

# Política de Privacidade Institucional

# LGPD

O que você precisa  
saber sobre a Lei Geral  
de Proteção de Dados



PREFEITURA  
**RIO**

**CONSERVAÇÃO**  
E SERVIÇOS PÚBLICOS



# LGPD

O que você precisa  
saber sobre a Lei Geral  
de Proteção de Dados

---



**CONSERVAÇÃO**  
E SERVIÇOS PÚBLICOS



Secretario Municipal de Conservação: Diego Vaz  
Chefe de Gabinete: Luiz Miranda

Encarregado de Dados e Autor: Augusto Mello  
Revisão: Comitê de Privacidade e Proteção de Dados  
Augusto Mello (t)  
Ruth Nobre (s)  
Maristela Rodrigues  
Juliana dos Santos  
Cristiane Vidal  
Emiliane Tinoco

1ª edição, outubro de 2025

Copyright © 2025 por Secretaria Municipal de Conservação.  
Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação  
pode ser reproduzida, distribuída ou transmitida por qualquer  
forma ou por qualquer meio, incluindo fotocópia, gravação ou  
outros métodos eletrônicos ou mecânicos, sem a prévia  
autorização por escrito do editor, exceto no caso de breves  
citações incluídas em revisões críticas e alguns outros usos  
não-comerciais permitidos pela lei de direitos autorais.





O que você precisa  
saber sobre a Lei Geral  
de Proteção de Dados

# Prefácio

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é um marco para a administração pública e reforça a confiança que a Prefeitura do Rio busca manter com cada cidadão.

Na Secretaria Municipal de Conservação, lidamos diariamente com dados pessoais recebidos em chamados, protocolos e serviços. Esses dados representam mais do que simples registros: são parte da identidade de cada pessoa e devem ser tratados com cuidado, respeito e responsabilidade.

A implementação da LGPD em nossa Secretaria é fruto de um esforço coletivo, que envolve servidores, gestores, técnicos e o trabalho contínuo do Encarregado de Dados e do Comitê de Proteção de Dados da Secretaria Municipal de Conservação. Juntos, esses agentes têm atuado de forma dedicada para garantir que nossos processos estejam plenamente alinhados às exigências da lei.

Este guia, de uso exclusivo da Secretaria Municipal de Conservação, é mais um passo para consolidar a transparência, a responsabilidade e a segurança como pilares do nosso trabalho no serviço público.

**Diego Vaz**

Secretário Municipal de Conservação

# Conheça a página da LGPD da Conservação



**conservacao.prefeitura.rio/lgpd**

# Índice

- 1. O que é a LGPD?**
- 2. Por que a LGPD importa?**
- 3. A LGPD em Órgãos Públicos**
- 4. A quem se aplica**
- 5. Direitos e Obrigações**
- 6. Direitos dos titulares de dados**
- 7. Os 10 princípios da LGPD**
- 8. Exposição de Documentos com Dados Apresentação**
- 9. Principais danos provocados por vazamento de dados**
- 10. Adequação de Contratos**
- 11. O RH e a LGPD**
- 12. LGPD e Serviços Cemiteriais e Funerários**
- 13. Conformidade e boas praticas**
- 14. Perguntas Frequentes, Mitos e Verdades**
- 15. Próximos passos**



# 1. O que é a LGPD?



A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) é a norma que regula como dados pessoais devem ser tratados no Brasil. Foi criada pela Lei nº 13.709, de 2018, e entrou em vigor em 2020.

## Objetivo principal:

Garantir o direito à privacidade, à liberdade e à proteção de dados pessoais de todo cidadão.

## No Município do Rio de Janeiro

A LGPD é complementada pelo **Decreto Rio nº 54.984/2024**, que:

- Institui a **Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais**;
- Define diretrizes e responsabilidades para todos os órgãos da Prefeitura;
- Cria o papel do **Encarregado de Dados** e do **Comitê de Proteção de Dados**;
- Orienta a implementação das boas práticas em toda a estrutura pública.





## Na Secretaria Municipal de Conservação:

A LGPD garante que **toda informação fornecida pelo cidadão**, seja por meio do **1746** ou de outros canais, seja tratada com **cuidado, transparência e segurança**.

## Finalidade da LGPD

A lei não proíbe o uso de dados. Ela define regras claras para garantir que o tratamento seja feito de forma responsável e justa.

Em resumo, a LGPD busca:

- Proteger o cidadão contra o uso indevido de seus dados;
- Promover a transparência no setor público;
- Fortalecer a confiança entre Prefeitura e população;
- Reduzir riscos de vazamentos e exposições indevidas.



### Exemplo prático:

- Um chamado de tapa-buraco no 1746 envolve dados como nome, endereço e telefone. Essas informações devem ser usadas somente para o atendimento do serviço.
- Em uma fiscalização de obstáculo fixo em calçada, o endereço informado pode identificar o morador — e, por isso, requer tratamento cuidadoso e sigiloso.

## LGPD: um pilar de confiança

"Proteger dados é proteger pessoas." Na Conservação, a LGPD reforça o compromisso com o cidadão e fortalece a imagem do serviço público como transparente e responsável.



## 2. Por que a LGPD importa?



Imagina o seguinte: você vai numa praia do Rio, deixa sua mochila na areia e dá um mergulho. Quando volta, sua mochila sumiu. A sensação é péssima, né? Você se sente vulnerável, sem controle do que aconteceu.

Agora, pensa nisso no mundo digital: os seus dados pessoais — nome, CPF, endereço, até informações de saúde — são como essa mochila. Se eles caem na mão errada, podem ser usados de forma indevida, gerando prejuízos e até colocando sua segurança em risco.

É por isso que existe a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Ela foi criada para garantir que empresas, órgãos públicos e qualquer organização tratem as informações das pessoas com respeito, segurança e transparência.





## A importância da LGPD para o cidadão

- Protege a **privacidade**: ninguém pode sair usando seus dados sem você saber.
- Dá **direito de escolha**: você pode autorizar ou negar o uso de certas informações.
- Garante **transparência**: os órgãos públicos e empresas precisam explicar por que coletam seus dados e o que vão fazer com eles.
- Dá **segurança jurídica**: caso seus dados sejam usados de forma errada, você pode exigir explicações e até reparação.



### Exemplo prático:

Se você preenche um formulário da Prefeitura para solicitar um serviço, esses dados não podem ser repassados para terceiros, como empresas privadas, sem base legal. Ou seja, sua informação sobre endereço não pode virar propaganda política ou lista de marketing.

