



Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A presente Política de Privacidade tem por finalidade demonstrar o compromisso da CERGAPA – Cooperativa de Eletricidade Grão Para, CNPJ 01.229.747/0001-89, com a privacidade dos dados pessoais coletados de seus TITULARES nos ambientes da CERGAPA, assim como a preservação da intimidade, privacidade e imagem dos TITULARES, bem como com a gestão dos dados pessoais, respeitando o devido tratamento e atendimento aos princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018.

Para manter a privacidade dos seus dados pessoais, a CERGAPA irá certificar que todos estes sejam tratados e usados em conformidade com as hipóteses previstas pela LGPD. Esta Política de Privacidade informa você quais dados pessoais nós coletamos, como utilizamos e as medidas tomadas para mantê-los seguros. Esta Política é nosso compromisso com a privacidade e inclui disposições sobre o processamento de dados pessoais relacionados a clientes, consumidores, cooperados, colaboradores, fornecedores e parceiros.

Esta Política de Privacidade se aplica a todas as subsidiárias integrais, unidades de negócios e atividades de processamento de dados pessoais sob a responsabilidade da CERGAPA. Todos os nossos colaboradores são responsáveis pelo cumprimento desta política.

Encarregado de Dados Pessoais – DPO

A CERGAPA possui um encarregado de dados pessoais, responsável por atender os titulares de dados em suas demandas para fazer reclamação, comunicações e prestar esclarecimentos.

Encarregado pelo tratamento de dados pessoais: Bianca Gesser Müller.

E-mail: lgpd@cergapa.com.br

Telefone: (48) 3652-3000

Escopo

Esta Política se aplica a todos os indivíduos que interagem com serviços prestados pela CERGAPA como consumidores. Esta Política explica como seus Dados Pessoais são coletados, usados e divulgados pela CERGAPA. Ela também informa como Você pode acessar e atualizar seus Dados Pessoais e tomar certas decisões sobre como seus Dados Pessoais são utilizados.

A CERGAPA cumprirá as leis de privacidade em todas as jurisdições em que opera. Quaisquer disposições obrigatórias de registro que possam existir de acordo com os requisitos legais devem ser observadas. Em caso de incerteza, os gerentes das subsidiárias da CERGAPA e as partes interessadas devem consultar o DPO e/ou o consultor jurídico.

Sobre o uso de Cookies, arquivos de registros (logs) e similares

Cookies são pequenos arquivos de texto que podem ser colocados no seu computador ou dispositivo portátil por sites ou serviços na web que você utiliza. São utilizados para garantir o bom funcionamento de sites e demais serviços online, assim como para fornecer informações aos proprietários do site ou serviço online.

Cookies são utilizados para melhorar o uso e a funcionalidade dos sites e demais serviços na web compatíveis à CERGAPA e entender melhor como nossos visitantes utilizam os nossos sites e serviços online, bem como as ferramentas e serviços por eles oferecidos. Os Cookies nos facilitam o processo de adaptar os sites da CERGAPA às suas necessidades pessoais, facilitando sempre que possível o seu uso, receber feedback da satisfação dos nossos consumidores.

A CERGAPA usa os seguintes tipos de Cookies em seus sites e serviços compatíveis:

- Cookies de sessão: São Cookies de uso temporário, que são excluídos no momento em que Você fecha o seu navegador. Quando você reinicia o seu navegador e volta para o site que criou o cookie, esse site trata você como um novo visitante.
- Cookies persistentes: São aqueles Cookies que permanecem no seu navegador até você deletá-los manualmente ou até o seu navegador deletá-los de acordo com o período de duração estabelecido pelo cookie. Esses Cookies reconhecerão seu retorno como visitante a um site ou serviço da CERGAPA.



- Cookies necessários: São Cookies estritamente necessários para a operação de um site ou serviço compatível da CERGAPA. Eles permitem que você navegue pelo site e use nossos recursos.
- Cookies que nos mandam informações sobre você: Nós colocamos esse tipo de Cookies em um site ou serviço compatível da CERGAPA e este tipo de Cookie só podem ser lidos por nossos sites e serviços compatíveis.
- Cookies em propagandas da CERGAPA: Colocamos Cookies em propagandas e anúncios que são exibidos em sites e serviços compatíveis de terceiros. Obtemos informações através desses Cookies quando você clica ou interage com a propaganda ou anúncio. Neste caso, a CERGAPA está colocando um cookie “de terceiro”. Nos poderemos usar esses dados obtidos por Cookies de terceiros para mandar-lhe outras propagandas que acreditamos ser relevantes ou de seu interesse com base no seu comportamento anterior.
- Cookies que compartilham suas informações para terceiros: São Cookies colocados em um site da CERGAPA por nossas companhias parceiras, como serviços de anúncios online. Eles podem usar os dados coletados por esses Cookies para lhe enviar anonimamente propagandas direcionadas de outros sites, com base em sua visita a sites ou serviços compatíveis da CERGAPA.

