

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Bem-vindo à Política de Privacidade da AGEMS, este documento visa esclarecer de maneira objetiva como tratamos os dados pessoais para cumprir as funções de regulação e fiscalização dos serviços de interesse público, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

É essencial que você leia e compreenda este documento.

Controlador: AGEMS

Encarregada de Proteção de Dados: Analupe Urbietta

Última atualização: 11/07/2025

1. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS: Art. 6º, VI, da LGPD

Os dados pessoais a serem coletados variam de acordo com o tipo de demanda, baseando-se sempre no princípio da necessidade e da adequação, podendo incluir:

- Nome completo
- Endereço residencial
- E-mail pessoal
- Número de telefone
- RG, CPF
- Matrícula
- CNH

E outros dados relevantes fornecidos por você em formulários físicos ou digitais, solicitações ou comunicações com a AGEMS.

É essencial que você forneça informações corretas e atualizadas.

- Cookies e Tecnologias Semelhantes

Utilizamos cookies e tecnologias semelhantes para melhorar sua experiência em nosso site. Cookies são arquivos armazenados em seu dispositivo que nos ajudam a entender como você usa nosso site e a personalizar seu conteúdo.

2. PARA QUE USAMOS SEUS DADOS PESSOAIS: Art. 7º - II, III e IV da LGPD

- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres,
- Para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;

Conforme o Art. 23. para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público.

E TAMBÉM PARA:

- Desenvolver e oferecer novos serviços: Utilizar suas preferências e feedback para aprimorar nossos serviços, podendo ainda usar os dados para realizar pesquisas de satisfação sobre os serviços regulados, com o objetivo de aprimorar a qualidade desses serviços.
- Comunicação: Podemos usar os seus dados para enviar atualizações, informações e para responder a solicitações, auxiliá-lo com dúvidas que você possa ter.
- Para a promoção de campanhas informativas ou a realização de pesquisas, utilizados para finalidades específicas, legítimas e explícitas, como a promoção de serviços públicos.

3. COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS: Art. 16, da LGPD

Todos os dados pessoais são armazenados em um ambiente seguro, utilizando as melhores práticas e tecnologias disponíveis para garantir sua confidencialidade e integridade e pelo prazo determinado em normativos vigentes, como a Tabela de Temporalidade RESOLUÇÃO CONJUNTA SAD/AGEMS N. 1, DE 24 de novembro/2022.

Os dados são acessados internamente apenas por servidores devidamente

autorizados, respeitando o princípio da proporcionalidade, necessidade e adequação aos objetivos para os quais foram coletados, além do compromisso de confidencialidade e preservação de privacidade, com acesso restrito a servidores autorizados.

Uma das formas disponibilizadas para contato com a Ouvidoria é por meio do aplicativo WhatsApp Business. Informamos que utilizamos a versão Gratuita da ferramenta, que é de natureza pública e pertencente a uma plataforma de terceiros. Ressaltamos que os dados compartilhados por esse canal não são armazenados pelo Estado, sendo processados e gerenciados de acordo com os termos de uso e política de privacidade do próprio WhatsApp. **Recomendamos que o titular de dados evite o compartilhamento de informações pessoais e sensíveis por esse meio, utilizando, sempre que possível, os canais institucionais oficiais:** Fale Conosco, ou FALABR, que são seguros para envio de manifestações que envolvam dados pessoais.

4. MEDIDAS DE SEGURANÇA: Art. 46, da LGPD

A AGEMS aplica medidas técnicas e operacionais aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

- ✓ **Criptografia:** Processo de codificação de dados para torná-los ilegíveis para quem não possui a chave de decodificação
- ✓ **Controle de Acesso:** Define quem pode acessar quais informações e recursos do sistema. Através de mecanismos de autenticação (usuário e senha) e autorização (permissões).
- ✓ **Firewalls:** Atuam como barreiras de proteção, filtrando o tráfego de rede e impedindo o acesso não autorizado a sistemas internos. Instalação de antivírus homologados, softwares de rede para detecção de ataques força bruta, falsificação de e-mail (E-mail spoofing), negação de serviço, desfiguração de página (Defacement), interceptação de tráfego (Sniffing), exploração de vulnerabilidades.
- ✓ **Controle de Acesso Físico:** Protege os recursos físicos, como servidores, dispositivos de armazenamento e instalações, contra acesso não autorizado.
- ✓ **Manutenção de Sistemas e Softwares:** Sistemas e softwares atualizados com os patches de segurança mais recentes.
- ✓ **Políticas de backup** de banco de dados e arquivos em rede.

