

PONTOS DE ATENÇÃO PARA AS OUVIDORIAS NA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD

Rede
Nacional de
Ouvidorias



AGENDA

1. IMPLICAÇÕES DA LGPD SOBRE AS OUVIDORIAS PÚBLICAS
2. BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS
3. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS E SEU EXERCÍCIO
4. PASSO A PASSO PARA ADEQUAÇÃO DAS OUVIDORIAS À LGPD
5. DESTAQUE PARA ALGUMAS BOAS PRÁTICAS



IMPLICAÇÕES DA LGPD SOBRE AS OUVIDORIAS PÚBLICAS

A) **INTENSIFICAR** AS AÇÕES ADOTADAS PARA A **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS** E ADEQUAÇÃO DAS SUAS AÇÕES, PROCESSOS, DOCUMENTOS E SISTEMAS INFORMATIZADOS PARA ATENDIMENTO À LGPD

B) ATUAR COMO **CANAL DE COMUNICAÇÃO** COM O TITULAR DO DADO PESSOAL

C) O **OUVIDOR** EXERCER FUNÇÃO DE **ENCARREGADO** DE PROTEÇÃO DE DADOS



BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

HIPÓTESE DE TRATAMENTO	DISPOSITIVO LEGAL PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	DISPOSITIVO LEGAL PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS
Hipótese 1: Mediante consentimento do titular	LGPD, art. 7º, I	LGPD, art. 11, I
Hipótese 2: Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória	LGPD, art. 7º, II	LGPD, art. 11, II, "a"
Hipótese 3: Para a execução de políticas públicas	LGPD, art. 7º, inciso III	LGPD, art. 11, II, "b"
Hipótese 4: Para a realização de estudos e pesquisas	LGPD, art. 7º, inciso IV	LGPD, art. 11, II, "c"
Hipótese 5: Para a execução ou preparação de contrato	LGPD, art. 7º, inciso V	Não se aplica
Hipótese 6: Para o exercício de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral	LGPD, art. 7º, inciso VI	LGPD, art. 11, II, "d"
Hipótese 7: Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro	LGPD, art. 7º, inciso VII	LGPD, art. 11, II, "e"
Hipótese 8: Para a tutela da saúde do titular	LGPD, art. 7º, inciso VIII	LGPD, art. 11, II, "f"
Hipótese 9: Para atender interesses legítimos do controlador ou de terceiro	LGPD, art. 7º, inciso IX	Não se aplica
Hipótese 10: Para proteção do crédito	LGPD, art. 7º, inciso X	Não se aplica
Hipótese 11: Para a garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular	Não se aplica	LGPD, art. 11, II, "g"

BASE LEGAL OU HIPÓTESES DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SÃO AS **CIRCUNSTÂNCIAS EXPRESSAMENTE PREVISTAS PELA LGPD**, NO ARTIGO 7º E 11, QUE **AUTORIZAM** O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.



BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

NO CONTEXTO DA OUVIDORIA PÚBLICA, IMPORTANTE ESCLARECER QUE AS HIPÓTESES QUE AUTORIZAM O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS SÃO O **CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO LEGAL REGULATÓRIA**, PREVISTA NOS ARTIGOS 7º, II E 11, II, “A” E A **EXECUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS**, DE QUE TRATA ARTIGOS 7º, III E 11, II, “B”.

DESTA FORMA, O **CONSENTIMENTO**, DE QUE TRATAM ARTIGOS 7º, I E 11, I **NÃO DEVE SER A BASE LEGAL UTILIZADA** PARA O TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS NOS **PROCESSOS TÍPICOS DE OUVIDORIA**.



BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

NÃO OBSTANTE O **CONSENTIMENTO NÃO SER A BASE LEGAL MAIS APROPRIADA** PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELO PODER PÚBLICO, CONFORME ORIENTAÇÕES DO GUIA ORIENTATIVO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELO PODER PÚBLICO DA ANPD, E, ESPECIFICAMENTE, EM OUVIDORIA, **ELE PODERÁ EVENTUALMENTE SER ADMITIDO COMO BASE LEGAL** PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, **QUANDO A UTILIZAÇÃO DOS DADOS NÃO FOR COMPULSÓRIA E A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA TIVER FINALIDADE DISTINTA DE SUA FUNÇÃO TÍPICA.**



DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS E SEU EXERCÍCIO

"ART. 23. O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELAS PESSOAS JURÍDICAS DE DIREITO PÚBLICO REFERIDAS NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 1º DA LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO), DEVERÁ SER REALIZADO PARA O ATENDIMENTO DE SUA FINALIDADE PÚBLICA, NA PERSECUÇÃO DO INTERESSE PÚBLICO, COM O OBJETIVO DE EXECUTAR AS COMPETÊNCIAS LEGAIS OU CUMPRIR AS ATRIBUIÇÕES LEGAIS DO SERVIÇO PÚBLICO, DESDE QUE:

(...)