Os sites e serviços compatíveis da CERGAPA também podem usar outras tecnologias de rastreamento similares a Cookies, que podem coletar informações tais como endereços IP, arquivos de registro e sinalizadores da web, dentre outras. Esses dados também são utilizados para nos ajudar a adaptar os sites e demais serviços compatíveis da CERGAPA às suas necessidades pessoais.

Veja mais detalhes a seguir: Endereços de IP:

Um endereço de IP é um número usado na internet ou em uma rede para identificar seu computador. Todas as vezes que você se conecta na internet seu computador recebe um IP atribuído pelo seu provedor de serviços de internet. Podemos registrar Endereços de IP para as seguintes finalidades:

- Tratamento de problemas técnicos;
- Manutenção da proteção e segurança dos nossos sites e demais serviços online;
- Obter uma melhor compreensão de como nossos sites e demais serviços online são utilizados;
- Adaptar nosso conteúdo às suas necessidades, dependendo da sua localização geográfica. Arquivos de Registro:

A CERGAPA ou um terceiro trabalhando em nosso nome, poderá coletar informações na forma de arquivos de registro (logs) que detalham as atividades do site e coletam estatísticas sobre os hábitos de navegação do usuário. Normalmente esses registros são gerados anonimamente e nos ajudam a entender detalhes como:

- O tipo de navegador e o sistema utilizado pelos usuários de nossos sites ou serviços online;
- Detalhes sobre a sessão do usuário, incluindo a URL de origem, a data, hora e quais páginas o usuário visitou em nossos sites e serviços compatíveis, e quanto tempo o usuário permaneceu utilizando-os;
- Demais detalhes de navegação ou de contagem de cliques incluindo relatórios de tráfego de site, contagem de visitantes únicos e dados similares

Sinalizadores da web (web beacons)

A CERGAPA pode utilizar os sinalizadores da web (ou GIFs transparentes) em seus sites. Os sinalizadores da web (também conhecidos como webbugs ou web beacons) são pequenas sequências de código que permitem a entrega de uma imagem gráfica em uma página da web com o objetivo de transferir dados de volta para nós. Usamos as informações dos sinalizadores da web para os mais variados propósitos, incluindo:

- Entender como um usuário responde a campanhas de e-mail;
- Relatórios de tráfego dos nossos sites e serviços compatíveis;
- Realizar a contagem de visitantes únicos, auditoria e relatórios de propaganda e e-mail, e personalização em nossos sites e demais serviços compatíveis.

É importante lembrar que cabe a você assegurar que as configurações do seu computador ou dispositivo portátil reflitam se você consente em aceitar Cookies ou não. A maioria dos navegadores permite que você estabeleça regras para avisá-lo antes de aceitar Cookies ou simplesmente recusá-los. Você não precisa ter Cookies habilitados para usar ou navegar a maior parte dos sites e serviços online da CERGAPA, entretanto neste caso não podemos assegurar que você vai



conseguir acessar todos os seus recursos. Recomendamos que Você veja no botão “ajuda” no seu navegador como realizar esse tipo de configuração. Lembre-se que se você usar navegadores, ou mesmo computadores e/ou dispositivos portáteis diferentes em locais diferentes, você precisará se assegurar de que cada dispositivo e navegador esteja ajustado para suas preferências pessoais de Cookies.

Como os nossos sinalizadores da web (web beacons) podem fazer parte de uma página da web, não é possível excluir (“opt-out”) esse tipo de recurso, mas Você pode torná-lo completamente não-funcional ativando o recurso “opt-out” para os Cookies colocados por esse sinalizador.

Do NotTrack (DNT)

Nossos servidores respeitam as configurações de DNT de todos os navegadores atualmente suportados.

