

## TERMO DE USO – DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES

### 1. DA CIÊNCIA DO TERMO DE USO:

O presente Termo de Uso se refere a um instrumento firmado entre o usuário e o fornecedor deste serviço, a **Secretaria Municipal de Ordem Pública – SEOP**, localizada na Rua Afonso Cavalcanti nº 455, 7º andar, sala 742, Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e do Aviso de Privacidade associados. O usuário deverá ler este termo e aviso, certificar-se de havê-los entendido, estar consciente de todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e se comprometer a cumpri-las.

Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta estar **ciente** em relação ao conteúdo deste Termo de Uso e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

### 2. DEFINIÇÕES DO TERMO DE USO:

Para os fins deste Termo de Uso, são aplicáveis as seguintes definições:

- a) **Agente público:** Todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta;
- b) **Agentes de Estado:** Inclui órgãos e entidades da Administração pública além dos seus agentes públicos;
- c) **Códigos maliciosos:** É qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de computadores;

- d) Sítios e aplicativos: Sítios e aplicativos por meio dos quais o usuário acessa os serviços e conteúdos disponibilizados;
- e) Terceiro: Pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico ou em um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse num processo jurídico;
- f) Internet: Sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes;
- g) Usuários: Todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço.

### **3. ARCABOUÇO LEGAL:**

O arcabouço legal aplicável ao serviço **DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES** compreende os seguintes atos legislativos e normativos:

- a) Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
- b) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
- c) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- d) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

- e) Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 – Princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital.
- f) Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 - Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
- g) Decreto nº 49.558 de 06 de outubro de 2021 - Estabelece os procedimentos iniciais e serem adotados pela Administração Pública Municipal visando a construção de uma cultura de proteção de dados pessoais e dá outras providências;
- h) Decreto Rio nº 48.633 de 18 de março de 2021 - Dispõe sobre as competências da Secretaria Municipal de Ordem Pública – SEOP;

#### **4. DESCRIÇÃO:**

##### **4.1. Nome do Serviço: DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES**

**4.2. Nome do órgão municipal responsável pelo Serviço:** Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP

##### **4.3. Descrição e objetivos do Serviço:**

- **DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES:** É o expediente administrativo para denúncias e reclamações, com o objetivo de atender a solicitação do usuário do serviço.

#### **5. DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO:**

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são direitos básicos do usuário:

- 5.1** Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- 5.2** Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- 5.3** Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de

registrou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**5.4** Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**5.5** Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

**5.6** Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

## **6. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO:**

O usuário se responsabiliza pela precisão e pela veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência deles poderá implicar a impossibilidade de se utilizar os serviços de **DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES**.

Durante a utilização do serviço, a fim de resguardar e de proteger os direitos de terceiros, o usuário se compromete a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

O usuário do serviço é responsável pela atualização dos seus dados pessoais e

pelas conseqüências em caso de omissão ou erros nos dados fornecidos.

O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários; de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados à Administração Pública, a qualquer outro Usuário, ou ainda a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

## **7. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:**

A Administração Pública Municipal se compromete a cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do cidadão de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados no serviço, bem como a garantir todos os direitos e garantias legais dos titulares dos dados. Ela também se obriga a promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. É de responsabilidade da Administração Pública Municipal implementar controles de segurança para proteção dos dados pessoais dos titulares.

A Administração Pública Municipal poderá, quanto às ordens judiciais de pedido das informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas que sustentam o Serviço ou de outra forma necessárias para cumprir com obrigações legais.

## **8. AVISO DE PRIVACIDADE:**

O Aviso de Privacidade estabelecido pela Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP e utilizado para **DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES**, trata da utilização de dados

pessoais.

Esse aviso específico faz parte de forma inerente do presente Termo de Uso, ressaltando-se que os dados pessoais mencionados por esse Serviço serão tratados nos termos da legislação em vigor.

Para mais informações acesse o nosso aviso de privacidade contido no anexo I destedocumento.

#### **9. INFORMAÇÕES PARA CONTATO E PARA ACESSAR O PROCESSO.RIO:**

Em caso de dúvidas relacionadas a **DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES**, e para consultar o número do expediente, entre em contato através do nosso canal de atendimento:

##### **Setor responsável – Subgerência de Comunicações Administrativas (Protocolo)**

- Telefones: (21) 2976-1659

Para consultar o conteúdo e a movimentação de documentos, basta acessar o Processo.rio através do link <https://acesso.processo.rio/sigaex/public/app/processoconsultarpublico> , informando o número do expediente.