§ 3º OS PRAZOS E PROCEDIMENTOS PARA EXERCÍCIO DOS DIREITOS DO TITULAR PERANTE O PODER PÚBLICO OBSERVARÃO O DISPOSTO EM LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA, EM ESPECIAL AS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DA LEI Nº 9.507, DE 12 DE NOVEMBRO DE 1997 (LEI DO HABEAS DATA), DA LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999 (LEI GERAL DO PROCESSO ADMINISTRATIVO), E DA LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)". LGPD.



DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS E SEU EXERCÍCIO

Direitos que seguirão regramento LAI

<u>Direitos do titular de dados pessoais</u>	<u>Dispositivo na LGPD</u>
Receber confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais	Art. 18, I
Acessar seus dados pessoais	Art. 18, II
Receber informação das entidades públicas e privadas sobre com as quais o controlador realizou uso compartilhado de seus dados pessoais, quando aplicável	Art. 18, VII
Receber informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;	Art. 18, VIII
Receber informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.	Art. 20, §1º

DIANTE DISSO, O ENTENDIMENTO É QUE O EXERCÍCIO DOS DIREITOS DE TITULARES DE DADOS PESSOAIS PREVISTOS NO **ART. 18, INCISOS I, II, VII E VIII OU ART. 20, § 1º, DA LGPD, EQUIVALE AO DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO** PERANTE O ESTADO JÁ PREVISTO NA LAI E, POR ISSO, ESTARÃO SUBMETIDOS AOS PRAZOS E PROCEDIMENTOS JÁ ESTABELECIDOS PELA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.



DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS E SEU EXERCÍCIO

Direitos que seguirão regramento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

<u>Direitos do titular de dados pessoais</u>	<u>Dispositivo na LGPD</u>
Solicitar correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	Art. 18, III
Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD	Art. 18, IV
Solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD (não aplicável em Ouvidoria)	Art. 18, VI
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	Art. 20

UMA VEZ QUE **A LEI NÃO ESTABELECE A OBSERVÂNCIA EXCLUSIVA DOS NORMATIVOS CITADOS** E, CONSIDERANDO QUE O MECANISMO ESTABELECIDO PELO **CÓDIGO DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS É MAIS CÉLERE** E, PORTANTO, MAIS BENÉFICO AO TITULAR PARA O EXERCÍCIO DOS DIREITOS **PODERIA SER ADOTADO COMO PADRÃO PARA O RECEBIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS E RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO TRATAMENTO DE DADOS DE QUE TRATAM INCISOS III, IV E VI, ART. 18 E ART. 20.**



PASSO A PASSO PARA ADEQUAÇÃO DAS OUVIDORIAS À LGPD

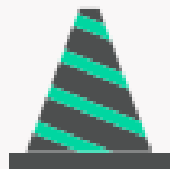
- ▶ **Passo 1: Mapear os dados pessoais sob a responsabilidade da ouvidoria**
- ▶ **Passo 2: Mapear processos e ações da Ouvidoria**
- ▶ **Passo 3: Identificar os riscos relevantes envolvidos em cada um desses processos**
- ▶ **Passo 4: Analisar quais ações de resposta poderão ser adotadas**
- ▶ **Passo 5: Revisar os processos e ações relacionadas aos riscos relevantes identificados**
- ▶ **Passo 6: Adequar os documentos internos e termos de contrato**



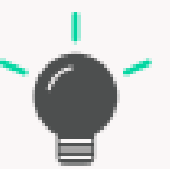
DESTAQUE PARA ALGUMAS BOAS PRÁTICAS



11.1. Boas práticas relacionadas ao risco de acesso não autorizado aos sistemas e documentos da Ouvidoria



Risco: Acesso não autorizado ao sistema informatizado de ouvidoria, inclusive, à sua base de dados.