Fale Conosco

Se você optar por entrar em contato com a equipe da CERGAPA usando um endereço de e-mail, uma mensagem de texto ou outro método de comunicação eletrônica, ou se optar por preencher um formulário online fornecido no site da CERGAPA, podemos solicitar que você forneça seu nome, telefone, endereço de e-mail ou outros dados pessoais. O objetivo de coletar essas informações é permitir que a equipe responda à sua pergunta ou avalie serviços web individuais. Somente pessoal autorizado terá acesso às informações fornecidas e as informações serão usadas apenas para os fins a que se destinam.

Sobre a retenção e término do tratamento de seus Dados Pessoais

De acordo com a legislação vigente, a CERGAPA utiliza seus Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as quais seus Dados Pessoais foram coletados, conforme descrito nesta política, ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis.

Dados Pessoais usados para fornecer uma experiência personalizada a você serão mantidos exclusivamente pelo tempo permitido, de acordo com a legislação vigente.

Você pode obter maiores detalhes sobre a retenção dos seus Dados Pessoais através dos canais de comunicação detalhados nesta política.

Quando no término do tratamento de seus Dados Pessoais, estes serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas na legislação vigente.

Segurança

A CERGAPA implementa medidas sólidas para garantir a segurança técnica e organizacional para proteger seus dados pessoais contra roubo, perda ou uso indevido, regularmente revisada por meio de auditorias e inspeções e alinhada com as diretrizes estratégicas da Empresa e com as exigências legais e regulatórias.

Seus dados serão armazenados em um ambiente operacional seguro que não pode ser acessado sem autorização. A CERGAPA aplica medidas de mitigação após avaliações periódicas de risco para garantir um nível adequado de proteção de seus dados pessoais.

A CERGAPA implementou procedimentos físicos, técnicos e administrativos adequados para proteger as informações contra perda, uso indevido, acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição. A CERGAPA não pode garantir a segurança das informações transmitidas via Internet, pois estas medidas protetivas não se aplicam a informações que você tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros.

Ao inserir informações confidenciais (senhas):

- Criptografamos essas informações para protegê-las contra a interceptação.
- Não armazenamos esses dados confidenciais.
- Também usamos medidas para aprimorar a segurança, como analisar o comportamento da conta em relação a comportamentos fraudulentos ou anômalos.



Lei aplicável

Esta Política de Privacidade é governada e será interpretada de acordo com as leis brasileiras.

Se você usar nossos serviços e residir fora do Brasil, suas informações serão transferidas para o Brasil e serão processadas e armazenadas no Brasil sob os padrões de privacidade brasileiro. Ao usar nossos serviços e nos fornecer informações, você tacitamente concorda com essa transferência para o Brasil.

Colaboração com autoridades

A CERGAPA possui um encarregado de dados que representa a empresa junto às autoridades reguladoras.

Este encarregado de dados da CERGAPA garantirá a comunicação adequada com a autoridade reguladora relevante em matéria de privacidade. O encarregado de dados conduzirá ações investigativas, tratamento de reclamações e notificação de violação de dados. O encarregado de dados também monitorará as mudanças regulatórias e consultará a autoridade reguladora onde a implementação de uma mudança regulatória ou tecnológica levar a dúvidas.

Também divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros:

- I. Quando requerido pela lei aplicável;
- II. Em resposta a procedimentos legais;
- III. Em resposta a um pedido da autoridade legal competente;
- IV. Para proteger nossos direitos, privacidade, segurança ou propriedade; ou
- V. Para fazer cumprir os termos de qualquer acordo ou os termos do nosso site, produtos e serviços, conforme a legislação vigente.

Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:

- Obrigações legais;
- Nossos interesses legítimos;

Nossos interesses legítimos nessa situação:

- Atender integralmente obrigações legais;
- Proteger nossos sistemas, bens e colaboradores.

Como nós usamos seus dados pessoais

A CERGAPA utiliza as informações coletadas para proporcionar uma experiência segura, eficiente e personalizada. Além disso, utiliza seus Dados Pessoais para outras finalidades gerais de negócio, como fazer manutenção em sua conta, conduzir pesquisas internas ou de mercado e medir a efetividade de nossas campanhas publicitárias.

Motivo para uso dos seus dados pessoais nessa situação:

- Cumprir obrigações contratuais;
- Obrigações legais;
- Nossos interesses legítimos;
- Obtivemos o seu consentimento (quando necessário).

