

## I - TERMO DE USO - ATENDIMENTO DE CHAMADOS COM TEMAS AFETOS À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - 1746

### Histórico de Revisões

| Data     | Versão |
|----------|--------|
| Out/2025 | 1.0    |
| Jun/2026 | 2.0    |

### 1. DA CIÊNCIA DO TERMO DE USO:

O presente Termo de Uso se refere a um instrumento firmado entre o usuário e a Secretaria Municipal de Integridade e Transparência - SMIT, localizada na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121, 4º andar, Cidade Nova, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20211-175.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e dos avisos associados. O usuário deverá ler tais termos e avisos, certificar-se de havê-los entendido, estar consciente de todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e se comprometer a cumpri-las.

Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta estar ciente em relação ao conteúdo deste Termo de Uso e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

### 2. DEFINIÇÕES DO TERMO DE USO:

Para os fins deste Termo de Uso, são aplicáveis as seguintes definições:

- a) **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 e indireta.
- b) **Agentes de Estado:** Inclui órgãos e entidades da Administração pública além dos seus agentes públicos.
- c) **Códigos maliciosos:** São qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de computadores.
- d) **Sítios e aplicativos:** Sítios e aplicativos por meio dos quais o usuário

acessa os serviços e conteúdos disponibilizados.

e) Terceiro: Pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico ou em um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse num processo jurídico.

f) Internet: Sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes.

g) Usuários: (ou “Usuário”, quando individualmente considerado): Todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço.

### **3. ARCABOUÇO LEGAL:**

O arcabouço legal aplicável ao serviço deste instrumento compreende os seguintes atos legislativos e normativos:

a) Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

b) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

c) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

d) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

e) Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 – Princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital.

f) Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 - Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.

g) DECRETO RIO Nº 54.984 DE 21 DE AGOSTO DE 2024 - Estabelece o Programa Municipal de Proteção de Dados Pessoais, institui a Política Municipal de Proteção de Dados Pessoais, dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, no âmbito da Administração Pública do Município do Rio de Janeiro, acrescenta os §§ 3º e 4º

ao Decreto Rio nº 48.972, de 2021, revoga o Decreto Rio nº 49.558, de 2021, e dá outras providências.

h) DECRETO RIO Nº 53.700 DE 8 DE DEZEMBRO DE 2023 - Institui a Política de Segurança da Informação - PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.

i) Resolução CVL Nº 216, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023 - Regulamenta as diretrizes da Política de Segurança da Informação - PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal.

j) Resolução SEGOVI Nº 91, DE 1º DE AGOSTO DE 2022 - Regulamenta o Programa de Governança em Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais - PGPPDP.

l) Decreto nº 33.530, de 22 de março de 2011 - Cria a Central de Teleatendimento da PCRJ - Central 1746, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

m) Decreto nº 38.209, de 17 de dezembro de 2013 - Altera o Decreto nº 33.530, de 22 de março de 2011, na forma que menciona.

n) Decreto Rio nº 56.642/2025 - Norma de Uso da Internet, complementar à Política de Segurança da Informação (PSI)

p) Decreto Rio nº 56.649/2025 - Controle de Acesso aos Ativos Tecnológicos, complementar à PSI

#### **4. DESCRIÇÃO:**

4.1. Nome do serviço: Atendimento de Chamados com temas afetos à Proteção De Dados Pessoais - 1746

4.2. Nome do órgão ou da entidade municipal responsável pelo serviço: Secretaria Municipal de Integridade e Transparência - SMIT.

4.3. Descrição e objetivos do serviço: A Coordenação de Proteção de Dados / IT/SUBIT/CPD tem como competência, apresentar respostas aos chamados abertos por cidadãos e encaminhados pelo 1746, relacionados à temática da proteção de dados pessoais tratados pela Administração Pública municipal.

**5. DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO:** De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são direitos básicos do usuário:

5.1. Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

5.2. Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

5.3. Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

5.4. Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

5.5. Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

5.6. Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

## **6. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO:**

6.1 - O usuário se responsabiliza pela precisão e pela veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência deles poderá implicar a impossibilidade de se utilizar o serviço.

6.2 - Durante a utilização do serviço, a fim de resguardar e proteger os direitos de terceiros, o usuário se compromete a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

6.3 - O login e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Ele se compromete em manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido após o ato de compartilhamento.

6.4 - O usuário do serviço é responsável pela atualização dos seus dados pessoais e pelas consequências em caso de omissão ou erros nos dados fornecidos.

6.5 - O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários; de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados à Administração Pública, a qualquer outro Usuário, ou ainda a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

6.6 - A Administração Pública Municipal do Rio de Janeiro não poderá ser responsabilizado pelos seguintes fatos:

- a) Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b) Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
- c) Proteção do computador;
- d) Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- e) Abuso de uso dos computadores dos usuários;
- f) Monitoração clandestina do computador dos usuários;
- g) Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h) Perímetro inseguro.