Boas práticas: Utilizar sistema informatizado com controle efetivo de acesso, e demais requisitos de segurança necessários para mitigar o risco de invasão.



Boas práticas: Submeter à assinatura de termo de confidencialidade aos colaboradores que realizam ações de suporte e manutenção de tecnologia da informação e comunicação.

TERMOS DE CONFIDENCIALIDADE:

NECESSÁRIOS PARA **FUNCIONÁRIOS E ESTAGIÁRIOS** E ATUEM DIRETAMENTE NA OUVIDORIA E TENHAM ACESSO A DADOS PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE OU CONSULTORIA OU OUTROS FINS.

OBSERVAR A NECESSIDADE, TAMBÉM, DE INCLUIR CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDADE NO **TERMO CONTRATUAL**.

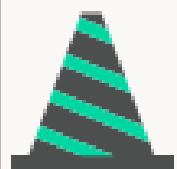
E O TERMO DE CONFIDENCIALIDADE **NÃO É NECESSÁRIO PARA SERVIDORES EFETIVOS E COMISSIONADOS**, POIS JÁ POSSUEM A OBRIGAÇÃO DO SIGILO PROFISSIONAL DISPOSTA NOS ESTATUTOS DE SERVIDORES E CÓDIGOS DE ÉTICA.



DESTAQUE PARA ALGUMAS BOAS PRÁTICAS



11.1. Boas práticas relacionadas ao risco de acesso não autorizado aos sistemas e documentos da Ouvidoria



Risco: Acesso não autorizado aos documentos e informações de Ouvidoria reproduzidos em meio distinto ao sistema informatizado de ouvidoria, como impresso em papel ou copiado e encaminhado por correio eletrônico (e-mail).



Boa prática: No caso de acolhimento de manifestações em formulários em papel, observar requisitos de segurança da informação, como a coleta e acesso apenas por atendente autorizado.

REQUISITOS DE SEGURANÇA DEVEM SER OBSERVADOS NA UTILIZAÇÃO DE **URNAS DE COLETA:**

- O MATERIAL UTILIZADO NA CONFECÇÃO DA URNA NÃO DEVE SER TRANSPARENTE, DEVE SER **TRANSLÚCIDO OU ADESIVADO;**
- ELA DEVE ESTAR, PERMANENTEMENTE, **TRANCADA COM CADEADO;**
- A **COLETA DEVERÁ SER REALIZADA, EXCLUSIVAMENTE, POR SERVIDOR DA OUVIDORIA** OU AQUELE POR ELA AUTORIZADO, COM TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DEVIDAMENTE ASSINADO;
- A **FREQUÊNCIA DE RECOLHIMENTO DEVE SER PRÉ-ESTABELECID**A E DEVERÁ ESTAR AFIXADA, JUNTO À URNA, PARA CONHECIMENTO DO USUÁRIO.



DESTAQUE PARA ALGUMAS BOAS PRÁTICAS



11.2. Boas práticas e riscos associados às etapas do processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria



Risco: Vazamento de dados por pessoa com acesso autorizado, de forma deliberada ou não.



Boas práticas: Manterações de capacitação e orientação constantes, disseminação do Código de Ética aplicável e fomento à Política Correicional.

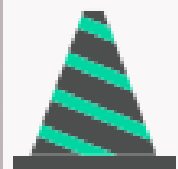
- ATUAÇÃO PREVENTIVA COM **AÇÕES DE CAPACITAÇÃO E ORIENTAÇÃO** CONSTANTES E **DISSEMINAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA** APLICÁVEL.
- UMA VEZ EXISTENTE A POLÍTICA E DEFINIDOS OS PROCEDIMENTOS, **AO SER DETECTADO INDÍCIO DE CONDUITA IRREGULAR DO SERVIDOR, DEVEM-SE ADOTAR MEDIDAS URGENTES DE COMUNICAÇÃO AO ÓRGÃO CORREICIONAIS**, PARA QUE SEJAM ADOTADAS AS MEDIDAS CABÍVEIS.
- NESTE CONTEXTO, É IMPORTANTE QUE HAJA O **ALINHAMENTO DA OUVIDORIA COM O PROGRAMA DE INTEGRIDADE DO ÓRGÃO** AO QUAL ESTÁ VINCULADA, SE JÁ INSTITUÍDO E A PROPOSIÇÃO DE MEDIDAS CAPAZES DE MITIGAR OS RISCOS ASSOCIADOS ÀS SUAS ATIVIDADES.



