders incluem, mas não se limitam, a repartições e tabeliões públicos (inclusive o poder público concedente), instituições financeiras, nossos parceiros de negócios, operadores de dados pessoais, birôs de crédito, plataformas de serviços de tecnologia, prestadores de serviços (tais como empresas de cobranças, empresas de cadastramento e enriquecimento/higienização cadastral, promotores/organizadores de eventos, assessoria de imprensa, escritórios de advocacia, firmas de contabilidade, corretoras de seguros e seguradoras, consultorias e outros serviços especializados, agências de marketing, e empresas de digitalização de documentos), dentre outros.

O compartilhamento de dados pessoais com o Poder Público se dará mediante assinatura do termo de responsabilidade pelo solicitante.

Somente será compartilhado dados com entidades privadas nas exceções previstas no §1º, I a V do artigo 26 da LGPD, obedecendo as regras da referida Lei.

A Sanesul também pode transferir seus dados pessoais para o exterior no âmbito das finalidades de tratamento descritas nesta Política, de acordo com a legislação aplicável, com a adoção de todas as salvaguardas e medidas de segurança apropriadas para garantir nível adequado de segurança e proteção de dados pessoais. Em especial, pode haver transferências internacionais de dados pessoais quando os softwares e aplicativos que utilizamos estejam baseados fora do Brasil.

Em princípio, a Sanesul transfere dados pessoais (i) para países que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na legislação aplicável; ou com base (ii) no seu consentimento, (iii) para elaboração e gestão de contratos (iv) no cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória, ou (v) na proteção da sua vida ou da sua incolumidade física.

MÉTODOS DE TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

A Sanesul pode realizar o tratamento de seus dados pessoais por meios eletrônicos ou automatizados e ferramentas computadorizadas adequadas, ou manualmente e em cópia impressa, exclusivamente para as finalidades para as quais foram coletados, e garantindo a segurança, a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade de qualquer informação tratada, por meio de medidas adequadas a impedir a alteração, cancelamento, destruição, acesso ou tratamento não autorizados ou qualquer tratamento que não esteja em consonância com a finalidade da coleta e com os termos desta Política.

SEGURANÇA

A Sanesul adota medidas de segurança técnicas, físicas e administrativas desenvolvidas para fornecer proteção razoável aos dados pessoais contra perda, uso indevido, acesso, revelação e modificação não autorizados. As medidas de segurança incluem, entre outros, firewalls, criptografia, controles de acesso físico e lógico e controles de autorização de acesso à informação. Enquanto a Sanesul protege os seus sistemas e serviços, você é responsável por proteger e manter a privacidade de suas informações de registro e por verificar se os seus dados pessoais mantidos pela Sanesul, são precisos, completos e atualizados.

QUAIS SÃO SEUS DIREITOS?

De acordo com a LGPD, você pode exercer os direitos elencados no seu artigo 18. São eles:

1. Solicitar confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
2. Acessar seus dados pessoais;
3. Solicitar a correção de seus dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
4. Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de seus dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
5. Solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
6. Solicitar a eliminação dos seus dados pessoais tratados com o seu consentimento, exceto nas hipóteses previstas nesta Política e no artigo 16 da LGPD;
7. Solicitar informação das entidades públicas e privadas com as quais nós realizamos uso compartilhado de dados;
8. Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e
9. Revogar o seu consentimento, nos termos do §5º do artigo 8º da LGPD.

O exercício de qualquer desses direitos não afeta a legalidade de qualquer tratamento de seus dados pessoais realizado antes do exercício de tal direito. Caso você possua quaisquer solicitações relacionadas a seus dados pessoais ou se quiser exercer algum de seus direitos, a Sanesul disponibiliza em seu site o contato do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) – Jaqueline Assis D. Matto Grosso – E-mail: ouvidoria@sanesul.ms.gov.br e disponibiliza também o canal dedicado por meio site <http://www.sanesul.ms.gov.br/ouvidoria>, para assuntos relacionados a dados pessoais.

Quando você fizer uma requisição para o exercício de algum de seus direitos, a Sanesul precisa utilizar seus dados pessoais para processar a requisição e lhe fornecer uma resposta.

OUTRAS POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

A Sanesul pode estabelecer políticas de privacidade específicas e aplicáveis a determinados sites e/ou aplicativos, situações ou titulares de dados pessoais específicos, que podem complementar e/ou prevalecer sobre esta Política de Privacidade.

A Sanesul mantém sempre atualizada em seu site a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e Termos Gerais de Uso. Portanto, recomendamos que as releiam de tempos em tempos, pois alguns termos importantes podem ser alterados ou incluídos.

A continuação da utilização da plataforma após a inclusão ou modificação, caracterizará o seu aceite aos termos expostos.

Data da última revisão: 31.03.2021.