



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE - OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE NOVA RAMADA /RS

1. PREAMBULO:

Considerando que a Ouvidoria do Município de Nova Ramada criada pela Lei Municipal LEI Nº 1.567, DE 27 DE JUNHO DE 2019, poderá compartilhar informações confidenciais em decorrência de atividades de apuração, acompanhamento de denúncias, elogios, reclamações e demais atribuições legais;

Considerando a necessidade de proteger tais informações, bem como assegurar a conformidade com a legislação aplicável (Lei nº 13.709/2018 – LGPD, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e normas internas e legislação específica de proteção de dados do serviço público).

2. DEFINIÇÕES:

a) Informação Confidencial: compreende toda informação, documental ou não, que o Cidadão sinalize como confidencial ou que, pela natureza, deva ser tratada como confidencial, incluindo, entre outros;

b) Dados Pessoais: são qualquer informação que identifique direta ou indiretamente uma pessoa natural, como nome, CPF, endereço, e-mail, dados bancários, localização, ou até mesmo uma fotografia. Incluem informações facilmente fornecidas em um cadastro;

c) Dados Sensíveis: são informações pessoais que revelam aspectos íntimos do indivíduo e, por isso, exigem proteção especial contra discriminação. Eles incluem origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicatos, dados de saúde mental, vida sexual, genéticos e biométricos;

d) Cidadão: parte interessada das denúncias, elogios, reclamações e sugestões do serviço público;



e) Titular de dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

f) Tratamento de dados: 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;

g) 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;

h) Consentimento de dados: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

3. OBRIGAÇÕES DA OUVIDORIA

- Garantir canais de recebimento acessíveis (ouvidoria presencial, eletrônica, telefônica);

- Fornecer informações claras sobre como a manifestação pode ser apresentada, prazos e dados necessários;

- Garantir atendimento respeitoso, inclusivo e sem discriminação;

Ainda:

3.1. Registro adequado:

- Registrar a manifestação de forma precisa (data, meio de recebimento, tipo de manifestação: denúncia, reclamação, elogio, sugestão).

- Identificar o interessado apenas quando necessário e com consentimento, preservando anonimato quando solicitado, conforme lei.

3.2. Sigilo e confidencialidade:

- Manter confidencialidade sobre informações sensíveis, exceto quando houver obrigação legal de divulgação.

- Proteger dados pessoais contidos na manifestação e durante o tramitar do processo.

Ouvidoria Presencial Junto a Prefeitura Municipal de Nova Ramada RS, sito a Av. Gustavo Koning, 85 - Centro de Nova Ramada RS; E-mail: ouvidoria@novaramada.rs.gov.br; Tel. (55) 99638-4432



3.3. Anonimato e consentimento:

- Aceitar manifestações anônimas, se permitido pela normativa interna.
- Informar sobre limitações de tratamento de informações sem identidade (ex.: dificuldade de retorno ou acompanhamento).

5. ANÁLISE E ENCAMINHAMENTOS

- Verificar a competência do órgão para atendimento da demanda e encaminhar a manifestação ao setor/órgão responsável com prazo adequado de resposta.
- Registrar o status do atendimento e prazos de resposta.

6. PRAZO E VIGÊNCIA

O presente Termo vigorará a partir de sua assinatura, permanecendo em pleno efeito até que as Informações Confidenciais se tornem públicas por meios legítimos e alheios à violação de qualquer uma de suas cláusulas.

A obrigação de confidencialidade sobre Informações Confidenciais anteriores à vigência permanecerá enquanto as informações permanecerem confidenciais.

7. PROPRIEDADE E USO:

As Informações Confidenciais permanecem de propriedade da Ouvidoria do Município.

8. CONFIDENCIALIDADE:

A Ouvidoria do Município de Nova Ramada concorda COM O TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ao manter o sigilo de todas as Informações Confidenciais e não as divulgar a terceiros sem autorização expressa do CIDADÃO.