

## TERMO DE USO

Seguem as regras aplicáveis à utilização do canal de atendimento e presencial da Ouvidoria da Guarda Municipal da Cidade do Rio de Janeiro.

De acordo com a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, o Decreto Municipal 9492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017 a Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

É de suma importância que você leia este aviso, para que esteja ciente de como e porque estamos usando seus Dados.

### CONCEITOS

Para os fins deste Termo de Uso e Política de Privacidade, consideram-se:

**Titular:** pessoa natural a quem se refere os dados pessoais que são objeto de tratamento;

**Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**Dado pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

**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.

**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.

**Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos no exercício da função pública.

**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 ou indireta;

**Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete às decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

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

**Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

**Agente de Tratamento:** o controlador e o operador;

**Terceiro:** pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico;

**Sítios, Sistemas e Aplicativos:** através deles o usuário acessa os serviços e conteúdos disponibilizados;

**Controladoria Conjunta:** a 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 Lei Federal 13.709 – LGPD.

## **LEGISLAÇÃO**

Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Dispõe sobre a Lei de acesso à informação (LAI);

Lei Federal 12.846, de 1º de agosto de 2013 – Dispõe sobre a responsabilização Administrativa e Civil de Pessoas Jurídicas pela Prática de atos contra a Administração Pública.

Lei Federal 12.965, de 23 de abril de 2014 – Dispõe sobre o Marco Civil da Internet;

Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos;

Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018 – Regulamenta a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei Federal 13.608, de 10 de janeiro de 2018 – Dispõe sobre o serviço Telefônico de Recebimento de Denúncias e de outros assuntos;

Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

## **PRODUTO E SERVIÇO**

A Ouvidoria da Guarda Municipal da Cidade do Rio de Janeiro, órgão independente, vinculado diretamente ao Inspetor Geral, é responsável pela comunicação entre o usuário dos serviços públicos e a Administração da GM-Rio. Entre suas competências se encontra a de receber, analisar, encaminhar aos departamentos responsáveis pela apuração e acompanhar, até a decisão administrativa final, manifestações de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes da autarquia no exercício da função pública.

## **CANAIS DISPONÍVEIS PARA REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO**

### **CENTRAL DE ATENDIMENTO 1746**

A Central de Atendimento 1746, é o principal canal de comunicação entre a Guarda Municipal da Cidade do Rio de Janeiro e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana.

O cidadão pode entrar em contato com a GM-Rio de diversas formas:

Via telefone através do nº 1746,

Via portais [www.1746.rio](http://www.1746.rio) ou [www.carioca.rio](http://www.carioca.rio).

### **PRESENCIAL**

Para solicitar alguns serviços ou fazer alguma denúncia, o cidadão precisa comparecer a Ouvidoria da GM-RIO. Avenida Pedro II nº 111, São Cristóvão.

Horário: de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 17h.

### **Para registrar sua manifestação é necessário:**

Fornecer, sempre que possível informação sobre:

Quem?

Quando?

Onde?

O que ocorreu?

Caso tenha algum documento de comprovação, insira em anexo.

As manifestações que não estiverem devidamente instruídas podem ser arquivadas.

## **IDENTIFICAÇÃO**

A Lei Federal 13.460/2017, determina que as manifestações devem conter a identificação do usuário, todavia os seus dados pessoais são protegidos tanto pela lei federal 12.527/2011 – LAI, quanto pela Lei Federal 13.709 – LGPD.

O usuário pode realizar registro na Ouvidoria GM-Rio de duas formas:

Identificada: o usuário informa seus dados pessoais.

Anônima: o usuário não informa nenhum dado pessoal.

Os registros realizados na Ouvidoria da GM-Rio que não contenham a identificação do usuário, são consideradas informações. A Ouvidoria da GM-Rio fará a análise das informações e realizará os procedimentos que considerar pertinentes, contudo, o usuário poderá não receber resposta conclusiva.

### **Importância do fornecimento da identificação**

A Ouvidoria da GM-Rio analisa cada caso para verificar a possibilidade, ou não, de prosseguir com a tramitação da manifestação sem o compartilhamento de dados pessoais com os órgãos e departamentos responsáveis pela apuração.

Os dados pessoais são necessários para apuração, por exemplo:

Se o manifestante é parte dos fatos relatados ou do procedimento;

Se a demanda é relacionada à solicitação de serviço;

Se a demanda se refere a direitos de servidores.

### **Compartilhamento não autorizado**

Para algumas manifestações não é possível obter resposta ou solução sem os dados de identificação.

Ao verificar que sua manifestação se enquadra nessa situação, a Ouvidoria solicitará sua autorização para encaminhar os dados e prosseguir com o processo. Em caso de negativa ou de ausência de resposta ao pedido, a manifestação poderá ser encerrada.

### **Tramitação da manifestação**

Recebida a manifestação, a Ouvidoria da GM-Rio realizará análise prévia e, caso tenha todas as informações necessárias e seja de sua competência, encaminhará a demanda para os órgãos e departamentos para apuração.

Caso haja compartilhamento de dados pessoais, os órgãos e departamentos passarão a ser considerados controladores em conjunto com a Ouvidoria da GM-Rio.

Se as informações apresentadas forem consideradas insuficientes para apuração pelos órgãos e departamentos, a Ouvidoria da GM-Rio, no prazo de dez dias corridos a partir do registro da manifestação, solicitará ao manifestante a complementação de informações.

A ausência de complementação da informação pelo usuário, no prazo de dez dias corridos poderá levar ao arquivamento da manifestação sem resposta conclusiva.