6.7 - Em nenhuma hipótese, a Administração Pública Municipal do Rio de Janeiro será responsável pela instalação, no equipamento do Usuário ou de terceiros, de códigos maliciosos (vírus, trojans, malware, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na Internet pelo Usuário.

## **7. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL DO RIO DE JANEIRO:**

7.1 - A Administração Pública Municipal se compromete a cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do cidadão de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados no serviço, bem como a garantir todos os direitos e garantias legais dos titulares dos dados. Ela também se obriga a promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou

geral por eles produzidas ou custodiadas. É de responsabilidade da Administração Pública Municipal implementar controles de segurança para proteção dos dados pessoais dos titulares.

7.2 - A Administração Pública Municipal poderá, quanto às ordens judiciais de pedido das informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas que sustentam o Serviço ou de outra forma necessárias para cumprir com obrigações legais. Caso ocorra, a Administração Pública Municipal notificará os titulares dos dados, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

## **8. AVISO DE PRIVACIDADE:**

8.1 - O Aviso de Privacidade estabelecido pela Secretaria Municipal de Integridade e Transparência - SMIT e utilizada pelo Atendimento de Chamados com temas afetos à Proteção De Dados Pessoais - 1746, trata da utilização de dados pessoais e faz parte de forma inerente do presente Termo de Uso, ressaltando-se que os dados pessoais mencionados por esse Serviço serão tratados nos termos da legislação em vigor.

8.2 - Para mais informações acesse nosso aviso de privacidade contido no item II deste instrumento;

## **9. INFORMAÇÕES PARA CONTATO:**

9.1. Em caso de dúvidas relacionadas ao serviço, entre em contato através do e-mail: [lgpd.smit@prefeitura.rio](mailto:lgpd.smit@prefeitura.rio). Mais informações no site: <https://www.1746.rio/hc/pt-br/articles/20394381676443-Infirma%C3%A7%C3%B5es-sobre-o-tratamento-de-dados-pessoais-pela-Prefeitura-da-Cidade-do-Rio-de-Janeiro>.

## **II – AVISO DE PRIVACIDADE**

Este Aviso de Privacidade foi elaborado em conformidade com o Marco Civil da Internet e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A aplicação deste Aviso será pautada pelo dever de boa-fé e pela observância dos princípios previstos no art. 6º da LGPD dentre eles, o da finalidade, da adequação, da necessidade, do livre acesso; da qualidade dos dados, da transparência, da prevenção, da não discriminação e o da responsabilização e da prestação de contas.

## **1. DEFINIÇÕES:**

Para melhor compreensão deste documento, neste(a) Aviso de Privacidade, consideram-se:

- a) **Dado Pessoal:** Informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.
- b) **Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- c) **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.
- d) **Agentes de tratamento:** O controlador e o operador. Os indivíduos subordinados ou vinculados, como os funcionários, os servidores públicos ou as equipes de trabalho de um órgão ou de uma entidade, que atuam sob o poder diretivo do agente de tratamento não serão considerados como controladores ou operadores;
- e) **Controlador:** órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta, do Poder Executivo do Município do Rio de Janeiro, a quem compete as principais decisões relativas aos elementos essenciais para o cumprimento da finalidade do tratamento de dados pessoais, bem como a definição da natureza dos dados pessoais tratados e a duração do tratamento;
- f) **Controladoria Conjunta:** 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 LGPD;
- g) **Operador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- h) **Suboperador:** contratado pelo operador para auxiliá-lo a realizar o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, podendo ser equiparado ao operador perante a LGPD em relação às atividades que foi contratado para executar, no que se refere às responsabilidades;
- i) **Encarregado:** pessoa indicada, mediante ato formal, pelo controlador e pelo operador, cujas identidade e informações de contato estarão divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador e do operador, sendo responsável por atuar como canal de comunicação entre o controlador, o operador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD

- j) **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.
- k) **Dado Anonimizado:** Dado relativo a um titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.
- l) **Autoridade Nacional:** Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.
- m) **Banco de Dados:** Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
- n) **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada, não sendo a única nem a principal base legal possível para viabilizar o tratamento de dados pessoais.
- o) **Incidente de segurança com dados pessoais:** qualquer evento adverso confirmado, relacionado à violação na segurança de dados pessoais, tais como acesso não autorizado, acidental ou ilícito que resulte na destruição, perda, alteração, vazamento ou ainda, qualquer forma de tratamento de dados inadequada ou ilícita, os quais possam ocasionar risco para os direitos e liberdades do titular dos dados pessoais
- p) **Órgão de Pesquisa:** Órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, legalmente constituída sob as leis brasileiras e com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico.
- q) **Transferência Internacional de Dados:** Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.
- r) **Tratamento:** Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- s) **Uso Compartilhado de Dados:** Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas



por esses entes públicos, ou entre entes privados.