## A importância da LGPD para a Prefeitura

Para o setor público, a LGPD tem um papel ainda maior:

- Respeitar a confiança do cidadão que entrega seus dados quando solicita serviços.
- Evitar vazamentos que possam expor a vida de moradores, turistas e servidores.
- Organizar os processos internos: saber quais dados são coletados, onde ficam armazenados e quem tem acesso.
- Responsabilizar gestores e servidores sobre o uso correto das informações.



### Exemplo prático:

Um morador abre um chamado na Central 1746 para pedir desobstrução de galeria de águas pluviais. Ele informa nome, CPF e telefone. Esses dados só podem ser usados para o serviço solicitado. Se alguém pegar essa informação para outro uso — como mandar mensagem oferecendo serviço de jardinagem —, já é um descumprimento da lei.

## No fim das contas...

A LGPD é como um **"cinto de segurança digital"**. Assim como usamos o cinto no carro para evitar maiores danos em caso de acidente, a lei garante regras para reduzir os riscos e proteger tanto o cidadão quanto a Prefeitura.

Ela mostra que **proteger dados é respeitar pessoas**.

E no serviço público, isso significa **cuidar do cidadão com a mesma atenção que cuidamos das ruas, praças e parques da cidade**.



**LGPD**

O que você precisa  
saber sobre a Lei Geral  
de Proteção de Dados

### 3. A LGPD na Administração Pública



A **Lei nº 13.709/2018** se aplica a **qualquer entidade que trate dados pessoais**, incluindo **órgãos públicos**.

Na Prefeitura do Rio, isso abrange **todas as secretarias, fundações e autarquias**.

A Conservação lida diariamente com informações de moradores, servidores e fornecedores — todas protegidas pela LGPD.





## Tratamento de dados no setor público

Diferente do setor privado, o poder público **pode tratar dados sem consentimento, quando houver interesse público.**

Mas é **obrigatório garantir:**

- Finalidade legítima e clara;
- Transparência sobre o uso das informações;
- Segurança e controle no acesso aos dados;
- Respeito aos direitos do titular.

## Base legal no setor público

A LGPD prevê hipóteses específicas que autorizam o uso de dados na administração pública:

1. **Execução de políticas públicas** – como obras, serviços e fiscalização.
2. **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória.**
3. **Tratamento de dados para estudos e estatísticas**, garantindo anonimização.
4. **Proteção da vida e segurança do cidadão.**
5. **Execução de contratos e convênios administrativos.**





## **O Decreto Rio nº 54.984/2024**

Esse decreto criou a Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais no Rio de Janeiro.

Ele determina que todos os órgãos da Prefeitura:

- Sigam as regras da LGPD.
- Adotem práticas de governança e segurança para proteger dados.
- Tenham um Encarregado de Dados (DPO) designado oficialmente.
- Façam ações de conscientização e treinamento com os servidores.

## **O papel do Encarregado de Dados (DPO) na Conservação**

Na Secretaria Municipal de Conservação, existe um Encarregado de Dados titular e também um suplente, para garantir que sempre haja continuidade na proteção e resposta ao cidadão.

As principais funções do DPO são:

- Atuar como ponto de contato entre o cidadão e a Prefeitura.
- Orientar servidores sobre boas práticas de proteção de dados.
- Responder solicitações e reclamações de titulares.
- Acompanhar medidas de segurança e conformidade dentro do órgão.



## Na prática, para os servidores da Conservação

- Tratar os dados dos chamados 1746 somente para a prestação do serviço solicitado.
- Garantir que planilhas e relatórios não revelem dados pessoais desnecessários.
- Utilizar dados de cidadãos e servidores com sigilo e finalidade definida.
- Incluir cláusulas de proteção de dados em contratos e parcerias.



### Exemplo prático:



Situação real: Um morador solicita, via 1746, reparo de buraco em via pública.



Uso permitido: nome, telefone e endereço para localizar o problema e informar a conclusão.

Uso indevido: compartilhar dados do solicitante fora do contexto do serviço ou publicar em planilhas abertas.

## 4. A quem se aplica



A **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)** se aplica a **qualquer pessoa física ou jurídica**, pública ou privada, **que realize tratamento de dados pessoais**.

Isso inclui:

- Empresas privadas;
- Órgãos públicos;
- Fundações, autarquias e secretarias municipais;
- Prestadores de serviço contratados pela Prefeitura.

Na Conservação: a LGPD se aplica a todos os setores — obras, fiscalização, contratos, atendimento ao cidadão e recursos humanos.



## O que é "tratamento de dados"?

É qualquer operação feita com informações pessoais.  
Inclui coletar, armazenar, compartilhar, transmitir ou excluir dados.



### **Exemplo:**

- Registrar um chamado no 1746;
- Emitir um contrato de prestação de serviço;
- Guardar dados de servidores no RH.

Tudo isso é tratamento de dados.



## Dados pessoais: o que são afinal?

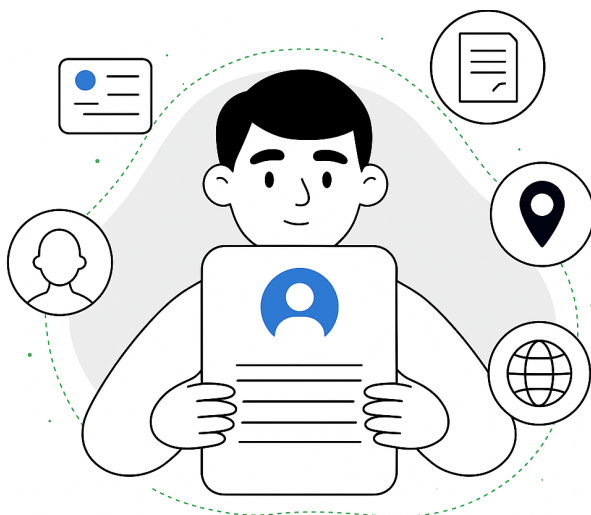
São informações que identificam ou podem identificar uma pessoa.  
Exemplos:

- Nome completo
- CPF ou RG
- Telefone e e-mail
- Endereço



### Exemplo prático:

Um morador liga para o 1746 para pedir tapa-buraco na sua rua. Ele informa nome, telefone e endereço para que a equipe consiga identificar o local e dar retorno. Esses dados precisam ser usados somente para resolver o chamado, e não podem ser repassados para outros fins.





## Dados pessoais sensíveis

São informações que podem gerar discriminação ou constrangimento se forem mal utilizadas.