DESTAQUE PARA ALGUMAS BOAS PRÁTICAS



11.2. Boas práticas e riscos associados às etapas do processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria



Risco: Impossibilidade, via sistema informatizado, de verificação e autenticação da titularidade do usuário do serviço de Ouvidoria.



Boa prática: Implantar funcionalidade no sistema informatizado de Ouvidoria que permita a verificação e autenticidade da titularidade do usuário do serviço de Ouvidoria.

- DISPONIBILIDADE DA **CONTA ÚNICA GOV.BR**
- **IMPOSSIBILIDADE DE EXERCÍCIO DOS DIREITOS DE QUE TRATAM INCISOS III, IV E VI, ART. 18 E ART. 20 DA LGPD SEM A VERIFICAÇÃO DA TITULARIDADE.**



DESTAQUE PARA ALGUMAS BOAS PRÁTICAS

ATENÇÃO!

Nos casos de Ouvidorias que utilizem outro mecanismo eletrônico de verificação, lembramos que, nos termos do art. 28 da Lei 14.129/2021, o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) são os números suficientes para identificação do cidadão ou da pessoa jurídica. Assim, esses devem ser os únicos números de identificação solicitados na etapa de acolhimento e registro, bem como nos cadastros dos sistemas informatizados de Ouvidoria, se houver.

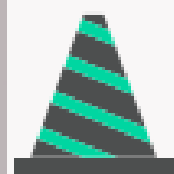
Não obstante a aplicação da Lei aos Estados, Distrito Federal e Municípios depender de regulamentação em atos normativos próprios, é recomendável que sejam seguidos os mesmos parâmetros, de forma a garantir maior uniformidade de atendimento aos usuários dos serviços públicos, de maneira geral.



DESTAQUE PARA ALGUMAS BOAS PRÁTICAS



11.3. Boas práticas relacionadas ao compartilhamento de dados entre Ouvidorias



Risco: Compartilhamento de dados pessoais sem informar ao titular de dados essa finalidade.



Boas Práticas: Formalizar parceria entre Ouvidorias para compartilhamento de dados pessoais e comunicar ao titular de dados no Termo de Uso.

- RECOMENDA-SE QUE O **ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES PARA OUTRAS OUVIDORIAS** E, CONSEQUENTEMENTE, OUTROS CONTROLADORES, **SÓ SEJÁ REALIZADA SE HOUVER ATO FORMAL FIRMADO** ENTRE AS PARTES, A EXEMPLO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS OU INSTRUMENTOS CONGÊNERES.
- DA MESMA FORMA, É POSSÍVEL QUE **DECRETO REGULAMENTADOR** QUE ESTABELEÇA UM SISTEMA JÁ TRAGA ESSA PREVISÃO, BEM COMO ACORDOS POR ADESÃO, COMO O DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS (RENOUV), TAMBÉM SÃO SUFICIENTES PARA ESTA FINALIDADE.
- OUTRA POSSIBILIDADE PREVISTA PELA ANPD NO REFERIDO GUIA É “A **EXPEDIÇÃO DE DECISÃO ADMINISTRATIVA PELA AUTORIDADE COMPETENTE**, QUE AUTORIZA O ACESSO AOS DADOS E ESTABELEÇA OS REQUISITOS DEFINIDOS COMO CONDIÇÃO PARA O COMPARTILHAMENTO”

Rede
Nacional de
Ouvidorias



ATUALIZAÇÕES DO GUIA

O GUIA DE BOAS PRÁTICAS NA APLICAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NAS OUVIDORIAS É UM DOCUMENTO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIA **DESENVOLVIDO POR OUVIDORIAS PÚBLICAS PARA OUVIDORIAS PÚBLICAS**, QUE DEVERÁ ESTAR EM **CONSTANTE ATUALIZAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO A PARTIR DA CONTRIBUIÇÃO DE TODAS AS OUVIDORIAS** INTEGRANTES DA REDE.



OBRIIGADA!

Rede
Nacional de
Ouvidorias

