

**Urbanizadora
Municipal S.A.**

www.urbam.com.br

POLÍTICA DE PRIVACIDADE - REV:09/09/2021

Olá, seja bem-vindo(a)! Quando você utiliza nossos serviços está confiando na responsabilidade de nossos profissionais e fornecendo algumas informações para que possamos atingir as suas expectativas com relação à qualidade de nosso atendimento.

Assim, entendemos que você está nos confiando a proteção de suas informações e isso é uma grande responsabilidade para nós e, para sua tranquilidade e segurança informamos que respeitamos sua privacidade de acordo com as prerrogativas estabelecidas pela Lei Federal 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais, conhecida como LGPD, bem como pela Lei Federal 12.965/2014 – Marco Civil da *Internet*.

Você está aqui para saber quais dados coletamos, para que utilizamos e como estamos fazendo isso; para isso elaboramos um documento completo, com todos os detalhes. Este documento é nossa Política de Privacidade.

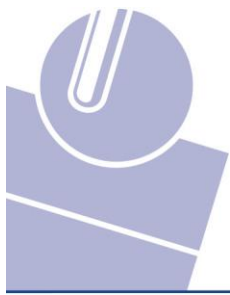
Apresentaremos abaixo um breve resumo sobre a nossa Política de Privacidade e informações importantes sobre como será feito o tratamento dos seus dados pessoais. Recomendamos que você analise todo o conteúdo da nossa Política de Privacidade em que constam mais detalhadamente informações sobre nossos processos e, no final registre sua concordância ou não com a proposta apresentada, para que seu atendimento ter prosseguimento.

Por favor, leia esse documento atentamente, pois ele te ajudará a gerenciar melhor todos os seus direitos.

A **URBANIZADORA MUNICIPAL S.A.** foi fundada em 10 de outubro de 1973, como uma sociedade de economia mista e, tem a Prefeitura de São José dos Campos como sua acionista majoritária. Com o objetivo de gerenciar e executar uma variada gama de serviços de infraestrutura essenciais para a comunidade **joseense**, a URBAM tem se desenvolvido e se adaptado às transformações das áreas urbanas nas últimas décadas.

Com cerca de 3.500 funcionários a URBAM é responsável por diversos serviços da Gestão Integrada e Gerenciamento de Resíduos Sólidos da cidade, tais como, operação do aterro sanitário, operação do centro de triagem, coleta e destinação de resíduos de serviços de saúde, varrição de sarjetas e guias das vias e logradouros públicos, varrição de feiras livres, coleta seletiva de resíduos, coleta de resíduos inservíveis e volumosos, coleta de resíduos eletroeletrônicos, lavagem de vias públicas pós-feiras livres, etc.

Sua atuação abrange ainda o serviço funerário e o velório virtual, a administração dos cemitérios municipais, dos terminais rodoviários e do estádio Martins Pereira, assim como o desenvolvimento de serviços de Informática e a execução de obras em geral para a Prefeitura de São José dos Campos. Nesse sentido, quando tratarmos seus dados em nome de um terceiro, iremos fazer seguindo as orientações dessas empresas que nos contrataram. Nós informamos para você o motivo de coletarmos ou recebermos seus dados. Além disso, esclarecemos as finalidades que lhes serão destinadas. Neste documento trazemos uma versão simplificada dos seus dados que gerenciamos e para que o fazemos. No item 2 da nossa Política você encontrará mais detalhes sobre isso.



PODEMOS COLETAR, RECEBER OU VOCÊ PODERÁ NOS FORNECER: seu nome completo, gênero, CPF, RG, dados de residência, data de nascimento, estado civil, imagens de câmeras internas (quando você for fisicamente em uma das nossas unidades), imagens de transmissões via web (**quando você participar de uma de nossas transmissões ou ingressar em uma das salas de velório quando o serviço de velório virtual for contratado**), comprovante de escolaridade e currículo (nome, endereço, e-mail etc.) para a sua identificação. Além disso, podemos coletar ou você poderá nos fornecer os seus dados de contato, tais como telefones, e-mail, dados do cônjuge, dados dos dependentes, dados bancários, para prestarmos nossos serviços, realizar seu cadastro como colaborador e/ou realizar o seu atendimento. Também coletamos, caso necessário, algumas informações técnicas do seu dispositivo e/ou equipamento, tais como, endereço IP e porta lógica de origem, registros de data e horário de cada ação que você realizar, telas acessadas, ID da sessão e cookies, visando ampliar o nosso relacionamento, cumprir com obrigações legais, dentre outras finalidades. Além disso, coletamos dados sobre sua saúde, necessários para que possamos realizar o diligenciamento necessário aos procedimentos indispensáveis para o afastamento do trabalho. Por fim, quando aplicável, você poderá compartilhar dados de cartão de crédito para que possamos processar o pagamento dos serviços funerários contratados.