## **ANEXO I - AVISO DE PRIVACIDADE**

Este Aviso de Privacidade foi elaborado em conformidade com o Marco Civil da Internet e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A aplicação deste Aviso será pautada pelo dever de boa-fé e pela observância dos princípios previstos no art. 6º da LGPD dentre eles, o da finalidade, da adequação, da necessidade, do livre acesso; da qualidade dos dados, da transparência, da prevenção, da não discriminação e o da responsabilização e da prestação de contas.

### **1. DEFINIÇÕES:**

Para melhor compreensão deste documento, neste Aviso de Privacidade, consideram-se:

- a) Dado Pessoal: Informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável;
- b) Titular: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de tratamento;
- c) Dado Pessoal Sensível: Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- d) Agentes de tratamento: O controlador e o operador. Os indivíduos subordinados ou vinculados, como os funcionários, os servidores públicos ou as equipes de trabalho de um órgão ou de uma entidade, que atuam sob o poder diretivo do agente de tratamento não serão considerados como controladores ou

operadores;

- e) Controlador: órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta, do Poder Executivo do Município do Rio de Janeiro, a quem compete as principais decisões relativas aos elementos essenciais para o cumprimento da finalidade do tratamento de dados pessoais, bem como a definição da natureza dos dados pessoais tratados e a duração do tratamento;
- f) Controladoria Conjunta: determinação conjunta, comum ou convergente, por dois ou mais controladores, das finalidades e dos elementos essenciais para a realização do tratamento de dados pessoais, por meio de acordo que estabeleça as respectivas responsabilidades quanto ao cumprimento da LGPD;
- g) Operador: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- h) Suboperador: contratado pelo operador para auxiliá-lo a realizar o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, podendo ser equiparado ao operador perante a LGPD em relação às atividades que foi contratado para executar, no que se refere às responsabilidades;
- i) Encarregado: pessoa indicada, mediante ato formal, pelo controlador e pelo operador, cuja identidade e informações de contato estarão divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador e do operador, sendo responsável por atuar como canal de comunicação entre o controlador, o operador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD;
- j) 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;

- k) Dado Anonimizado: Dado relativo a um titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- l) Autoridade Nacional: Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional;
- m) Banco de Dados: Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- n) Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada, não sendo a única nem a principal base legal possível para viabilizar o tratamento de dados pessoais;
- o) Incidente de segurança com dados pessoais: qualquer evento adverso confirmado, relacionado à violação na segurança de dados pessoais, tais como acesso não autorizado, acidental ou ilícito que resulte na destruição, perda, alteração, vazamento ou ainda, qualquer forma de tratamento de dados inadequada ou ilícita, os quais possam ocasionar risco para os direitos e liberdades do titular dos dados pessoais;
- p) Órgão de Pesquisa: Órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, legalmente constituída sob as leis brasileiras e com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico;
- q) Transferência Internacional de Dados: Transferência de dados pessoais para país

estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

- r) Tratamento: Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- s) Uso Compartilhado de Dados: Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

## **2. BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:**

O tratamento de dados pessoais é realizado com base no art. 7º, incisos II e III da LGPD e se limita ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, e tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos.

## **3. CONTROLADOR:**

Responsável pelas principais decisões sobre o tratamento de dados pessoais:

**3.1 Nome do Controlador:** Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP

**3.2 Endereço do Controlador:** Rua Afonso Cavalcanti nº 455, 7º andar, sala 742, Cidade Nova –Rio de Janeiro - RJ

**3.3 Endereço eletrônico do Controlador:** <https://ordempublica.prefeitura.rio/>

**3.4 Telefone para contato:** (21) 2976-3134

**3.5 Nome do encarregado de dados do Controlador:** Karin San Martin

**3.6 E-mail da encarregada de dados do Controlador:** [karin.martin@rio.rj.gov.br](mailto:karin.martin@rio.rj.gov.br)

#### **4. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS:**

O titular de dados pessoais possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

- a) Direito de confirmação e acesso (Art. 18, incisos I e II): é o direito do titular de dados de obter do serviço a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais;
- b) Direito de retificação (Art. 18, inciso III): é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- c) Direito à limitação do tratamento dos dados (Art. 18, inciso IV): é o direito do titular de dados de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

- d) Direito de oposição (Art. 18, § 2º): é o direito do titular de dados de, a qualquer momento, opor-se ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- e) Direito de não ser submetido a decisões automatizadas (Art. 20): o titular dos dados tem direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

#### **5. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS:**

A utilização de determinadas funcionalidades do Serviço pelo titular de dados pessoais dependerá do tratamento dos seguintes dados pessoais:

- a) Nome completo;
- b) Número de CPF/CNPJ;
- c) Número de RG;
- f) Endereço;
- g) Endereço de e-mail; e
- h) Número de telefone.