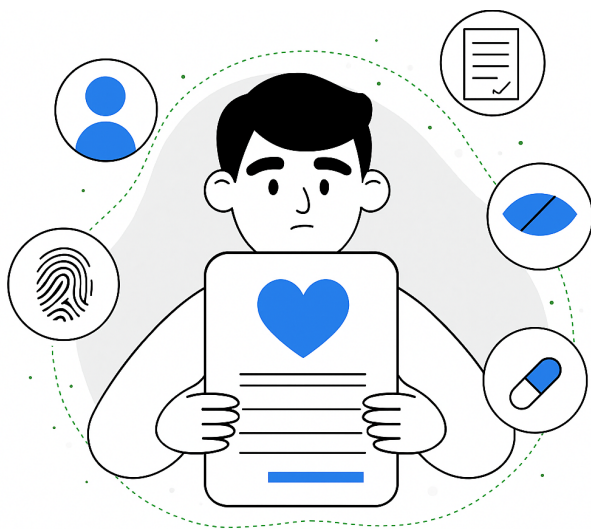
Exemplos:

- Religião
- Opinião política
- Dados de saúde
- Orientação sexual
- Dados biométricos (como foto de rosto ou impressão digital)



### Exemplo prático:

Se o cidadão abre um chamado no **1746** para denunciar um **obstáculo fixo irregular na calçada** em frente à sua casa, o endereço informado pode acabar **identificando o próprio morador**. Dependendo da situação, isso pode expor a pessoa a constrangimento ou até retaliação por vizinhos.







## Dados Anonimizados

São dados tratados de forma que não permitam identificar o titular.



### Exemplo:

relatórios estatísticos sobre chamados do 1746 sem nomes ou endereços.

Importante: mesmo anônimos, esses dados devem ser usados com responsabilidade.





## Dados Públicos

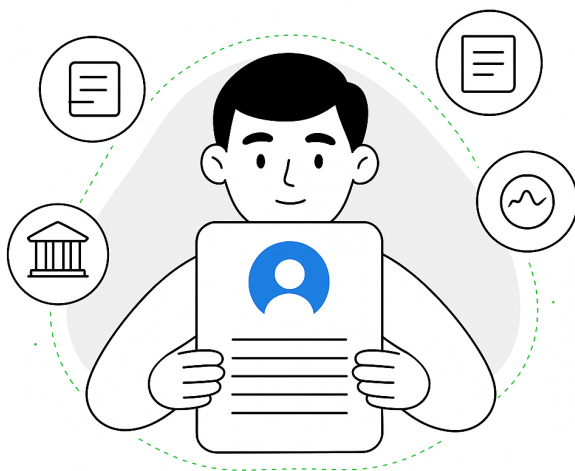
Informações tornadas públicas pelo próprio titular ou por obrigação legal.



### **Exemplo prático:**

dados de contratos publicados no Diário Oficial.

Atenção: Mesmo dados públicos devem ser usados com finalidade legítima e dentro dos limites da lei.





## Resumo

Tipo de Dado	Exemplo	Cuidados na Conservação
Pessoal	Nome, telefone, endereço	Usar apenas para a finalidade do serviço
Sensível	Religião, saúde, endereço que identifique denunciante	Tratar com sigilo redobrado
Anonimizado	Relatórios sem identificação	Garantir que não possa ser revertido
Público	Dados disponíveis por obrigação legal	Utilizar de forma ética e limitada

"Nem todo dado é igual, mas todos merecem proteção."▣O cuidado muda conforme o tipo de dado — a responsabilidade é sempre a mesma.



# 5. Direitos e Obrigações



## A LGPD equilibra direitos e deveres

A lei estabelece direitos para o cidadão (titular dos dados) e obrigações para os órgãos públicos e seus servidores.


O objetivo é garantir transparência, segurança e responsabilidade em todo o ciclo do tratamento de dados.

## Direitos do Titular – O Cidadão (saiba mais no próximo capítulo)

Todo cidadão tem o direito de saber como seus dados são usados pelo poder público.

Principais direitos:

- Acesso às informações que a Prefeitura tem sobre ele;
- Correção de dados incorretos;
- Informação sobre o uso e compartilhamento dos dados;
- Bloqueio ou exclusão de dados (quando possível);
- Portabilidade e revogação do consentimento;
- Reclamação junto à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

 **Exemplo:** Um morador pode pedir à Conservação informações sobre os dados coletados em um chamado no 1746.



## Obrigações dos Órgãos Públicos

Os órgãos públicos devem **proteger, justificar e restringir** o uso de dados pessoais.

### Principais deveres:

- Ter uma **base legal** para o uso de dados;
- Garantir **segurança da informação**;
- Informar o titular de forma clara e acessível;
- Corrigir ou excluir dados quando necessário;
- Nomear um **Encarregado de Dados (DPO)** responsável por orientar e atender o cidadão;
- Adotar políticas internas e **treinar servidores** sobre o tema.

## Papel dos Servidores

Cada servidor é parte ativa da proteção de dados.

Boas práticas:

- Só colete o que for estritamente necessário;
- Evite repassar dados em grupos ou mensagens pessoais;
- Proteja planilhas e documentos com senhas e controle de acesso;
- Oriente o cidadão a buscar canais oficiais (como o Encarregado de Dados);
- Comunique incidentes de forma imediata ao setor responsável.





## **Na Conservação, isso quer dizer:**

- Os chamados, vistorias e relatórios devem conter apenas os dados essenciais.
- O uso dessas informações precisa ter finalidade clara (serviço público).
- Qualquer dúvida sobre dados pessoais deve ser encaminhada ao Encarregado ou ao Comitê de Proteção de Dados.

"Direito do cidadão e dever do servidor caminham juntos." A LGPD cria uma relação de confiança entre a Prefeitura e quem utiliza seus serviços.



## 6. Direitos dos titulares de dados



A LGPD não é só uma lei para órgãos públicos se organizarem. Ela também é uma ferramenta de proteção para o cidadão. Quem fornece seus dados — seja no 1746 ou em qualquer outro serviço — tem direitos garantidos.

É como um cardápio de opções: a pessoa pode escolher o que quer que seja feito com seus dados, cobrar explicações e até pedir mudanças.





## Os principais direitos do cidadão

01

### Saber se a Prefeitura usa seus dados

O morador pode perguntar: "Meus dados estão sendo tratados pela Secretaria de Conservação?".

Exemplo: João abriu um chamado no **1746** para conserto de bueiro e quer confirmar se seu telefone continua armazenado no sistema.

02

### Acesso às informações

O cidadão pode pedir cópia de todos os dados que a Prefeitura tem sobre ele.

03

### Correção de dados

Se houver erro, o titular pode pedir para ajustar.

Exemplo: Maria informou o número da casa errado no chamado de **tapa-buraco**. Ela pode solicitar correção.

04

### Anonimização ou bloqueio

O titular pode pedir que os dados sejam "escondidos" ou não usados, quando não houver mais necessidade de tratamento.

05

### Exclusão dos dados

Quando os dados não forem mais necessários, o cidadão pode pedir que sejam apagados.



