

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

08 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Finalidade de Uso

Passo a passo do tratamento dos dados pessoais

Fluxo de tramitação

Observações importantes

Proteção de Dados Pessoais no Acesso à Informação

Sugestões de leitura



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

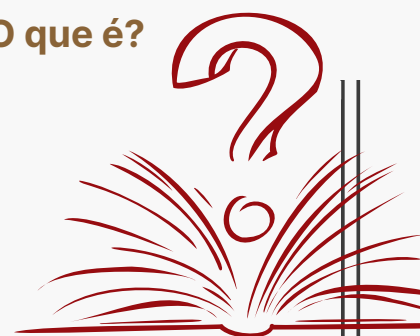
TEMAS EM DESTAQUE

FINALIDADE DE USO

Proteção de Dados Pessoais e Sensíveis no contexto da Rede de Ouvidorias do DF

O que é?

Conjunto de atividades realizadas para o uso adequado das informações pessoais sensíveis coletadas durante as etapas da gestão do atendimento.



Finalidade de uso

Tratamento da demanda apresentada com foco no que foi apresentado e solicitado pelo cidadão

Elaboração de relatórios de trabalho

Aplicação em estudos e pesquisas governamentais

Deve ser apresentada para o cidadão titular do dado, independente do canal escolhido para o registro de sua manifestação (presencial, central 162 e internet) ou pedido de acesso à informação (presencial e internet).



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

PASSO A PASSO DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Onde encontramos essas informações?

Participa DF

No momento de acesso à conta na plataforma, essas informações estão disponíveis para que o cidadão dê ciência.

Central 162

Os atendentes são orientados a ler as finalidades de uso dos dados pessoais para que o cidadão, que deseja realizar uma manifestação identificada, tome ciência.

Atendimento presencial

Cabe ao Ouvidor ler e esclarecer quaisquer dúvidas sobre os dados coletados antes de seguir com o registro identificado.

As Ouvidorias do SIGO-DF receberão, por meio da plataforma Participa DF, as manifestações e os pedidos de acesso à informação que envolvem o tema LGPD. Após o acolhimento da demanda, deverão fazer a análise quanto à pertinência do caso ao seu órgão, conforme fluxo a seguir:



LGPD/DF
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

TEMAS EM DESTAQUE

FLUXO DE TRAMITAÇÃO

Quem?

Titular do dado:



Cidadão

O quê?



Denúncia



Elogio



Solicitação



Reclamação



Sugestão



Informação

Como?

Central 162



Internet

ParticipaDF

Presencial



Tratamento

ParticipaDF

sei!

E outros sistemas para tratamento de serviços que ofereçam proteção e sigilo dos dados pessoais





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

TEMAS EM DESTAQUE

FLUXO DE TRAMITAÇÃO

Não é
denúncia?

< ParticipaDF >

- 1 A plataforma encaminha as manifestações com o assunto "Dados pessoais - LGPD (Lei 13.709/2018)" para a Ouvidoria-Geral do DF;
- 2 A Ouvidoria-Geral do DF realiza análise prévia (triagem), verificando se a demanda realmente tem relação com a LGPD;
- 3 Em caso positivo, encaminha para tratamento pela Ouvidoria Seccional ou para o Encarregado Setorial da CGDF, quando for de competência da própria Controladoria-Geral do DF;
- 4 Em caso negativo, altera o assunto para o mais adequado e direciona o registro para o órgão correto.

sei!

- 5 A Ouvidoria Seccional inicia processo **RESTRITO** e encaminha para o Encarregado Setorial do órgão em que atua;
- 6 O Encarregado Setorial toma providências internas para o levantamento das informações necessárias para responder o cidadão. Depois organiza os dados e devolve à Ouvidoria Seccional.

< ParticipaDF >

- 7 A Ouvidoria Seccional encaminha resposta ao cidadão; Cidadão responde à pesquisa de satisfação;
- 8 A Ouvidoria Seccional elabora relatórios gerenciais, com recomendações de melhorias nos serviços e nos fluxos de tratamento interno de dados pessoais.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

FLUXO DE TRAMITAÇÃO

É denúncia?