**COMPARTILHAMENTO
DOS SEUS DADOS**

Nós precisaremos compartilhar seus dados com terceiros envolvidos ou interessados nos serviços prestados. No item 3 da nossa Política de Privacidade você encontrará mais detalhes sobre isso.

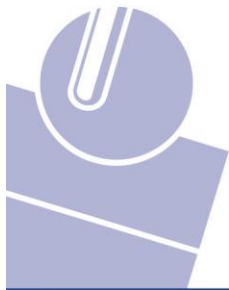
**PRAZO E LOCAL DE
ARMAZENAMENTO DOS
DADOS**

Nós armazenamos seus dados por períodos diferentes, utilizando diversas tecnologias, de acordo com a natureza do dado e de acordo com as determinações legais. No item 5 da nossa Política de Privacidade você encontrará mais detalhes sobre isso.

**CANAL DE CONTATO
PARA DÚVIDAS OU
EXERCÍCIO DOS SEUS
DIREITOS**

Você poderá entrar em contato por meio do endereço eletrônico lgpd@urbam.com.br, para qualquer dúvida com relação às disposições dessa Política de Privacidade, sobre como tratamos seus dados ou exercício dos seus direitos.





**Urbanizadora
Municipal S.A.**

www.urbam.com.br

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS DA URBANIZADORA MUNICIPAL S.A.

1. INTRODUÇÃO

A presente Política tem por finalidade demonstrar o compromisso da **URBANIZADORA MUNICIPAL S.A.**, com sede na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, na Rua Ricardo Edwards, 100, Vila Industrial, CEP 12.220-290 - CNPJ: 45.693.777/0001-17, doravante denominada simplesmente **URBAM**, com a privacidade e proteção dos seus Dados de acordo com a LGPD Lei Federal 13.709/ 2018 e a Lei Federal 12.965/2014 – Marco Civil da *Internet*, além de estabelecer as regras, de acordo com as demais leis em vigor, com transparência e clareza junto a você e ao mercado em geral, sobre todas as ações que realizaremos com os seus dados pessoais, dentro do escopo dos serviços e funcionalidades, incluindo o site <http://urbam.com.br/>

Você declara que fez a leitura completa e atenta desta Política, estando plenamente ciente, conferindo, assim, sua livre e expressa concordância com os termos aqui estipulados, incluindo a coleta dos Dados aqui mencionados, bem como sua utilização para os fins abaixo especificados. Caso você não esteja de acordo com as disposições desta Política, você deverá notificar a URBAM, por meio dos canais de contato descritos nessa política, estando sua solicitação sujeita à análise.

NOTA ESPECIAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Caso envolva crianças com idade inferior a 13 anos, no momento de disponibilizar os dados, apenas os responsáveis poderão consentir sobre o tratamento destes.

NOTA ESPECIAL PARA OS PAIS E REPRESENTANTES LEGAIS

Os pais devem supervisionar as atividades online dos seus filhos menores de idade.

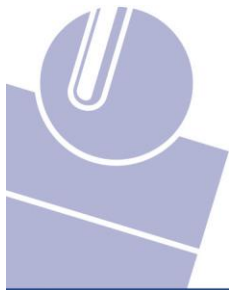
As atividades de adolescentes maiores de 16 anos e menores de 18 anos devem ser assistidas pelos pais ou representantes legais.

2. SOBRE DADOS QUE COLETAMOS

Os dados, incluindo dados pessoais, poderão ser coletados quando você:

- (i) Interage com o site;
- (ii) Visita nossas unidades;
- (iii) Participa de concursos públicos;
- (iv) Ingressa na empresa como empregado;
- (v) Atualiza seus dados cadastrais com os dados de seus dependentes;



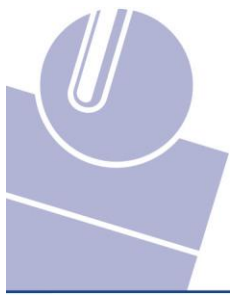


- (vi) Solicita serviços funerários;
- (vii) Dados do equipamento de acesso ao site como: sistema operacional, versão do navegador e tipo de dispositivo (desktop, tablet, smarthphone);
- (viii) Dados de localização de acesso (site).

