

I -TERMO DE USO

Histórico de Revisões

Data	Versão
Maio/24	1.0

1. DA CIÊNCIA DO TERMO DE USO:

O presente Termo de Uso se refere a um instrumento firmado entre o usuário e o fornecedor deste serviço, A Secretaria de Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS-Rio), localizada no Centro Administrativo São Sebastião, Rua Afonso Cavalcanti, nº 455, bairro Cidade Nova, CEP 20211-110, Rio de Janeiro/RJ.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e das políticas associadas. O usuário deverá ler tais termos e políticas, 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 os serviços da **Ouvidoria**, 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:

- 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.
- Agentes de Estado:** Inclui órgãos e entidades da administração pública além dos seus agentes públicos.
- 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: Todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço da **Ouvidoria**.

3. ARCABOUÇO LEGAL:

O arcabouço legal aplicável ao serviço da **Ouvidoria** 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 49.558, de 06 de outubro de 2021 - Estabelece o Programa Municipal de Proteção de Dados no âmbito do Poder Executivo Municipal da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

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) Portaria nº 1559, de 1º de agosto de 2008, que Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS.

m) Portaria de Consolidação nº 2, de 28 de setembro de 2017, que consolida as normas sobre as políticas nacionais de saúde do Sistema Único de Saúde.

4. DESCRIÇÃO:

4.1. Nome do serviço **Ouvidoria**.

4.2. Nome do órgão ou da entidade municipal responsável: Secretaria de Municipal de Saúde do Rio de Janeiro

4.3. Descrição e objetivos:

A Ouvidoria da SMS é o canal de comunicação entre o cidadão e a Secretaria Municipal de Saúde no tocante a questões pertinentes a elogios, sugestões e reclamações de serviços prestados nas unidades de saúde.

Trata-se de uma segunda instância de relacionamento.

Desta forma, antes de contatar a Ouvidoria, o cidadão deve recorrer à Central de Atendimento 1746, por telefone ou pelo portal www.1746.rio.gov.br, com funcionamento todos os dias da semana, inclusive domingos e feriados, 24 horas.

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 da **Ouvidoria**.

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

6.3 – Caso haja a utilização do aplicativo minhasaude.rio ou outro aplicativo ou sistema da Prefeitura do Município do Rio de Janeiro, 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 Aviso de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

6.6 – A Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro não poderá ser responsabilizada 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 Secretaria Municipal de Saúde 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 Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro 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 na **Ouvidoria**, bem como a



SAÚDE



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 Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro 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 Secretaria 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 Saúde do Rio de Janeiro e utilizado pela **Ouvidoria** 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 (ou nossa política) de privacidade contida no item II deste instrumento, e acesse o link <https://saude.prefeitura.rio/ouvidoria/>

9. INFORMAÇÕES PARA CONTATO:

9.1. Em caso de dúvidas relacionadas à **Ouvidoria**, entre em contato pelos nossos canais de atendimento:

Telefone: 1746

Pessoalmente ou nos canais disponíveis no site:
<https://saude.prefeitura.rio/ouvidoria/>

II – AVISO DE PRIVACIDADE

Histórico de Revisões

Data	Versão
Maio/2024	1.0

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

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 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, III e VI da LGPD e se limitam ao cumprimento das finalidades descritas no item 7 deste Aviso de Privacidade.

2.2 - O tratamento de dados pessoais sensíveis é realizado com base no art. 11, inciso II, alíneas “a”, “b” e “d”, da LGPD e se limitam ao cumprimento das finalidades descritas no item 7 deste Aviso de Privacidade.

2.3 De acordo com o art 23 da LGPD, 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 sejam informadas as hipóteses em que, no exercício de suas competências, realizam o tratamento de dados pessoais, fornecendo informações claras e atualizadas sobre a previsão

legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a execução dessas atividades, em veículos de fácil acesso, preferencialmente em seus sítios eletrônicos.

3. CONTROLADOR:

3.1 - Nome do Controlador: Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro.

3.2 - Endereço do Controlador: Centro Administrativo São Sebastião, Rua Afonso Cavalcanti, nº 455, bairro Cidade Nova, CEP 20211-110, Rio de Janeiro/RJ.