### Explicação da finalidade

06

O morador tem direito de saber para que os dados serão usados. Exemplo: se o endereço foi solicitado para um chamado de fiscalização de obstáculo em calçada, a Conservação precisa deixar claro que esse dado é usado apenas para localizar o ponto do problema.

### Compartilhamento

07

O cidadão pode perguntar com quem seus dados foram ou serão compartilhados.

### Portabilidade

08

A lei prevê que o titular pode pedir a transferência de seus dados para outro prestador de serviço, quando aplicável (mais comum no setor privado, mas previsto também para o setor público em casos específicos).

### Revogação do consentimento

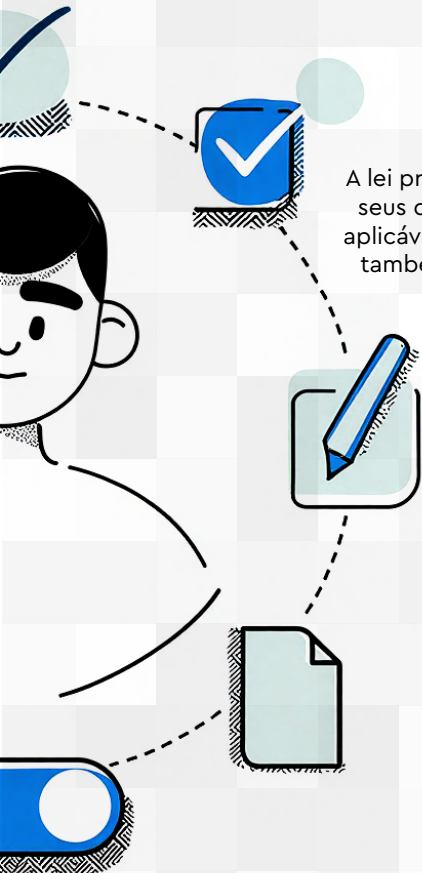
09

Se a pessoa autorizou o uso dos dados e depois mudou de ideia, pode cancelar essa autorização.

### Reclamar para a autoridade

10

Caso o cidadão entenda que seus direitos não foram respeitados, ele pode reclamar diretamente para a ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados).





## Exemplo prático na Conservação

Imagine que Carlos abra um chamado no **1746** para denunciar um **obstáculo fixo irregular em uma calçada**.

- Ele fornece nome e telefone.
- Após a vistoria, ele pede que seus dados não fiquem mais no sistema para não sofrer constrangimento com vizinhos.

Pela LGPD, ele pode solicitar a exclusão ou bloqueio dos dados, desde que isso não comprometa o interesse público ou a obrigação legal de manter registros.

## O equilíbrio entre direitos e deveres

É importante lembrar:

- O cidadão tem direitos sobre os dados.
- Mas a Prefeitura também tem deveres legais de **manter certas informações registradas**, principalmente quando envolvem fiscalização, obras públicas e responsabilidade do poder público.

Ou seja: o direito do morador é respeitado, mas precisa andar junto com a obrigação da Prefeitura de garantir **transparência e prestação de contas**.



### Exemplo prático:

- João abriu um chamado para **tapa-buraco** e informou endereço e telefone.
- Depois que o serviço foi concluído, ele pode perguntar:
  - "Meus dados ainda estão no sistema?"
  - "Com quem foram compartilhados?"
  - "Posso pedir para apagar meu telefone?"

Tudo isso está dentro dos **direitos garantidos pela LGPD**.

## Orientações Internas – Como agir quando o cidadão pede informações sobre seus dados

Se um cidadão procurar a Secretaria de Conservação pedindo acesso, correção ou exclusão de dados, siga estas orientações:

1

### Escute com atenção

- O pedido pode vir por telefone, e-mail, protocolo ou até pessoalmente.
- Registre sempre a solicitação de forma clara.

2

### Verifique o tipo de pedido

- Acesso ou cópia dos dados
- Correção de informações
- Exclusão ou bloqueio
- Explicação da finalidade do uso
- Informações sobre compartilhamento



3

## Encaminhe ao Encarregado de Dados

- Nunca decida sozinho.
- O responsável oficial (titular ou suplente de Encarregado de Dados da Conservação) vai avaliar e dar a resposta adequada.

4

## Respeite os prazos

- Pela LGPD, a resposta ao cidadão deve ser dada em até **15 dias**.
- Se precisar de mais tempo, é necessário justificar.

5

## Mantenha registro do processo

- Guarde evidências do pedido e da resposta dada.
- Isso ajuda na prestação de contas e garante transparência.

6

## Proteja o cidadão

- Até um endereço informado no 1746 pode identificar um morador e colocá-lo em situação de constrangimento.
- Trate cada dado com a mesma seriedade que trataria um documento oficial confidencial.

## Atenção, servidor da Conservação:

- Até um endereço informado no 1746 pode identificar um morador e colocá-lo em situação de constrangimento.
- Trate cada dado com a mesma seriedade que trataria um documento oficial confidencial.



## 7. Os 10 princípios da LGPD



A LGPD tem um conjunto de princípios que funcionam como regras de ouro.

Eles são a base para todo o tratamento de dados, seja numa empresa privada, seja num órgão público como a Conservação.

Pensa neles como placas de trânsito: se a gente respeita, o fluxo segue seguro. Se ignora, pode dar acidente — nesse caso, vazamento de dados, processos e perda de confiança do cidadão.





01

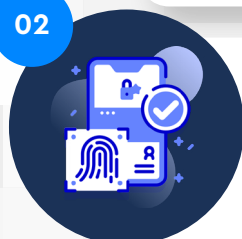


## Finalidade

Use os dados para um objetivo claro e legítimo.

**Exemplo:** se o cidadão abre um chamado no 1746 pedindo tapa-buraco, o endereço informado deve ser usado só para localizar o ponto e executar o serviço, e não para outra coisa.

02



## Adequação

O uso do dado tem que ser compatível com a finalidade.

**Exemplo:** não faz sentido usar o telefone do morador que pediu fiscalização de obstáculo fixo em calçada para mandar pesquisas sobre outros assuntos.

03



## Necessidade

Colete apenas o que for essencial.

**Exemplo:** para um chamado de obra irregular em logradouro, basta pedir nome e endereço. Não há motivo para pedir CPF ou informações pessoais que não têm relação com a demanda.

04



## Livre acesso

O cidadão tem direito de consultar, a qualquer momento, como seus dados estão sendo tratados.

**Exemplo:** se João quiser saber se seu número de telefone ainda está armazenado após o fechamento do chamado, ele pode pedir essa informação.

05



## Qualidade dos dados

Os dados precisam estar corretos, claros e atualizados.