Ao receber o relatório de apurações dos órgãos e departamentos a Ouvidoria da GM-Rio, encaminhará a resposta ao usuário.

Se a manifestação não estiver compreendida nas competências da Ouvidoria da GM-Rio, será dada orientação ao usuário sobre o envio correto para o registro e ela será encerrada.

### **Acompanhamento da manifestação**

Será fornecido número de protocolo para acompanhamento da manifestação, por meio dos canais de atendimento.

A ausência desta informação inviabiliza o acompanhamento da manifestação.

### **Prazo para resposta**

O prazo de resposta é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias.

As apurações realizadas por meio de fiscalização, processo de auditoria ou correccional poderão exigir prazo adicional.

A Ouvidoria da GM-Rio pode entrar em contato com o manifestante para, por exemplo:

Certificar a identidade;

Tirar dúvida sobre as informações prestadas na manifestação.

### **DIREITOS DO USUÁRIO**

A Ouvidoria da GM-Rio, de forma geral, utiliza a autorização para tratamento de dados pessoais estabelecida pela lei 13.709/2018 – LGPD, art. 7º, incisos II e III e art. 11, inciso II.

São conferidos aos usuários os direitos previstos pela lei 13.709/2018 – LGPD, desde que estejam em consonância com o seu art. 7º, incisos II e III e art. 11,

inciso II, e com as demais normas que regem a Ouvidoria da GM-Rio. Os principais direitos são:

Confirmação – que existem um ou mais tratamento de dados sendo realizado;

Acesso – aos dados pessoais conservados que lhe digam respeito;

Correção – de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;

Informação – sobre o compartilhamento de seus dados com entes públicos e privados, caso seja realizado;

Reclamação – contra o controlador dos dados junto ao setor responsável.

## **RESPONSABILIDADES**

### **USUÁRIO**

Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

Prestar as informações pertinentes ao serviço quando solicitadas;

Colaborar para a adequada prestação do serviço;

Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este termo;

O usuário é responsável pela precisão e veracidade dos dados informados no cadastro e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar, no encerramento da manifestação sem respostas conclusivas;

O usuário é responsável por comunicar ou solicitar a alteração das suas informações pessoais e pelas consequências na omissão ou erros nas informações pessoais cadastradas;

O usuário é responsável pela guarda do protocolo, que é pessoal e intransferível, e por todas as ações decorrentes de seu eventual uso indevido;

A legislação brasileira é aplicável a este termo de Uso e Política de Privacidade. O usuário é responsável pelas informações prestadas em sua manifestação.

### **OUVIDORIA DA GM-RIO**

A Ouvidoria da GM-RIO utilizará os dados com a finalidade de apurar as demandas de modo a preservar a privacidade dos dados pessoais;

A Ouvidoria da GM-Rio é responsável por publicar e informar ao usuário as futuras alterações a este Termo de Uso e Política de Privacidade por meio de sua Carta de Serviços;

A Ouvidoria da GM-Rio não se responsabiliza pelo seguinte:

Equipamento infectado ou invadido por pessoas de má fé;

Equipamento avariado no momento de utilização dos serviços;

Proteção e segurança do dispositivo pelo qual é realizado o acesso ao serviço;

Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários, assim como aplicativos de terceiros e programas espiões que possam fazer o uso de dados pessoais em seus dispositivos;

Uso indevido dos computadores dos usuários;

Vulnerabilidade ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;

### **COMUNICADO**

O usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria da GM-RIO para sanar dúvidas sobre este Termo de Uso e Política de Privacidade através dos meios acima mencionados.

## **POLITICA DE PRIVACIDADE**

### **CONTROLADOR**

Guarda Municipal da Cidade do Rio de Janeiro

Avenida Pedro II nº 111 – São Cristóvão – Rio de Janeiro – RJ

CEP – 20941-070

Contato: [gm\\_ouv@gm.rio](mailto:gm_ouv@gm.rio);

### **ENCARREGADO**

Wagner Guimarães de Araújo – Titular

Marco Aurélio Gonçalves da Silva – Suplente

Contato: [gm\\_cor@gm.rio](mailto:gm_cor@gm.rio)

### **DADOS TRATADOS**

A Ouvidoria GM-RIO coleta, armazena e utiliza informações de contato pessoal, como:

Nome;

E-mail de contato;

Telefone de contato;

Endereço;

Documento de identificação (matricula, CPF, carteira de identidade etc.).

### **COLETA DE DADOS**

A Ouvidoria GM-Rio coletará informações pessoais quando você:

Entrar em contato presencialmente;

Acessar o site e realizar o cadastro de sua manifestação no sistema;

### **TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE**

A Ouvidoria da GM-Rio pode tratar os dados pessoais e outras informações para finalidades relacionadas ao desempenho das suas atividades legais, entre as quais se encontram:

**Prestação de serviços:**

Acolher e registrar manifestações;

Analisar preliminarmente a manifestação;

Coletar informações adicionais, quando necessário;

Encaminhar a manifestação para apuração pelos órgãos;

Informar sobre o andamento da manifestação;

Responder a manifestação.

**COMPARTILHAMENTO DE DADOS**

A Ouvidoria da GM-RIO realiza o compartilhamento de dados pessoais, quando necessário, com os órgãos e unidades operacionais da Guarda Municipal.

**TRATAMENTO POSTERIOR PARA OUTRAS FINALIDADES**

A ouvidoria GM-RIO poderá, a qualquer tempo, fornecer dados ou informações para atender ordem judicial.

**ACEITAÇÃO DO TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Ao utilizar os serviços da Ouvidoria da GM-Rio o usuário concorda e aceita integralmente as disposições deste Termo de Uso e da Política de Privacidade.