< ParticipaDF >

- Segue mesmo trâmite de quando **NÃO** é denúncia, com a seguinte diferença:

Ao realizar a triagem, pode encaminhar a manifestação para a Ouvidoria Seccional ou para as unidades de Correição e de Controle Interno da Controladoria-Geral do DF, ou polícia.



- A diferença aqui é que o processo é **SIGILOSO**!

< ParticipaDF >

- Quando volta para a plataforma Participa DF, o fluxo volta a ser igual a quando **NÃO** é denúncia.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

TEMAS EM DESTAQUE

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES



< ParticipaDF >

Caso a Ouvidoria Seccional receba registro relacionado à LGPD, mas com assunto inadequado, deverá corrigir o fluxo, imediatamente, solicitando a adequação ao relato.



A instauração do processo Sei para o Encarregado Setorial é **IMPRESINDÍVEL**, mesmo quando as unidades internas são usuárias da plataforma Participa DF.

Para os casos de DENÚNCIA, precisamos lembrar do SIGILO envolvendo a proteção do denunciante e do relato apresentado.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

TEMAS EM DESTAQUE

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

< ParticipaDF >

- 1 No momento do registro do pedido o cidadão poderá escolher a opção "proteção da identidade". Nesse caso seus dados pessoais não serão informados ao órgão que irá responder o pedido de acesso à informação.
- 2 Se na resposta ao pedido tiverem informações pessoais, elas só poderão ser entregues em duas hipóteses:
 - 2.1 Se for o próprio titular do dado pessoal, para isso é necessária a verificação da titularidade.
 - 2.2 Se for advogado com procuração do titular do dado pessoal, para isso é necessária verificação da titularidade da OAB do advogado.
 - 2.3 Caso não se encaixe em nenhuma das duas opções acima, os dados pessoais deverão ser tarjados e o pedido deferido parcialmente.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



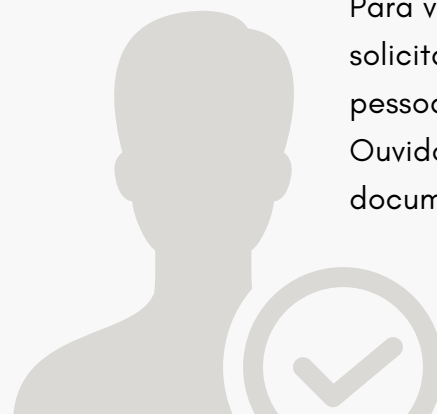
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08 TEMAS EM DESTAQUE

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ACESSO À INFORMAÇÃO

VERIFICAÇÃO DA TITULARIDADE



Para verificar a titularidade o solicitante deverá comparecer pessoalmente na unidade de Ouvidoria para apresentação dos documentos.

A Controladoria-Geral do DF está estudando outros mecanismos de validação de titularidade em ambiente digital.



ACESSO A DENÚNCIAS

No caso de pedido de acesso a denúncias, durante o processo de apuração, só podem ser entregues as informações se o cidadão for parte (acusado, indiciado ou advogado).

Após concluído o processo apuratório, qualquer particular, inclusive o denunciante, pode ter acesso às informações relacionadas à denúncia, desde que as informações com restrição legal, pessoais ou classificadas como sigilosas sejam devidamente tarjadas.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos



Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



08

TEMAS EM DESTAQUE

SUGESTÕES DE LEITURA

Sugestões de leitura



Clique aqui e leia os artigos 9º e 17º da Lei nº 13.709/2018 para melhor entendimento das diferenças envolvendo os direitos do titular do dado pessoal.

Veja também o Guia de Boas Práticas da LGPD elaborado por Grupo de Trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias Renouv. Basta clicar na imagem para ter acesso ao documento.