Nossos interesses legítimos nessa situação:

- Melhorar e desenvolver novos produtos e serviços;



- Ser mais eficientes no atendimento aos seus pedidos;
- Proteger nossos sistemas, redes e colaboradores;
- Cumprir integralmente obrigações legais.

Nós também usamos seus Dados Pessoais para gerenciamento e operação de nossas comunicações, TI e sistemas de segurança e proteção de dados. Aqui estão alguns detalhes de como fazemos isso:

- **Para gerenciar o serviço** – usamos as informações que coletamos para fornecer nossos serviços e recursos a você, medir e melhorar esses serviços e recursos e fornecer suporte ao cliente. Utilizamos as informações para impedir atividades potencialmente ilegais e para fazer cumprir nossos termos e condições. Também usamos uma variedade de sistemas tecnológicos para detectar e abordar atividades anômalas e para exibir conteúdo para evitar abusos, como spam. Esses esforços podem, ocasionalmente, resultar em suspensão ou término temporário ou permanente de algumas funções para alguns usuários.

- **Para entrar em contato com você** – podemos entrar em contato com avisos relacionados ao serviço de tempos em tempos. Você pode desativar todas as comunicações, exceto as atualizações essenciais.

A CERGAPA pode compartilhar as informações coletadas com terceiros para proporcionar uma experiência segura, eficiente e personalizada. Aqui estão alguns detalhes de como fazemos isso:

- **Para fornecer serviços:** a CERGAPA pode compartilhar seus dados pessoais com agentes, contratados ou parceiros da CERGAPA em consonância com os serviços que esses indivíduos ou entidades executam para ou com a CERGAPA. Esses agentes, contratados ou parceiros estão impedidos de usar esses dados de qualquer outra maneira que não seja a prestação de serviços à CERGAPA ou para a colaboração na qual eles e a CERGAPA estão envolvidos. Por exemplo, alguns de nossos produtos são comercializados por meio de acordos conjuntos com outras empresas. Podemos, por exemplo, fornecer suas informações a agentes, contratados ou parceiros para hospedar nossos bancos de dados, processar dados ou enviar as informações solicitadas por você.

Para responder a solicitações legais e evitar danos: a CERGAPA se reserva o direito de compartilhar suas informações para responder a solicitações de informações devidamente autorizadas por autoridades governamentais ou quando exigido por lei.

A CERGAPA não vende e nem aluga suas listas de dados de clientes a terceiros, nem tampouco autoriza terceiros a usarem as informações de clientes, com exceção do fornecimento de serviços à CERGAPA e apenas após firmarem termo de confidencialidade.

Segurança

São medidas adotadas pela CERGAPA para garantir a proteção dos Dados Pessoais:

- **Confidencialidade:** todos os colaboradores da CERGAPA devem manter confidencialidade sobre as informações pessoais às quais têm acesso e quaisquer terceiros contratados são obrigados a assinar um acordo de confidencialidade, caso este não faça parte do acordo principal celebrado entre as partes.

- **Transparência:** a CERGAPA sempre mantém os usuários informados sobre as alterações nos procedimentos para tratamento de Dados Pessoais, visando proteger a privacidade e a segurança dos dados, incluindo o estabelecimento de práticas e políticas adequadas. O Titular de Dados pode, a qualquer momento, solicitar informações sobre onde e como os Dados Pessoais são armazenados, protegidos e usados.

- **Isolamento:** o acesso aos Dados Pessoais é restrito às pessoas devidamente autorizadas pela área responsável pela proteção de dados, sendo disponibilizadas apenas as informações estritamente necessárias para a realização da atividade.

- **Direitos do Titular dos Dados Pessoais:** a CERGAPA viabiliza o exercício aos direitos do Titular dos Dados em canal fácil e acessível, conforme item desta Política.

- **Monitoramento:** a CERGAPA usa relatórios de segurança para monitorar padrões de acesso, visando identificar e mitigar ameaças em potencial. As operações administrativas, incluindo o acesso ao sistema, são registradas para fornecer uma trilha de auditoria, caso sejam efetuadas alterações não autorizadas ou acidentais.

- **Comunicação de Incidente de Segurança:** na hipótese de ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados do usuário, a CERGAPA notificará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) e, conforme o caso, o usuário, em prazo razoável, com informações sobre a descrição da natureza dos dados pessoais



afetados, indicação de medidas técnicas e de segurança utilizadas para proteção desses dados, riscos relacionados e ações adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

Auditoria

A CERGAPA utiliza uma abordagem de auto avaliação para garantir a conformidade com esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e verifica periodicamente se a Política é precisa, abrangente para as informações a serem cobertas, exibidas com destaque, completamente implementadas e acessíveis, e se estão em conformidade com os princípios de privacidade.