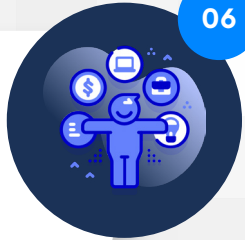
**Exemplo:** se o endereço do buraco foi registrado errado, a equipe vai no lugar errado. Além de atrapalhar o serviço, isso gera risco de o dado ficar incorreto no sistema.

06

## Transparência

As informações sobre o uso dos dados têm que ser claras e acessíveis.

**Exemplo:** quando um morador abre chamado no 1746, deve estar claro que o telefone será usado para retorno sobre o serviço — nada além disso.

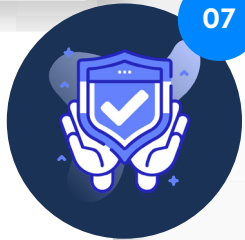


07

## Segurança

É preciso proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos ou uso indevido.

**Exemplo:** não compartilhar planilhas com nomes, endereços e contatos de moradores em grupos de WhatsApp sem proteção.



08

## Prevenção

Tomar medidas para evitar problemas antes que aconteçam.

**Exemplo:** treinar servidores da Conservação para não anotar dados de moradores em papéis soltos ou expostos sobre a mesa.

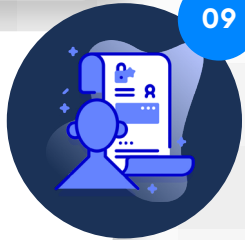


09

## Não Discriminação

Os dados não podem ser usados para discriminar ou constranger alguém.

**Exemplo:** se um morador denuncia uma obra irregular perto de casa, esse dado não pode ser usado de forma que identifique e exponha o denunciante para vizinhos.

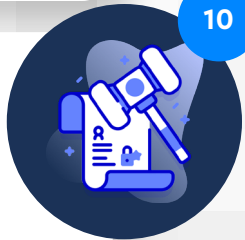


10

## Responsabilização e prestação de contas

O órgão público deve mostrar que segue a lei e que tem medidas eficazes de proteção.

**Exemplo:** a Conservação precisa manter registros de como trata os dados do 1746 e apresentar relatórios quando solicitado pela Prefeitura ou pela ANPD.





## Dicas para adequação a LGPD para o dia a dia do Servidor da Conservação

### Peça só o necessário

- Para um chamado de tapa-buraco, basta endereço, descrição do serviço e ID do chamado.
- Não solicite CPF ou informações sem relação com o serviço.

### Use canais oficiais

- Registre chamados diretamente no sistema do 1746.
- Evite WhatsApp, e-mail pessoal ou papel solto.

### Proteja os dados

- Não deixe planilhas abertas no computador.
- Guarde arquivos em pastas seguras com senha.

### Encaminhe pedidos ao Encarregado de Dados

- Nunca responda sozinho solicitações de acesso, correção ou exclusão.
- Sempre registre e envie ao Encarregado titular ou suplente.

### Respeite a finalidade

- Dados coletados para um chamado só podem ser usados para aquele serviço.

### Atenção ao risco de identificação

- Mesmo um endereço pode identificar o morador e gerar constrangimento.

## 8. Exposição de Documentos com Dados



### O perigo da exposição indevida

A LGPD também protege como os dados são exibidos, armazenados e compartilhados. Mesmo sem vazamento digital, a exposição física ou visual de informações pessoais já configura falha de segurança.



#### Exemplo:

Uma planilha impressa com nomes, telefones e endereços deixada sobre uma mesa pode ser fotografada ou copiada indevidamente.

### Formas comuns de exposição indevida

- **Documentos impressos visíveis** — planilhas, listas de presença, protocolos abertos sobre mesas.
- **E-mails sem sigilo** — com anexos contendo dados pessoais enviados para grupos ou destinatários errados.
- **Mensagens em aplicativos** — compartilhamento de dados via WhatsApp ou grupos informais.
- **Capturas de tela e fotos de documentos** — imagens de relatórios ou cadastros circulando fora dos canais oficiais.
- **Pastas de rede sem controle** — arquivos compartilhados sem senha ou restrição de acesso.



## **Na Conservação, isso pode ocorrer em:**

Setores que lidam com **chamados do 1746**, relatórios de obras ou fiscalização;

Áreas administrativas que gerenciam **contratos, licitações e cadastros**;

O **RH**, que guarda fichas de servidores e dados funcionais;

Equipes em campo que recebem **documentos físicos de atendimento**.

Mesmo documentos de uso interno devem ser tratados com segurança.

## **Boas práticas para evitar exposição**

- ✓ Mantenha o sigilo visual – nunca deixe documentos com dados pessoais expostos em mesas ou balcões.
- ✓ Use senhas e permissões – em planilhas, sistemas e arquivos compartilhados.
- ✓ Evite cópias desnecessárias – quanto menos duplicação, menor o risco.
- ✓ Verifique antes de enviar – confirme destinatários de e-mails e mensagens.
- ✓ Guarde e descarte corretamente – triture papéis e apague arquivos que não são mais necessários.



## **Responsabilidade compartilhada**

Proteger documentos é dever de todos.

Um descuido simples — como deixar um papel à vista — pode comprometer a segurança de dados pessoais.

"Cuidar de documentos é cuidar da confiança do cidadão."

A informação é pública, mas o dado pessoal é protegido.





PREFEITURA  
**RIO** / **CONSERVAÇÃO**  
E SERVIÇOS PÚBLICOS



## 9. Principais danos provocados por vazamento de dados



Quando falamos em vazamento de dados, muita gente pensa em algo distante, coisa de banco ou rede social. Mas não é bem assim. Na prática, qualquer órgão público ou empresa pode ter dados expostos se não cuidar direito da informação.

E os danos não ficam só no mundo digital — eles podem atingir diretamente a vida das pessoas e a credibilidade do poder público.



## **Danos para o cidadão**

### **1 – Exposição de dados pessoais**

- Nome, telefone e endereço podem cair em mãos erradas.
- Isso pode gerar constrangimento, perseguição ou até risco de segurança.



Exemplo na Conservação:

um morador que denuncia um **obstáculo fixo irregular em calçada** pelo **1746** pode ser identificado indevidamente se o endereço e contato forem expostos, criando situações de constrangimento com vizinhos.

### **2 – Fraudes e golpes**

- Com CPF ou telefone, criminosos podem aplicar golpes financeiros ou se passar pela pessoa. ~~nto~~ com vizinhos.

### **3 – Perda de privacidade**

- Dados sensíveis, como informações de saúde ou opinião política, podem ser usados para discriminação.

### **4 – Risco físico**

- Em alguns casos, a identificação de endereço pode expor famílias a riscos de segurança.