DADOS CADASTRAIS E IMAGENS	
O QUE COLETAMOS	Nome completo, gênero, CPF, RG, endereço completo, data de nascimento, estado civil, imagens de câmeras internas (quando você for fisicamente em uma das nossas unidades), imagens de transmissões via web (quando você participar de uma de nossas transmissões ou ingressar em uma das salas de velório quando o serviço de velório for contratado), comprovante de escolaridade, currículo, e-mail, número de telefone, número de celular, contas de mídia (facebook, Instagram, entre outros).
PARA QUE COLETAMOS:	<ul style="list-style-type: none">i. Identificar e autenticar você;ii. Autorizar sua entrada em nossas unidades;iii. Cumprir as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços;iv. Cumprir obrigações contratuais e legais estabelecidas pelas relações comerciais e/ou trabalhistas pactuadas;v. Oferecer oportunidades de participar de nosso quadro de funcionários, com o envio de suas informações para cadastro em concurso público;vi. Proteger você, realizando prevenção a fraudes e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias;vii. Entrar em contato com você para confirmar informações decorrentes dos nossos serviços;viii. Quando aplicável, realizar emissão de boleto e nota fiscal referente aos serviços contratados junto à URBAM.

DADOS DE SAÚDE	
O QUE COLETAMOS	Atestados médicos, informações sobre sua saúde: sintomas, histórico de saúde, medicamentos utilizados, resultados de exames e informações sobre necessidades especiais.





PARA QUE COLETAMOS:	<ul style="list-style-type: none">i. Cumprir com obrigações trabalhistas, principalmente referente aos afastamentos previstos em lei;ii. Cumprir obrigações decorrentes da realização dos Serviços da URBAM e exigidas por órgãos de saúde.
----------------------------	--

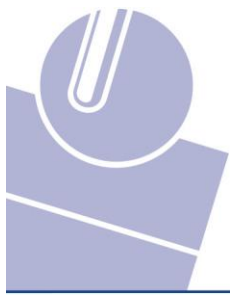
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DIGITAL	
O QUE COLETAMOS	Endereço IP e porta lógica de origem, registros de data e horário de cada ação que você realizar, quais telas você acessou, ID da sessão, cookies.
PARA QUE COLETAMOS:	<ul style="list-style-type: none">i. Identificar e autenticar você.ii. Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014.iii. Proteger você, realizando a prevenção a fraudes e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

OUTROS DADOS	
O QUE COLETAMOS	Quando aplicável, dados do cartão de crédito, dados de conta corrente e/ou poupança ou PIX.
PARA QUE COLETAMOS:	<ul style="list-style-type: none">i. Quando aplicável, para realizar a cobrança dos serviços contratados junto à URBAM.

Dados necessários: Muitos de nossos serviços dependem diretamente de alguns dados informados na tabela acima, principalmente dados cadastrais. Caso você opte por não fornecer alguns desses dados, podemos ficar impossibilitados de prestar parcialmente ou totalmente nossos serviços a você.

Atualização e Veracidade dos Dados: Você é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos dados que você fornece ou pela sua desatualização. Fique atento pois é de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

Da mesma forma, nós não somos obrigados a processar ou tratar quaisquer dos seus dados se houver razões que nos levem a crer que processar ou tratar seus dados poderão nos imputar qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se você estiver utilizando o site da URBAM para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.



**Urbanizadora
Municipal S.A.**

www.urbam.com.br

Base de Dados: A base de dados formada por meio da coleta dos dados é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios descritos nesta Política.

Tecnologias empregadas: Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política. Nós utilizamos a(s) seguinte(s) tecnologia(s):

- (i) Cookies, cabendo a Você configurar o seu navegador de Internet caso deseje bloqueá-los. Nesta hipótese, algumas funcionalidades que oferecemos poderão ser limitadas.
 - a) `_ga` - Google Analytics
 - b) `_gat` - Google Analytics
 - c) `_gid` - Google Analytics

É importante lembrar que é possível gerenciar a permissão concedida para cada Cookie no navegador.

Nós não utilizamos nenhum tipo de decisão unicamente automatizada que impacte você.