## **2. BASE LEGAL PARA TRATAMENTO:**

2.1 - O tratamento de dados pessoais é realizado com base no art. 7º, inciso II da LGPD, e se limita ao cumprimento das finalidades descritas no item 8 deste Aviso de Privacidade.

## **3. CONTROLADOR:**

**3.1 - Nome do Controlador:** Secretaria Municipal de Integridade e Transparência - SMIT.

**3.2 - Endereço do Controlador:** Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121, 4º andar, Cidade Nova, Rio de Janeiro, RJ..

**3.3 - Endereço eletrônico do Controlador:** <https://smit.prefeitura.rio>

**3.4 - Telefone para contato:** (21) 97050-5566

**3.5 - Nome do(a) encarregado(a) de dados do Controlador:** Marina Ewerton Semedo.

**3.5.1 - E-mail do(a) encarregado(a) de dados do Controlador:** [marina.semedo@prefeitura.rio](mailto:marina.semedo@prefeitura.rio)

## **3.6. Atribuições e competências da Secretaria Municipal de Integridade e Transparência - SMIT:**

- Coordenar e executar a política de Proteção de Dados, no âmbito da Administração Pública Municipal;
- monitorar a constante adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais normas pertinentes à proteção de dados pessoais, em âmbito municipal;
- propor diretrizes e normas relacionadas à governança da privacidade, no âmbito da Administração Pública Municipal, fomentando a cultura de privacidade e proteção de dados pessoais;
- orientar legal e tecnicamente o titular da Pasta na hipótese de ocorrência de incidente de Proteção de Dados Pessoais;
- propor a instituição de instrumentos de orientação para atendimento aos titulares de dados pessoais, sugerindo as capacitações necessárias, e adequações dos sítios eletrônicos e canais de comunicação e prestação de serviços municipais;

- orientar os Encarregados de Dados Setoriais dos Órgãos e Entidades Municipais em assuntos relacionados à proteção de dados pessoais;
- elaborar, em conjunto com a Controladoria Geral do Município e a Subsecretaria de Integridade e Transparência, a metodologia de gerenciamento dos riscos relativos ao tratamento de dados pessoais, e quando couber, com a Controladoria Geral do Município, caso o assunto tratado for afeto à área de Controle Interno;
- publicar informações relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados e acerca dos Encarregados de Dados Setoriais de cada Órgão e entidade da Administração Pública Municipal.

#### **4. OPERADOR**

**4.1. Nome do Operador:** Datamétrica Contact Center LTDA.

**4.2. Endereço do Operador:** Rua Ulysses Guimarães, 300 - Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ, 20211-225

**4.3. Endereço eletrônico:** [www.datametrica.com.br](http://www.datametrica.com.br).

**4.4. Telefone para contato:** (21) 3316-2600 - 9h às 17h (segunda à sexta).

**4.5. Nome do(a) encarregado(a) de dados do Operador:** Gustavo Hipólito

**4.5.1. E-mail do(a) encarregado(a) de dados do Operador:** [gustavo.hipolito@datametrica.com.br](mailto:gustavo.hipolito@datametrica.com.br)

#### **5. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS:**

5.1 - O titular de dados pessoais possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

- a) Direito de confirmação e acesso (Art. 18, incisos I e II): é o direito do titular de dados de obter do serviço a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais.
- b) Direito de retificação (Art. 18, inciso III): é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- c) Direito à limitação do tratamento dos dados (Art. 18, inciso IV): é o direito do titular de dados de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

d) Direito de oposição (Art. 18, § 2º): é o direito do titular de dados de, a qualquer momento, opor-se ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

e) Direito de não ser submetido a decisões automatizadas (Art. 20): o titular dos dados tem direito a 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.

## **6. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS:**

6.1 - A utilização de determinadas funcionalidades do serviço pelo titular de dados pessoais dependerá do tratamento dos seguintes dados pessoais:

- a) Nome completo;
- b) E-mail

6.2 - Eventualmente, o cidadão solicitante pode informar mais dados pessoais e até mesmo dados pessoais sensíveis na descrição do chamado, o que será de responsabilidade do mesmo, considerando que não se trata de informação indispensável para a realização do serviço.