Sobre seus direitos referentes a Dados Pessoais

Você tem direito de confirmar a existência, acessar, revisar, modificar e/ou requisitar uma cópia eletrônica da informação dos seus Dados Pessoais que são tratados pela CERGAPA.

Você também tem direito de requisitar detalhes sobre a origem de seus Dados Pessoais ou o compartilhamento destes dados com terceiros.

A qualquer momento, você também poderá limitar o uso e divulgação, ou revogar o consentimento a qualquer uma de nossas atividades de processamento de seus Dados Pessoais, excetuando-se em situações previstas na legislação vigente.

Estes direitos podem ser exercidos através dos canais de comunicação detalhados nesta política, sendo necessário à validação da sua identidade através dos meios equivalentes de identificação, em conformidade com a legislação vigente.

Sempre que um pedido for submetido sem o fornecimento das provas necessárias a comprovação da legitimidade do titular dos dados, o pedido será automaticamente rejeitado.

Ressaltamos que qualquer informação de identificação fornecida à CERGAPA somente será processada de acordo com, e na medida permitida pelas leis vigentes. Ressaltamos que em determinados casos, não poderemos excluir seus Dados Pessoais sem também excluir sua conta de usuário. Adicionalmente, algumas situações requerem a retenção de seus Dados Pessoais depois que você pedir sua exclusão, para satisfazer obrigações legais ou contratuais.

Quando disponíveis, nossos sites, aplicativos e serviços online podem ter uma função dedicada onde será possível você revisar e editar os seus Dados Pessoais. Ressaltamos que a CERGAPA solicita a validação de sua identidade usando, por exemplo, um sistema de login com senha de acesso ou recurso similar, antes de permitir o acesso ou a modificação de seus Dados Pessoais, dessa forma garantindo que não exista acesso não autorizado à sua conta e dados pessoais associados.

A CERGAPA faz o máximo possível para poder atender todas as questões que Você possa ter sobre a forma a qual processamos seus Dados Pessoais. Contudo, se você tiver preocupações não resolvidas, tem o direito de reclamar às autoridades de proteção de dados competentes.

Alterações em nossa Política de Privacidade

Sempre que a CERGAPA decidir mudar a forma que tratamos seus Dados Pessoais, esta Política será atualizada. Nos reservamos o direito de fazer alterações às nossas práticas e a esta Política a qualquer tempo, desde que mantida a conformidade com a legislação vigente. Recomendamos que você a acesse frequentemente, ou sempre que tiver dúvidas, para ver quaisquer atualizações ou mudanças à nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

Como entrar em contato

Você pode entrar em contato para:

- Fazer perguntas ou deixar sugestões sobre esta Política e nossas práticas de privacidade e proteção de Dados Pessoais;
- Fazer uma reclamação;
- Confirmação da existência de tratamento de seus Dados Pessoais;
- Obter informações sobre como acessar seus Dados Pessoais;
- Realizar a correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;



LGPD – LEI DE PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS
POLÍTICA DE PRIVACIDADE NO SITE
TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Emissão: Número:
01/10/2021 POP_LGPD_04
Revisão: Versão:
01/10/2021 1.00

- Obter informações sobre a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação vigente;
- Obter informações sobre a portabilidade dos seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, em conformidade com a legislação vigente;
- Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento, excetuando-se as hipóteses previstas na legislação vigente;
- Solicitar detalhes das entidades públicas e privadas com as quais realizamos o compartilhamento de seus Dados Pessoais;
- Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências dessa negativa;
- Realizar a revogação do consentimento para o tratamento dos seus Dados Pessoais, excetuando-se as hipóteses previstas na legislação vigente;
- Demais direitos do titular dos dados pessoais, conforme legislação vigente.

Para isso, solicitamos que Você entre em contato conosco usando os seguintes canais:

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais: Bianca Gesser Müller

E-mail: lgpd@cergapa.com.br

Telefone: (48) 3652-3000

A CERGAPA receberá, investigará e responderá, dentro de um prazo considerado razoável, qualquer solicitação ou reclamação sobre a forma como Nós tratamos seus Dados Pessoais, incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos sob as leis de privacidade e proteção de Dados Pessoais vigentes.