## **Danos para a Prefeitura**

### ***1 – Perda de confiança do cidadão***

- O morador deixa de acreditar que seus dados estão seguros e pode parar de fornecer informações importantes para a gestão pública.

### ***2 – Imagem institucional prejudicada***

- A Secretaria ou o órgão envolvido pode ganhar repercussão negativa na mídia e nas redes sociais.

### ***3 – Responsabilidade legal***

- Pela LGPD, o órgão público pode ser responsabilizado se não comprovar que tomou medidas de segurança.

### ***4 – Trabalho retrabalho e atrasos***

- Um dado incorreto ou vazado pode gerar retrabalho e prejudicar a execução dos serviços — por exemplo, ir ao local errado para atender um chamado de tapa-buraco.



# 10. Adequação de Contratos



## A LGPD também está nos contratos

Toda relação entre a Prefeitura e terceiros — empresas, prestadores de serviço ou consultores — envolve o tratamento de dados pessoais em algum nível.

Por isso, os contratos precisam estar adequados à LGPD, deixando claras as responsabilidades de cada parte.



### **Exemplo:**

Uma empresa contratada para executar manutenção em logradouros pode ter acesso a planilhas com endereços ou contatos de moradores — isso já configura tratamento de dados.



## O que deve constar nos contratos

A partir da LGPD, **toda contratação pública** deve conter cláusulas específicas de **proteção e tratamento de dados pessoais**.

### Itens essenciais:

1. **Finalidade do uso dos dados** – por que os dados são coletados e como serão usados.
2. **Limitação de acesso** – somente quem precisa pode acessar.
3. **Sigilo e confidencialidade** – obrigação formal de proteger os dados tratados.
4. **Responsabilidade compartilhada** – entre a Secretaria e o prestador de serviço.
5. **Medidas de segurança** – uso de senhas, controle de acesso, criptografia, entre outros.
6. **Descarte seguro** – definição de como e quando os dados devem ser apagados.
7. **Comunicação de incidentes** – o contratado deve avisar imediatamente em caso de vazamento.



## **Na Conservação, isso significa:**

- Incluir cláusulas de proteção de dados pessoais em contratos de obras, fiscalização, limpeza urbana e serviços administrativos;
- Exigir que empresas terceirizadas cumpram a LGPD e adotem medidas de segurança equivalentes às da Prefeitura;
- Garantir que as informações dos cidadãos usadas em sistemas, relatórios ou cadastros sejam tratadas de forma sigilosa;
- Avaliar periodicamente os contratos vigentes e atualizar os modelos padrões para incluir as exigências da lei.

## **Tipos de contrato com risco de exposição de dados**

- Contratos de obras e manutenção de logradouros;
- Contratos de fiscalização e monitoramento urbano;
- Contratos de terceirização de mão de obra;
- Parcerias que envolvam coleta de informações de cidadãos.

## **Boas práticas de gestão contratual**

- Analise previamente se haverá tratamento de dados pessoais.
- Use modelos contratuais revisados pelo jurídico e pelo Comitê de Proteção de Dados.
- Exija que fornecedores apresentem plano de conformidade com a LGPD.
- Garanta que o fiscal do contrato saiba identificar riscos de exposição.
- Encaminhe qualquer dúvida ao Encarregado de Dados antes da assinatura.rviço público.







# 11. O RH e a LGPD



## O setor mais sensível da gestão pública

O Recursos Humanos (RH) lida diariamente com grande volume de dados pessoais e sensíveis de servidores, estagiários e prestadores de serviço.

Por isso, é um dos setores que mais precisa estar adequado à LGPD.



### **Exemplo:**

Cada ficha funcional, exame médico, folha de ponto ou registro de pagamento contém dados que identificam e descrevem uma pessoa — e precisam de tratamento responsável e seguro.



## Tipos de dados tratados no RH

### Dados pessoais comuns:

- Nome completo
- CPF e RG
- Endereço e telefone
- Dados bancários
- Histórico funcional

### Dados sensíveis:

- Informações médicas e de saúde ocupacional
- Atestados e laudos
- Filiação sindical
- Situação familiar (dependentes, filhos, cônjuge)

### Atenção:

Esses dados devem ser usados apenas para finalidades legais e administrativas, como folha de pagamento, benefícios e gestão de pessoal.



## Responsabilidade do RH

O RH é o **guardião das informações pessoais dos servidores**. Deve garantir que o tratamento desses dados ocorra **com segurança, sigilo e transparência**.

### Boas práticas fundamentais:

1. Limitar o acesso apenas a quem realmente precisa das informações;
2. Manter documentos físicos guardados em locais seguros;
3. Proteger sistemas e planilhas com senha;
4. Evitar circular fichas ou planilhas com dados sensíveis por e-mail ou grupos de mensagem;
5. Não divulgar informações de saúde ou pessoais sem base legal;
6. Atualizar periodicamente os cadastros e excluir dados desnecessários.

### Na Conservação, isso significa:

- As fichas de servidores devem ser armazenadas de forma **sigilosa e controlada**;
- O envio de documentos para outros setores deve ser feito **somente por canais oficiais**;
- O uso de dados de saúde, atestados e exames deve seguir **finalidade médica e legal**, nunca ser exposto;
- O **Comitê de Proteção de Dados** e o **Encarregado de Dados** podem orientar o RH sobre práticas seguras.



## Exemplo prático

### Situação:

Um servidor solicita ao RH uma cópia de seu histórico funcional.

✅ O pedido pode ser atendido, desde que a entrega ocorra somente ao próprio titular e com registro formal da solicitação.

❌ Erro: enviar a ficha funcional completa para outro setor sem necessidade administrativa.

### Dica de ouro

"O RH é a porta de entrada e saída dos dados pessoais dos servidores."

A proteção começa na contratação e termina somente após o descarte seguro dos registros.



## Checklist – Boas práticas no RH

- ☒ Garanta o sigilo das fichas e documentos
- ☒ Use sistemas oficiais e seguros
- ☒ Restrinja o acesso de informações sensíveis
- ☒ Oriente servidores sobre privacidade
- ☒ Atualize e elimine dados que não são mais necessários
- ☒ Em caso de dúvida, procure o Encarregado de Dados

Um dado incorreto ou vazado pode gerar retrabalho e prejudicar a execução dos serviços — por exemplo, ir ao local errado para atender um chamado de tapa-buraco.



## 12. LGPD e Serviços Cemiteriais e Funerários



### Um serviço público sensível por natureza

Os **serviços cemiteriais e funerários** envolvem o tratamento de dados pessoais e sensíveis de cidadãos e familiares em momentos delicados.

Por isso, exigem **sigilo, respeito e conformidade com a LGPD**.



#### **Exemplo:**

Durante o registro de sepultamento, o sistema coleta informações do falecido e de seus familiares — nomes, endereços, contatos e até dados médicos.