3.3 - Endereço eletrônico do Controlador: <https://saude.prefeitura.rio/igpd/>

3.4 - Telefone para contato: 1746

3.5 - Nome do(a) encarregado(a) de dados do Controlador: Theresa Raquel Reis Timo.

3.5.1 - E-mail do(a) encarregado(a) de dados do Controlador: theresatimo.rio23@gmail.com

4. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS:

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

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.

5. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS:

5.1 - A utilização de determinadas funcionalidades na **Ouvidoria** dependerá do tratamento dos seguintes dados pessoais:

- Nome completo;
- Endereço;
- Telefone;
- Número de inscrição no CPF (Cadastro de Pessoa Física);
- Número de inscrição no CNS (Cartão Nacional de Saúde);
- Dados de saúde;

5.2 - Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis: O serviço realizará tratamento de dados pessoais sensíveis (art. 5º, II, e art. 11, II, da LGPD). A base legal para tratamento está nas hipóteses constantes do art. 11, II, alíneas “a”, “b” e “d”, da LGPD, os órgãos e as entidades públicas devem dar publicidade à referida dispensa de consentimento, nos termos do inciso I do caput do art. 23 da LGPD.

6. COMO OS DADOS SÃO COLETADOS:

6.1. Os dados pessoais utilizados no serviço da **Ouvidoria** são coletados por:

- a) Usuário quando insere dados nos canais de atendimento da Ouvidoria;
- b) Equipe da Ouvidoria quando utiliza as ferramentas disponíveis para responder às demandas (SGRC; Sistema Ouvidor SUS; SISREG (visualização); PROCESSO.RIO;

7. QUAL O TRATAMENTO REALIZADO E PARA QUAL FINALIDADE

Os dados pessoais utilizados na **Ouvidoria** têm como tratamento o acesso, a avaliação, a comunicação, o compartilhamento, a coleta, o armazenamento, o processamento e a utilização, possuindo como finalidades específicas, a identificação do usuário, ações para prevenção, comunicação com usuário, análise de dados de saúde e elaboração de programas e políticas públicas.

Tratamento das demandas de Lei de Acesso à Informação da SMS, Central de Teleatendimento 1746, bem como sistema Ouvidor SUS.

8. COMPARTILHAMENTO DE DADOS:

8.1. 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 do órgão/entidade. As bases poderão ser fornecidas e disponibilizadas para acesso e/ou consulta de:

8.1.1. Compartilhamento com a gestão das unidades de saúde que irão responder às demandas de Ouvidoria pelo sistema informatizado das ouvidorias da PCRJ - SGRC; Sistema Ouvidor SUS; SISREG (visualização); PROCESSO.RIO.

8.1.2. Investigações judiciais: O órgão/entidade 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 ou de outra forma necessária para cumprir com nossas obrigações legais em caso de determinação judicial.

8.1.3. Tramitação em processos administrativos: Compartilhamento dos dados em processos físicos e digitais: Os dados pessoais tratados pela Administração Pública Municipal poderão ser inseridos em processos físicos ou processos virtuais, neste último caso inseridos no Processo.rio, para fins de tramitação de expediente administrativo, em cumprimento aos princípios do devido processo legal e da legalidade administrativa, além das obrigações legais constantes da Constituição Federal, da Lei Federal 9.784/99 e do Decreto Municipal 2.477/80, sendo o tratamento de dados pessoais inseridos nos processos administrativos realizados de acordo com a base legal constante do art. 7º, II, da LGPD.

9. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS:

Não haverá transferência internacional de dados pessoais.

10. SEGURANÇA DOS DADOS:

A **Ouvidoria** 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.

11. COOKIES:

Não serão utilizados cookies próprios ou de terceiros.

12. TRATAMENTO POSTERIOR DOS DADOS PARA OUTRAS FINALIDADES:

12.1. Informações sobre os dados de usuário e demanda da **Ouvidoria**, dentre outras informações, podem ser utilizados para melhoria contínua do serviço municipal de promoção da saúde, assim com as políticas públicas associadas e



SAÚDE



aprimoramento da experiência do usuário no âmbito da prestação de saúde pública municipal.

13. MUDANÇAS:

13.1. A presente versão 1.0 deste instrumento foi atualizada pela última vez em: maio de 2024.

13.2. O editor se reserva o direito de modificar no site, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções da **Ouvidoria**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

13.3. 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.

14. FORO:

14.1. 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.