



POLÍTICA DE REDES SOCIAIS



POLÍTICA DE REDES SOCIAIS

As redes sociais digitais representam um espaço de comunicação e interação relevante com os nossos *stakeholders* internos e externos.

A facilidade de utilização e a diversidade de redes sociais exige uma atenção especial por parte dos utilizadores com vista a garantir a preservação do seu propósito e o cumprimento das regras de convivência social, dos regulamentos e normas do Grupo AdP e das suas empresas e da legislação aplicável.

A Política de Redes Sociais do Grupo AdP descreve os princípios para o seu uso, bem como as normas e procedimentos para os seus utilizadores internos e externos.

Redes Sociais do Grupo AdP

A AdP – Águas de Portugal, SGPS, S.A. está presente nas seguintes redes sociais: Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube, onde se apresenta como @adp.aguasdeportugal.

Cada empresa do Grupo tem as suas próprias redes sociais e as páginas estão devidamente identificadas.

Conteúdos

Nas redes sociais da Águas de Portugal são divulgados conteúdos considerados relevantes no quadro da [Missão, Visão e Valores do Grupo AdP](#), com o objetivo de informar, educar e sensibilizar a nossa comunidade, com mensagens autênticas, sérias e relevantes no tom adequado ao público a que se destina, de forma coerente e consistente.

O objetivo é utilizar as redes sociais como um instrumento para interagir com o público, com transparência e honestidade, mas em nenhum momento devem ser publicadas informações sensíveis e confidenciais que possam afetar a operação e o desenvolvimento da empresa ou do Grupo AdP.

Comentários e mensagens

Os comentários e as mensagens são respondidos com a maior celeridade possível. Após a análise do conteúdo e de acordo com o seu teor é dado seguimento, nomeadamente:

- mensagens ou comentários positivos: são agradecidos por escrito ou com reações pictóricas (emojis);
- mensagens ou comentários neutros/ negativos/ críticas/ pedidos de informação: são respondidos de acordo com a questão/ ocorrência reportada, podendo ser encaminhados para resposta para uma das empresas do Grupo AdP a que se refere o assunto ou para outra entidade do setor responsável pelo tema abordado.
- mensagens ou comentários ofensivos: não são permitidos. Comentários com linguagem/ expressão agressiva e/ou ofensiva, racista ou xenófoba, por exemplo, são ocultados e/ou apagados.

Política de Privacidade

É integralmente respeitada a [Política de Proteção de Dados Pessoais](#), que estabelece os termos e condições ao abrigo dos quais as empresas do Grupo AdP recolhem e tratam os dados pessoais dos seus titulares no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

Direitos de autor e edição de publicações

Os conteúdos (dados, textos, imagens, por exemplo) publicados que não sejam da autoria do Grupo AdP são citados, identificados ou divulgados através de *share* da publicação original.

Na eventualidade de ser publicado, inadvertidamente, algum conteúdo impreciso, incorreto, ofensivo ou protegido por direitos de autor não citado, este conteúdo é imediatamente corrigido ou removido.

Respeito, uso e bom senso

A Águas de Portugal promove a interação com as suas páginas nas redes sociais, permitindo à sua comunidade de seguidores partilhar os conteúdos, bem como comentar e deixar as suas opiniões nas publicações.

Com vista a promover uma interação responsável, devem ser respeitadas as seguintes regras:

- Respeitar a legislação geral e os termos gerais de cada rede social;
- Não utilizar perfis falsos para efetuar publicações ou comentários;
- Não fazer comentários ou publicações que contenham hiperligações que possam causar danos a terceiros;
- Não utilizar linguagem obscena, ofensiva ou discriminatória;
- Não apelar à violência;
- Não fazer *spam* ou atualizações promocionais, tais como pedidos de *likes* ou votos em concursos não relevantes para a marca;
- Não fazer comentários ou publicações com conteúdo fraudulento, insidioso ou enganador;
- Não fazer comentários ou publicações com conteúdo que viole qualquer propriedade intelectual ou outro direito de terceiros.

O desrespeito por estas regras pode levar à eliminação dos comentários ou publicações ou a que os seus autores sejam banidos da página. Pode, ainda, ocorrer o bloqueio automático de conteúdos através dos filtros de moderação usados por cada rede social.

A Águas de Portugal recusa qualquer responsabilidade por conteúdos publicados por terceiros nas suas páginas ou em seu nome.

Para esclarecimentos adicionais em relação à Política de Redes Sociais do Grupo AdP são prestados pela Direção de Comunicação da Águas de Portugal, via mensagem privada nas páginas nas redes sociais ou através do endereço de correio eletrónico comunica@adp.pt.