Tudo isso é **protegido pela LGPD**.



## O que a LGPD protege nesse contexto

A lei garante que todas as informações pessoais tratadas nos serviços cemiteriais e funerários sejam usadas somente para finalidades legais e administrativas, como:

- Emissão de autorizações e registros de sepultamento;
- Controle de concessões de jazigos e sepulturas;
- Fiscalização e manutenção de áreas;
- Comunicação com familiares e órgãos oficiais.

### **Não é permitido:**

Compartilhar dados de falecidos ou familiares fora do contexto do serviço;

Utilizar informações para fins comerciais ou de divulgação;

Expor dados em murais, planilhas ou redes sociais.

## Tipos de dados tratados nesses serviços

### **Dados pessoais comuns:**

- Nome, endereço, telefone, CPF, data de nascimento, dados do registro civil.

### **Dados sensíveis:**

- Religião, causa da morte, informações médicas, filiação familiar, crença ou rito funerário.

### **Dados administrativos:**

- Localização de jazigo, número de sepultura, histórico de concessão.

Mesmo após o falecimento, os dados continuam protegidos pela lei — especialmente os dos familiares e responsáveis legais.





## Na Conservação, isso significa:

- Os cadastros e registros devem ser mantidos **em sistemas seguros e controlados**;
- Documentos físicos devem ser **guardados com sigilo e acesso restrito**;
- Somente servidores autorizados podem visualizar informações pessoais ou sensíveis;
- Qualquer solicitação de acesso deve ser **formalizada e registrada**;
- Os prestadores de serviço (empresas contratadas) devem estar **adequados à LGPD e comprometidos com o sigilo das informações**.



### Exemplo prático

#### Situação:

Um servidor precisa confirmar dados de uma concessão de jazigo.

✓ Pode acessar o sistema apenas para essa finalidade e sem repassar informações a terceiros.

✗ Erro: enviar planilhas completas de sepultamentos para fora da unidade sem autorização ou necessidade.



## Checklist – Boas práticas no RH

- ☑ Registrar acessos e autorizações de uso de dados;
- ☑ Evitar circular documentos físicos fora dos locais apropriados;
- ☑ Não divulgar dados pessoais em murais ou comunicados públicos;
- ☑ Utilizar sistemas oficiais da Prefeitura para cadastro e controle;
- ☑ Encaminhar dúvidas ou incidentes ao Encarregado de Dados.

"Respeito aos dados é parte do respeito à memória e à dignidade das pessoas."

Nos serviços cemiteriais e funerários, sigilo é um dever ético e legal.

## 13. Conformidade e boas praticas



### **A LGPD é mais que uma lei — é uma mudança de cultura**

A **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)** trouxe um novo olhar sobre o uso das informações no serviço público. Mais do que cumprir normas, a LGPD nos convida a **tratar cada dado como uma extensão do cidadão** — com cuidado, respeito e responsabilidade.

### **Na Secretaria Municipal de Conservação**

A aplicação da LGPD reforça o compromisso da Prefeitura do Rio com a **transparência, a ética e a confiança pública**.

Cada chamado, relatório, contrato e cadastro deve ser visto não apenas como um processo administrativo, mas como um **ato de confiança entre o cidadão e o poder público**.

Proteger dados é proteger pessoas.



## **Compromisso institucional**

A Conservação, por meio do seu **Encarregado de Dados e do Comitê de Proteção de Dados**, atua para:

- Garantir a conformidade com a legislação;
- Implementar boas práticas de segurança e governança;
- Orientar servidores e prestadores de serviço;
- Promover capacitação e conscientização sobre o tema;
- Atender com transparência as solicitações dos cidadãos.

A proteção de dados é um trabalho coletivo que depende de cada servidor e colaborador.

## **O papel de cada servidor**

A LGPD só se cumpre na prática quando há responsabilidade individual no trato com as informações.

Cuide do que coleta;

- Use apenas o necessário;
- Proteja o acesso e o armazenamento;
- Não compartilhe dados fora dos canais oficiais;
- Em caso de dúvida, consulte o Encarregado de Dados.

## **Caminho contínuo**

A adequação à LGPD não é um projeto com fim — é um **processo permanente de aprendizado e aperfeiçoamento**.

Cada melhoria, cada cuidado e cada orientação ajuda a fortalecer a confiança do cidadão na Conservação e na Prefeitura do Rio.



## **Conformidade e boas práticas**

### ***1.Mapear os dados coletados***

- Saber quais dados entram pela Conservação (ex.: chamados do 1746, protocolos internos, fiscalizações).
- Identificar onde esses dados ficam armazenados.

### ***2.Definir acessos***

- Nem todo servidor precisa ter acesso a todos os dados.
- Use o princípio do "acesso mínimo": cada um só acessa o que precisa para fazer sua função.

### ***3.Evitar excessos***

- Peça apenas as informações realmente necessárias. Exemplo: para atender um tapa-buraco, basta endereço e, se for necessário, telefone de contato. Não precisa de CPF.

### ***4.Usar canais oficiais***

- Evite compartilhar dados pessoais de moradores por WhatsApp, grupos de mensagens ou e-mails não institucionais.
- Sempre que possível, use os sistemas oficiais da Prefeitura.

### ***5.Registrar o ciclo de vida dos dados***

- Do momento da coleta até o descarte, saiba como a informação é tratada.
- Evite guardar dados por mais tempo do que o necessário.



## 6. Treinar e conscientizar

- Todos os servidores que lidam com dados devem entender os princípios básicos da LGPD.
- Pequenos erros no dia a dia (como deixar uma planilha aberta em tela) podem virar grandes problemas.

## Responsabilidades dos servidores da Conservação

- **Cuidado com endereços:** lembre-se que um simples endereço informado no 1746 pode identificar o morador e até gerar constrangimento.
- **Não guarde dados em anotações soltas:** nada de deixar papéis com nomes e telefones sobre a mesa ou dentro de gavetas sem controle.
- **Proteja o sistema:** nunca compartilhe login ou senha.
- **Peça ajuda quando tiver dúvida:** o **Encarregado de Dados** está lá para orientar.

## Exemplo prático

- Situação: Morador solicita fiscalização de obstáculo fixo em calçada.
- Dados coletados: nome, endereço, telefone.
- Como agir:
  - Usar endereço para localizar o problema.
  - Somente o Ouvidor institucional pode contactar o cidadão por telefone.
  - Não repassar os dados para terceiros.
  - Encaminhar qualquer pedido do morador sobre seus dados ao Encarregado de Dados.



## **Erros comuns que devemos evitar na Conservação**

### **✗ Anotar dados em papel solto**

- Post-it, caderninho ou rascunho com telefone e endereço do morador são fáceis de perder e podem parar em mãos erradas.