## **7. COMO OS DADOS SÃO COLETADOS:**

7.1. Os dados pessoais coletados são fornecidos pelo próprio cidadão solicitante no chamado aberto no 1746.

## **8. QUAL O TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE:**

8.1. Os dados pessoais utilizados no serviço têm como tratamento, o acesso, a avaliação, a coleta, o armazenamento, o processamento e a utilização, possuindo como finalidades específicas, possibilitar a apresentação de respostas aos chamados abertos por cidadãos e encaminhados pelo 1746, relacionados à temática da proteção de dados pessoais pela Administração Pública municipal, bem como ter um banco de dados destes chamados específicos.

## **9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS:**

9.1. Os dados pessoais do usuário poderão ser compartilhados com a

Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro e demais órgãos de controle, como o Tribunal de Contas do Município, para fins de controle interno e externo da Administração Pública Municipal.

**9.2.** O uso, acesso e compartilhamento da base de dados formada nos termos do presente Aviso de Privacidade poderão ser feitos dentro dos limites e propósitos das atividades legais e competências da Secretaria Municipal de Integridade e Transparência - SMIT. As bases poderão ser fornecidas e disponibilizadas para acesso e/ou consulta de:

**9.2.1.** Outros órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal: para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

**9.2.2.** Investigações judiciais: A Secretaria Municipal de Integridade e Transparência - SMIT e a Secretaria Municipal da Casa Civil poderão, quanto às ordens judiciais de pedido das informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas ou de outra forma necessária para cumprir com nossas obrigações legais em caso de determinação judicial.

## **10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS:**

**10.1.** Não há transferência internacional de dados pessoais.

## **11. SEGURANÇA DOS DADOS:**

**11.1.** O serviço de Atendimento de chamados com temas afetos à proteção de dados pessoais - 1746 se submete à Política de Segurança da Informação - PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal, constante do DECRETO RIO Nº 53700, de 8 de dezembro de 2023, nos termos da RESOLUÇÃO CVL Nº 216, de 15 de dezembro de 2023, e suas normas complementares (vide <https://iplanrio.prefeitura.rio/seguranca-das-informacoes/>).

Integram também esse arcabouço normativo o Decreto Rio nº 56.642/2025 (Norma de Uso da Internet) e o Decreto Rio nº 56.649/2025 (Norma de Controle de Acesso aos Ativos Tecnológicos), ambos complementares à Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Administração Pública Municipal.

## **12. COOKIES:**

**12.1.** Cookies são pequenos arquivos de texto enviados pelo app/site do 1746 ao dispositivo usuário e que nele ficam armazenados, com informações relacionadas à navegação do site.

**12.2.** Por meio dos cookies, pequenas quantidades de informação são armazenadas pelo navegador do usuário para que o servidor do serviço possa lê-las posteriormente. Podem ser armazenados, por exemplo, dados sobre o dispositivo utilizado pelo usuário, bem como seu local e horário de acesso ao site.

**12.3.** É importante ressaltar que nem todo cookie contém dados pessoais do usuário, já que determinados tipos de cookies podem ser utilizados somente para que o serviço funcione corretamente.

**12.4.** As informações eventualmente armazenadas em cookies também são consideradas dados pessoais. Todas as regras previstas neste Aviso de Privacidade também são aplicáveis aos referidos cookies.

**12.5.** O app/site do 1746 possui alguns cookies necessários que coletam dados, com base em seu legítimo interesse, tendo em vista a limitação da coleta ao estritamente necessário para a finalidade específica e exclusiva de aumentar o desempenho nas utilizações posteriores da ferramenta. Somente a própria aplicação tem acesso a estes cookies, sendo que as informações e dados coletados não são compartilhados com terceiros e nem cruzadas com outros bancos de dados visando alcançar outras finalidades. Para saber mais: [https://www.1746.rio/hc/pt-br/p/termo\\_de\\_uso](https://www.1746.rio/hc/pt-br/p/termo_de_uso).

### **13. TRATAMENTO POSTERIOR DOS DADOS PARA OUTRAS FINALIDADES:**

**13.1.** Informações sobre os dados coletados podem ser utilizadas para melhoria contínua do serviço e aprimoramento da experiência do usuário. Os dados dos chamados atendidos podem ser usados para fins de pesquisa de qualidade do atendimento dos chamados, sendo anonimizados os dados pessoais tratados para esta hipótese de utilização. Não há outros tratamentos posteriores além destes mencionados neste dispositivo.

### **14. MUDANÇAS:**

**14.1.** A presente versão 2.0 deste instrumento foi atualizada pela última vez em junho de 2026.

**14.2.** O editor se reserva o direito de modificar no site, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço atendimento de chamados com temas afetos à proteção de dados pessoais - 1746, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

**14.3.** Qualquer alteração e/ou atualização neste instrumento passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos Usuários.

## **15. FORO:**

**15.1.** Este instrumento será regido pela legislação brasileira. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas, renunciando as partes desde já a qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.