3. QUANDO COMPARTILHAMOS DADOS E INFORMAÇÕES

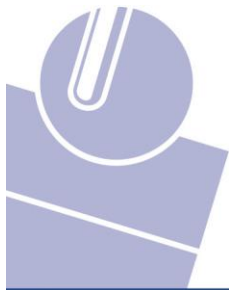
Hipóteses de compartilhamento dos dados: os dados coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados:

- (i) Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- (ii) De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação;
- (iii) Com empresas terceiras que irão nos apoiar no processo e nas operações que envolvem a contratação de serviços para o atendimento dos benefícios disponibilizados pela URBAM, tais como: Plano de Saúde, Seguro de Vida em Grupo, Ticket Refeição, Vale Alimentação, Convênio com Instituições de Ensino, Formação Continuada, Estabelecimentos Comerciais, Clubes Recreativos entre outros convênios passíveis de firmamento;
- (iv) Com médicos, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas prestadores de serviço que eventualmente irão nos apoiar na execução do atendimento e diagnóstico.

4. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS

Acesso aos dados pessoais, proporcionalidade e relevância: internamente, os dados pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade e preservação da sua privacidade nos termos desta Política.

Medidas de proteção: utilizamos medidas de segurança, incluindo políticas e tecnologias disponíveis atualmente, que consideramos adequadas para proteger seus dados pessoais, tais como controle de acesso às bases de dados, recursos de criptografia, processos de monitoramento sobre as bases de dados.



Compartilhamento de senhas de acesso ao site: você também é responsável pelo sigilo de seus dados pessoais e deve ter sempre ciência de que o compartilhamento de senhas e dados de acesso viola esta Política e pode comprometer a segurança dos seus dados do site da URBAM.

Cuidados que você deve tomar: é muito importante que você proteja seus dados contra acesso não autorizado ao seu computador, dispositivos eletrônicos, conta ou senha, além de se certificar de sempre clicar em “sair” ao encerrar sua navegação em um computador compartilhado. Também é muito importante que você saiba que nós nunca enviaremos mensagens eletrônicas solicitando confirmação de dados ou com anexos que possam ser executados (extensões: .exe, .com, entre outros) ou ainda links para eventuais downloads.

Links externos no site: quando você utilizar o site da URBAM, poderá ser conduzido, via link, a outros portais ou plataformas, que poderão coletar suas informações e ter sua própria Política de Tratamento de Dados. Caberá a você ler essas Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de tais portais ou plataformas, sendo de sua exclusiva responsabilidade aceitá-las ou rejeitá-las.

Processamento por terceiros sob nossa diretriz: caso empresas terceirizadas realizem o tratamento em nosso nome de quaisquer dados pessoais que coletamos, as mesmas respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

Comunicação por e-mail: para otimizar e melhorar nossa comunicação, quando enviamos um e-mail para você, podemos receber uma notificação quando eles são abertos, desde que esta possibilidade esteja disponível. É importante você ficar atento, pois os e-mails são enviados somente pelo domínio @urbam.com.br.

5. COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES

Os dados pessoais coletados e os registros de atividades são armazenados em ambiente seguro e controlado.

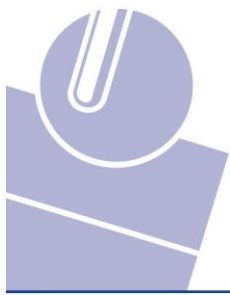
Para determinarmos o período de retenção dos seus dados pessoais, consideramos os propósitos pelos quais os dados pessoais serão tratados, o tipo de dado processado e a existência de legislação específica que exija sua guarda e manutenção.

Por isso, nós manteremos seus dados pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir as finalidades descritas no item 2 dessa Política, e/ou de acordo com prazos legais ou regulatórios vigentes aos quais estejamos sujeitos ou mesmo para o resguardar os direitos da URBAM.

Prazos de armazenamento superiores: a URBAM poderá armazenar seus dados pessoais, registros e histórico por um período maior do que o previsto na legislação em situações como:

- (i) Em caso de litígio pendente, os dados podem ser conservados até trânsito em julgado da decisão;
- (ii) Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, proteção ao crédito e preservação de direitos.

Os Dados coletados serão armazenados em nossos servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*).



6. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS

A URBAM. poderá atuar como Operadora dos seus dados, **segundo orientações recebidas por uma instituição pública ou privada**. Esse local será o responsável direto por receber e analisar suas solicitações que envolvam os seus direitos sobre os dados fornecidos. Caso a sua relação conosco não se encaixe nesse perfil, você poderá exercer seus direitos seguindo as orientações abaixo.