#### **6. COMO OS DADOS SÃO COLETADOS:**

Os dados pessoais utilizados são obtidos ao utilizar o serviço, sendo fornecidos pelo usuário.

## 7. QUAL O TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE

### 7.1. Finalidade do tratamento:

- Nome completo: identificação do usuário
- Número do CPF/CNPJ: identificação do usuário
- Número do RG: identificação do usuário
- Endereço: identificação do usuário e comunicação com o usuário
- Endereço de e-mail: comunicação com o usuário
- Número de telefone: comunicação com o usuário

### 7.2. Tratamento:

- a. ACESSO - ato de ingressar, transitar, conhecer ou consultar a informação, bem como possibilidade de usar os ativos de informação de um órgão ou entidade, observada eventual restrição que se aplique;
- b. ARMAZENAMENTO - ação ou resultado de manter ou conservar em repositório um dado;
- c. ARQUIVAMENTO - ato ou efeito de manter registrado um dado, embora já tenha perdido a validade ou esgotado a sua vigência;
- d. AVALIAÇÃO - analisar o dado com o objetivo de produzir informação;
- e. CLASSIFICAÇÃO - maneira de ordenar os dados conforme algum critério estabelecido;
- f. COLETA - recolhimento de dados com finalidade específica;
- g. COMUNICAÇÃO - transmitir informações pertinentes a políticas de ação sobre os dados;
- h. CONTROLE - ação ou poder de regular, determinar ou monitorar as ações sobre os dados;
- i. DISTRIBUIÇÃO - ato ou efeito de dispor de dados de acordo com algum critério estabelecido;
- j. ELIMINAÇÃO - ato ou efeito de excluir ou destruir dado do repositório;

- k. EXTRAÇÃO - ato de copiar ou retirar dados do repositório em que se encontrava;
- l. MODIFICAÇÃO - ato ou efeito de alteração do dado;
- m. PROCESSAMENTO - ato ou efeito de processar dados visando organizá-los para obtenção de um resultado determinado;
- n. PRODUÇÃO - criação de bens e de serviços a partir do tratamento de dados;
- o. RECEPÇÃO - ato de receber os dados ao final da transmissão;
- p. REPRODUÇÃO - cópia de dado preexistente obtido por meio de qualquer processo;
- q. TRANSFERÊNCIA - mudança de dados de uma área de armazenamento para outra, ou para terceiro;
- r. TRANSMISSÃO - movimentação de dados entre dois pontos por meio de dispositivos elétricos, eletrônicos, telegráficos, telefônicos, radioelétricos, pneumáticos etc.;
- s. UTILIZAÇÃO - ato ou efeito do aproveitamento dos dados.

## **8. COMPARTILHAMENTO DE DADOS:**

**Os dados pessoais do usuário não são compartilhados com terceiros em nenhuma hipótese.**

- a. **Compartilhamento dos dados em processos físicos e digitais:** Os dados pessoais tratados pela Administração Pública Municipal poderão ser inseridos em processos físicos ou processos virtuais, neste último caso inseridos no Processo.rio, para fins de tramitação de processo ou expediente administrativo, em cumprimento aos princípios do devido processo legal e da legalidade administrativa, além das obrigações legais constantes da Constituição Federal, da Lei Federal 9.784/99 e do Decreto Municipal 2.477/80, sendo o tratamento de dados pessoais inseridos nos processos administrativos realizados de acordo com a base legal constante do art. 7º, II, da LGPD.

- b. **Compartilhamento de dados com órgãos jurídicos e de controle:** Os dados pessoais do titular poderão ser compartilhados com órgãos de controle, tais como Controladoria Geral do Município, Tribunais de Contas do Município, Estado e União, Ministério Público Federal e Estadual, Procuradoria Geral do Município do Rio de Janeiro, Câmara Municipal do Rio de Janeiro, bem como o Poder Judiciário.

#### **9. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS:**

Não haverá transferência internacional de dados pessoais.

#### **10. SEGURANÇA DOS DADOS:**

Política de Segurança da Informação da Prefeitura, se submete à Política de Segurança da Informação- PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal, constante do DECRETO RIO Nº 53700, de 8 de dezembro de 2023, nos termos da RESOLUÇÃO CVLNº216, de 15 de dezembro de 2023.

#### **11. MUDANÇAS:**

A presente versão **V02** deste Termo de Uso e deste Aviso de Privacidade foi atualizada pela última vez em: **07/06/2024**.

O editor se reserva o direito de modificar no site, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço de **DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização neste instrumento passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos

Usuários.

**12. FORO:**

Este Aviso será regido pela legislação brasileira. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas, renunciando as partes desde já a qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.