### **✗ Compartilhar informações em grupos de WhatsApp**

- Nome, endereço ou telefone de cidadão não devem circular em grupos abertos ou não institucionais.

### **✗ Pedir dados desnecessários**

- Se basta endereço para executar o serviço, não faz sentido pedir CPF ou outras informações pessoais.

### **✗ Deixar planilhas abertas no computador**

- Evite manter arquivos com dados de moradores expostos em telas ou pastas sem senha.

### **✗ Esquecer de apagar dados que não são mais necessários**

- Guardar dados sem finalidade só aumenta o risco de vazamento.

### **✗ Responder sozinho pedidos de dados**

- Nunca dê cópia ou exclua dados por conta própria. Sempre encaminhe ao Encarregado de Dados.





## 14. Perguntas Frequentes, Mitos e Verdades



### 1. Preciso pedir consentimento para todo dado que o cidadão fornece?

#### Resposta:

Nem sempre. No setor público, muitas vezes os dados são tratados para cumprir o **interesse público** ou uma **obrigação legal**.

Exemplo: o endereço informado em um chamado de **tapa-buraco** não depende de consentimento — ele é essencial para prestar o serviço.

### 2. O cidadão pode pedir para apagar os dados dele do 1746?

#### Resposta:

Sim, ele pode pedir. Mas em alguns casos a Prefeitura precisa **manter os dados por obrigação legal ou para prestação de contas**.

Exemplo: dados de uma denúncia de **obstáculo em calçada** podem precisar ser preservados para comprovar a fiscalização.



### 3. O que faço se receber uma solicitação de acesso, correção ou exclusão de dados?

**Resposta:**

Nunca responda sozinho.

O correto é **registrar o pedido e encaminhar ao Encarregado de Dados (titular ou suplente).**

### 4. Posso anotar os dados do morador em um papel e depois lançar no sistema?

**Resposta:**

Não é recomendado. Isso aumenta o risco de perda ou vazamento. Sempre que possível, **registre direto no sistema oficial.**

### 5. O que acontece se houver vazamento de dados na Conservação?

**Resposta:**

O Encarregado de Dados deve ser informado imediatamente. Ele vai analisar o caso, adotar medidas para reduzir os danos e comunicar às autoridades competentes (como a ANPD), se necessário.



## 6. Qual a diferença entre dado pessoal e dado sensível?

### Resposta:

- **Dado pessoal:** qualquer informação que identifique uma pessoa (ex.: nome, telefone, endereço).
- **Dado sensível:** informações mais delicadas, que podem gerar discriminação (ex.: saúde, religião, opinião política).

## 7. Quem responde oficialmente pela LGPD na Conservação?

### Resposta:

○ **Encarregado de Dados.**

Na Secretaria existe um **titular** e também um **suplente**, garantindo continuidade no atendimento às demandas da LGPD.

## 8. O que eu, como servidor, posso fazer no dia a dia para ajudar?

### Resposta:

- Pedir apenas dados necessários.
- Usar sempre os sistemas oficiais.
- Evitar compartilhar informações em grupos ou e-mails abertos.
- Procurar o Encarregado sempre que tiver dúvida.



## Mitos e Verdades sobre a LGPD

**✗ Mito:** A LGPD só vale para empresas privadas.

**✓ Verdade:** A lei se aplica também a todos os órgãos públicos, inclusive a Secretaria Municipal de Conservação.

**✗ Mito:** Só dados sensíveis precisam de proteção.

**✓ Verdade:** Qualquer dado pessoal (como endereço, telefone ou nome) precisa ser protegido.

**✗ Mito:** Se o dado está no sistema da Prefeitura, posso usar como quiser.

**✓ Verdade:** Cada dado tem uma finalidade específica. Não pode ser usado para outros fins sem base legal.

**✗ Mito:** O cidadão sempre pode exigir a exclusão dos seus dados.

**✓ Verdade:** O morador pode pedir exclusão, mas a Prefeitura pode ser obrigada a manter os dados para garantir a prestação de contas e o interesse público.

**✗ Mito:** A responsabilidade é só do Encarregado de Dados.

**✓ Verdade:** Todos os servidores que lidam com informações pessoais têm responsabilidade. O Encarregado orienta e centraliza, mas o cuidado diário é coletivo.

**✗ Mito:** Se não houver vazamento, não preciso me preocupar.

**✓ Verdade:** A LGPD também exige prevenção. Treinar servidores e adotar boas práticas evita problemas antes que aconteçam.

## 15. Próximos passos



A LGPD veio para ficar.

Ela não é só mais uma lei, mas sim uma nova forma de enxergar os dados: não como simples informações em um sistema, mas como parte da identidade e da dignidade de cada cidadão.

Na Secretaria Municipal de Conservação, a aplicação da LGPD significa:

- Respeitar quem abre um chamado no 1746.
- Garantir que endereços e contatos não sejam usados de forma errada.
- Mostrar que o serviço público é transparente e confiável.





## **Próximos passos**

### ***1.Fortalecer a cultura de proteção de dados***

- Continuar treinando servidores.
- Reforçar orientações em todos os setores.

### ***2.Consolidar rotinas seguras***

- Garantir que os dados sejam coletados, tratados e descartados de forma correta.
- Padronizar práticas em toda a Secretaria.

### ***3.Ampliar a transparência com o cidadão***

- Informar de forma simples e clara para que servem os dados coletados.
- Disponibilizar canais de contato para dúvidas sobre LGPD.

### ***4.Manter a atuação do Encarregado de Dados***

- O titular e o suplente devem seguir como referência interna e externa.
- O contato com o cidadão precisa ser contínuo e acessível.

### ***5.Avaliar e revisar periodicamente***

- Monitorar o uso dos dados.
- Aprender com erros e melhorar processos.



## Referências

### **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm)

### **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**

Conteúdos oficiais, guias e orientações.

Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

### **Decreto Rio nº 54.984/2024 – Institui a Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais.**

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

<https://iplanrio.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/43/2024/12/DECRETO-RIO-No-54984-DE-21-DE-AGOSTO-DE-2024.pdf>

### **Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – Guia de boas práticas em proteção de dados pessoais.**

Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/>

### **Tribunal de Contas da União (TCU) – Cartilha de proteção de dados pessoais.**

Disponível em: <https://www.tcu.gov.br/>

### **Controladoria-Geral da União (CGU) – Orientações sobre LGPD no setor público.**

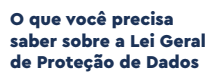
Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br>











79

# LGPD

O que você precisa  
saber sobre a Lei Geral  
de Proteção de Dados



**CONSERVAÇÃO**  
E SERVIÇOS PÚBLICOS