Seus direitos básicos: você poderá solicitar ao nosso **Encarregado de Dados Pessoais** a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais, além da exibição ou retificação de seus dados pessoais, por meio dos seguintes canais:

- **Encarregado de Dados Pessoais:** Fernanda Lemos
- **Horário de Atendimento:** de segunda a sexta feira em dias úteis das 8:30hs às 16:30hs
- **E-mail:** lgpd@urbam.com.br

- **Fale Conosco** - Serviço de Atendimento ao Cliente.

Limitação, oposição, compartilhamento e exclusão de dados: pelos canais acima, você poderá também requerer:

- (i) A limitação do uso de seus Dados Pessoais;
- (ii) Manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus dados pessoais;
- (iii) Solicitar a exclusão de seus dados pessoais que tenham sido coletados pela URBAM;
- (iv) Informação das entidades públicas e privadas com as quais compartilhamos seus dados.

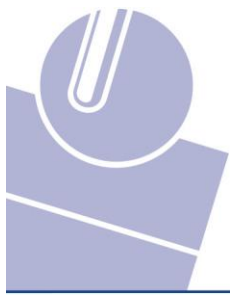
Revogação de consentimento: se você retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento do site ou serviços prestados pela URBAM, os ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis para você.

Exclusão de dados: caso você solicite a exclusão de seus dados pessoais, pode ocorrer que os dados precisem ser mantidos por período superior ao pedido de exclusão, nos termos do artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para:

- (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- (ii) estudo por órgão de pesquisa;
- (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na mesma Lei).

Em todos os casos, mediante a anonimização dos dados pessoais, desde que possível.

Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os dados pessoais serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos, exceto nas situações descritas no item 5 dessa política.



Urbanizadora
Municipal S.A.

www.urbam.com.br

7. INFORMAÇÕES SOBRE ESSA POLÍTICA

Alteração do teor e atualização: você reconhece o nosso direito de alterar o teor desta Política a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo a você verificá-la sempre que efetuar o acesso ao site da URBAM ou quando utilizar nossos serviços.

Ocorrendo atualizações neste documento e que demandem nova coleta de consentimento, você será notificado por meio dos canais de contatos que você informar.

Inaplicabilidade: caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável por Autoridade de Dados ou Judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

Comunicação eletrônica: você reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, também são válidas, eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços que prestamos, aos seus dados, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, sendo exceção apenas o que essa Política prever como tal.

Canais de atendimento: em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta Política de Privacidade e Tratamento de Dados, você poderá contatar o nosso Encarregado de Dados Pessoais através do e-mail de contato lgpd@urbam.com.br ou no Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC.

Lei aplicável e foro: essa Política será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro de São José dos Campos/SP para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável. Você, caso não possua domicílio no Brasil, e em razão dos serviços oferecidos pela URBAM apenas em território nacional, se submete à legislação brasileira, concordando, portanto, que em havendo litígio a ser solucionado, a ação deverá ser proposta no Foro da Comarca do Estado de São Paulo na Cidade de São José dos Campos.

8. GLOSSÁRIO

Para os fins desta Política, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Cloud Computing: termo em inglês para computação em nuvem, é a tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a *Internet*), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.

Cookies: pequenos arquivos enviados pelo site da URBAM, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.

Controlador: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

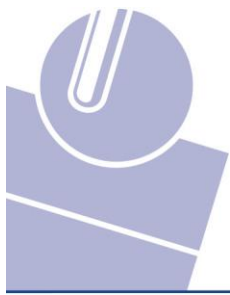


(12) 3908-6000



Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP

CEP 12220-290



**Urbanizadora
Municipal S.A.**

www.urbam.com.br

Dados: quaisquer informações inseridas, fornecidas, tratadas ou transmitidas para a URBAM.

Dados Pessoais: dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.

Dados Pessoais Sensíveis: dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.

Decisões Unicamente Automatizadas: trata-se de decisões que afetam um usuário que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana, com base em tratamento automatizado de dados pessoais.

Encarregado de Dados (Data Protection Officer - DPO): pessoa indicada pela URBAM para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

ID de Sessão: Identificação da sessão de usuários quando é efetuado o acesso ao site da URBANIZADORA MUNICIPAL S.A.

IP: abreviatura de Internet Protocol, é o conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos usuários na Internet.

Logs: registros de atividades de quaisquer usuários que utilizem o site da URBANIZADORA MUNICIPAL S.A.

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

Site URBAM: designa o endereço eletrônico <https://urbam.com.br> e seus subdomínios.

Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Usuário: pessoa que faz uso e/ou interage com algum dos canais digitais da URBAM.