



ÁGUA DE IVOTI

O MAIOR BEM DA VIDA É NOSSO

TERMO DE USO DO PORTAL ELETRÔNICO AUTARQUIA ÁGUA DE IVOTI

Seja bem-vindo(a) ao Portal Eletrônico da Autarquia Água de Ivoti.

Este Termo de Uso estabelece as condições para acesso, navegação e utilização dos serviços disponibilizados por meio deste portal eletrônico e de seus canais oficiais de atendimento, observando a **Lei nº 13.709/2018** (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), a **Lei nº 12.965/2014** (Marco Civil da Internet) e demais normas aplicáveis à Administração Pública. Ao utilizar os serviços disponibilizados, o usuário declara estar ciente das condições previstas neste **TERMO DE USO DO PORTAL ELETRÔNICO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS** da Autarquia, disponível para consulta no próprio portal.

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTROLADOR

- A Autarquia Água de Ivoti, inscrita no CNPJ nº 18.346.935/0001-90, é a Controladora dos dados pessoais tratados por meio deste portal eletrônico e canais oficiais, sendo responsável pelas decisões referentes ao tratamento dessas informações, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

2. ENCARGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- A AGEPD – TECNOLOGIA E PROTEÇÃO DE DADOS LTDA., inscrita no CNPJ nº 44.723.072/0001-32, foi designada como Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais (*Data Protection Officer* – DPO as a Service).
- O profissional designado é Marcelo Giovane de Oliveira, responsável pela comunicação entre a Autarquia, os titulares dos dados pessoais e a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme o art. 41 da LGPD.
- O exercício desses direitos poderá ser realizado através do canal oficial de comunicação da LGPD, acessível por meio do link do Portal do Titular no rodapé do site oficial:
- [SELO: Portal de Comunicação do Titular](#)



3. FINALIDADE DO PORTAL E DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1. O portal eletrônico e os canais digitais têm como finalidade disponibilizar serviços públicos digitais, promover a transparência administrativa e facilitar o relacionamento entre a Autarquia e os cidadãos.

3.2. Entre os serviços oferecidos no portal estão:

- Consulta de faturas e emissão de segunda via;
- Protocolos eletrônicos;
- Atendimento digital;
- Acesso a informações institucionais;
- Divulgação de notícias e comunicados;



ÁGUA DE IVOTI

O MAIOR BEM DA VIDA É NOSSO

- Acesso às informações de transparência pública.

3.3. Atendimento via WhatsApp: Além dos serviços oferecidos por meio do portal eletrônico, a Autarquia Água de Ivoti disponibiliza canal oficial de atendimento via WhatsApp, destinado ao atendimento dos usuários, esclarecimento de dúvidas, solicitação de serviços, acompanhamento de demandas e demais comunicações relacionadas aos serviços públicos prestados.

- As comunicações realizadas por meio do WhatsApp poderão envolver o tratamento de dados pessoais estritamente necessários ao atendimento da solicitação do usuário, observando os princípios e as bases legais previstos na Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e na Política de Privacidade da Autarquia.

4. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

4.1. Os dados pessoais eventualmente fornecidos pelos usuários serão tratados exclusivamente para atender às finalidades institucionais da Autarquia, observando os princípios previstos no art. 6º da LGPD.

4.2. O tratamento poderá ocorrer, conforme o caso, com fundamento nas seguintes bases legais:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos;
- Exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais;
- Execução de contratos ou procedimentos preliminares solicitados pelo titular;
- Consentimento do titular, quando exigido pela legislação.
- Serão coletados apenas os dados pessoais estritamente necessários para prestação dos serviços solicitados.

5. DIREITOS DO TITULAR

5.1. Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular dos dados pessoais poderá solicitar, quando aplicável:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados pessoais;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- Portabilidade dos dados, quando cabível;
- Eliminação dos dados tratados mediante consentimento, observadas as hipóteses legais de conservação;
- Informações sobre compartilhamento de dados;
- Informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências;
- Revogação do consentimento;
- Oposição ao tratamento realizado em desconformidade com a LGPD;
- Peticionar perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- As solicitações poderão ser realizadas por meio do Canal do Titular disponível no portal.



ÁGUA DE IVOTI

O MAIOR BEM DA VIDA É NOSSO

6. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 6.1.** A Autarquia adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais destinadas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração, destruição ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando o disposto no art. 46 da LGPD.
- 6.2.** Embora sejam adotadas medidas de segurança compatíveis com as melhores práticas, nenhum ambiente eletrônico é absolutamente livre de riscos.

7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

7.1. Os dados pessoais poderão ser compartilhados exclusivamente quando necessário para:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Execução de políticas públicas;
- Atendimento de determinações judiciais ou administrativas;
- Atuação de órgãos de controle e fiscalização;
- Prestação de serviços por operadores contratados, observadas as exigências da LGPD.
- A Autarquia não comercializa dados pessoais.

8. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

- 8.1.** O usuário compromete-se a utilizar o portal e o canal de WhatsApp de forma ética, responsável e em conformidade com a legislação vigente.
- 8.2.** Quando houver acesso mediante login e senha, o usuário será responsável pela confidencialidade de suas credenciais, devendo comunicar imediatamente qualquer uso indevido de sua conta.
- 8.3.** É vedada a utilização do portal para prática de atos ilícitos, tentativa de invasão de sistemas, disseminação de códigos maliciosos ou qualquer conduta que possa comprometer a segurança das informações.

9. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

- 9.1.** A Autarquia envidará seus melhores esforços para manter o portal e seus canais digitais disponíveis e seguros.
- 9.2.** Entretanto, poderão ocorrer interrupções temporárias decorrentes de manutenção, atualização tecnológica, falhas de infraestrutura, eventos de caso fortuito, força maior ou fatores externos que independam de sua atuação.

10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 10.1.** Todo o conteúdo disponibilizado neste portal, incluindo textos, imagens, logotipos, marcas, documentos, sistemas, layout e demais elementos, pertence à Autarquia Água de Ivoti ou encontra-se regularmente licenciado, sendo protegido pela legislação de propriedade intelectual.
- 10.2.** É vedada sua reprodução, alteração, distribuição ou utilização para fins comerciais sem autorização expressa, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.



AGUA DE IVOTI

O MAIOR BEM DA VIDA É NOSSO

11. LINKS EXTERNOS

- 11.1.** O portal poderá disponibilizar links para páginas de terceiros. A Autarquia não se responsabiliza pelo conteúdo, disponibilidade ou políticas de privacidade desses ambientes, recomendando que o usuário consulte os respectivos Termos de Uso e Políticas de Privacidade antes de fornecer quaisquer dados pessoais.

12. COOKIES E DADOS DE NAVEGAÇÃO

- 12.1.** O portal poderá utilizar cookies estritamente necessários ao funcionamento dos serviços, autenticação de usuários, segurança da navegação e melhoria da experiência de utilização. Quando utilizados cookies não essenciais, estes serão tratados conforme a Política de Privacidade e, quando exigido pela legislação, dependerão do consentimento do usuário.
- 12.2.** Também poderão ser registrados dados técnicos de navegação, como endereço IP, data e horário de acesso, tipo de navegador e sistema operacional, para fins de segurança, auditoria e melhoria contínua dos serviços, observadas as disposições legais aplicáveis.

13. RETENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS DADOS

- 13.1.** A retenção dos dados coletados pela Autarquia observará a natureza das informações e as finalidades do tratamento, dividindo-se da seguinte forma:

- 13.1.1.** Dados Cadastrais e Documentos de Prestação de Serviço: Os dados cadastrais dos usuários e os documentos institucionais relacionados à prestação do serviço público essencial de água e saneamento serão mantidos por prazos superiores, conforme os prazos prescricionais vigentes, a legislação arquivística e as demais normas de gestão documental da Administração Pública.
- 13.1.2.** Registros de Interação e Histórico do WhatsApp: Os registros das interações realizadas por meio do Portal Eletrônico (como logs de acesso e auditoria) e do canal oficial de atendimento via WhatsApp serão conservados pelo prazo de 6 (seis) meses, contado da data do atendimento ou da última interação, para fins de auditoria, rastreabilidade, controle interno, segurança da informação, prevenção a fraudes, apuração de incidentes e atendimento a eventuais solicitações dos órgãos de controle.
- 13.1.3.** Eliminação: Findos os prazos estipulados nos itens anteriores, os registros e dados pessoais serão eliminados ou anonimizados, exceto quando houver obrigação legal ou regulatória, determinação de autoridade competente, ou necessidade para o exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

14. ALTERAÇÕES DESTE TERMO

- 14.1.** Este **Termo de Uso do Portal Eletrônico** poderá ser modificado sempre que necessário em razão de alterações legais, regulamentares, tecnológicas ou administrativas. A versão vigente permanecerá disponível no portal eletrônico, acompanhada da respectiva data de atualização.



ÁGUA DE IVOTI

O MAIOR BEM DA VIDA É NOSSO

15. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 15.1.** Este **Termo de Uso do Portal Eletrônico** é regido pela legislação brasileira, especialmente pela **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)**, pela **Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)** e pelas demais normas aplicáveis à Administração Pública.
- 15.2.** Eventuais controvérsias serão apreciadas pelo foro competente, observadas as regras de competência estabelecidas pela legislação brasileira.

Última atualização: 03 de julho de 2026.