

FLUXO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS LGPD

Etapa	Canal de Entrada / Responsável	Ação no Processo
1. Recepção Multicanal	Ouvidoria-Geral ou Encarregado Geral	O cidadão registra a manifestação via portal da Ouvidoria-Geral ou envia a solicitação diretamente para o e-mail: encarregadogeral.lgpd@controladoria.niteroi.rj.gov.br
2. Autuação e Triagem	Ouvidoria-Geral ou DGPDT	Se via Ouvidoria-Geral: autuação e encaminhamento via SEI-Niterói para o DGPDT. Se via E-mail: a equipe do Encarregado Geral tramita a solicitação para a Ouvidoria-Geral realizar o cadastro em sua plataforma.
3. Análise Prévia	DGPDT / CGM	Com o processo no SEI, a equipe baixa os anexos para leitura detalhada, identifica a natureza do pedido (ex: exclusão, acesso) e qual órgão é o responsável pelos dados (FMS, SME, SMF, etc.).
4. Diligência Interna	DGPDT e Encarregado Setorial	Contato imediato com o DPO Setorial da pasta envolvida para levantar os fatos, tratar a situação e buscar a resolução do problema apontado.
5. Formalização	DGPDT / CGM	Consolidação das informações. Redação do despacho ou ofício de resposta no SEI-Niterói, garantindo a qualidade e o embasamento na LGPD.
6. Devolutiva Final	Ouvidoria-Geral ou Encarregado Geral	Assinatura do documento no SEI. Tramitação de retorno para que a Ouvidoria-Geral responda ao cidadão.

BOAS PRÁTICAS E PONTOS DE ATENÇÃO (CONTEXTO NITERÓI)

- **Padronização da Autuação (Etapa 2):**

Mesmo que a demanda chegue pelo e-mail oficial do Encarregado Geral, é **obrigatória a abertura de processo no SEI-Niterói**, ressaltando que o trâmite pela Ouvidoria-Geral garante a correta comprovação da identificação do titular de dados pessoais. Isso garante a rastreabilidade, a transparência e o resguardo jurídico do Município. O e-mail original do cidadão deve ser salvo em PDF e anexado como o documento de origem do processo.

- **Comunicação com DPOs Setoriais (Etapa 4):**

Devido à estrutura descentralizada de Niterói (Fundações e Secretarias), a agilidade na comunicação é essencial. Utilize os canais corporativos internos para o alinhamento e reserve o SEI para a formalização do acordo estabelecido.

- **Controle Rigoroso do Prazo (30 Dias):**

O prazo máximo de 30 dias é inegociável e corre independentemente de o cidadão ter acionado a Ouvidoria ou o e-mail direto.

- **Controle de Qualidade (Linguagem Cidadã):**

A resposta final, seja enviada pela Ouvidoria ou por e-mail pelo Encarregado Geral, deve ser clara e direta:

- Validar a identidade do cidadão;
- Responder objetivamente à solicitação (Ex: Seus dados foram atualizados na base da Saúde);
- Apresentar a fundamentação legal amparada na LGPD e no Decreto Municipal nº 271, sem excesso de termos jurídicos complexos.



ORIENTAÇÕES DE CONTATO

1. Para que serve o nosso e-mail de contato?

O nosso e-mail é um canal de comunicação institucional e consultivo. Você deve utilizá-lo exclusivamente para:

- a. Tirar dúvidas gerais sobre a nossa Política de Privacidade;
- b. Pedir orientações sobre como a Prefeitura de Niterói aplica a LGPD;
- c. Comunicações oficiais da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou de outros órgãos públicos; e
- d. Relatar possíveis vulnerabilidades de segurança da informação.

2. Por que não aceitamos pedidos de acesso ou alteração de dados por e-mail?

A sua segurança é a nossa prioridade. Um endereço de e-mail comum não permite comprovar com 100% de certeza a identidade de quem está escrevendo. Para evitar que outras pessoas se passem por você e tenham acesso às suas informações pessoais ou financeiras, não processamos solicitações de direitos (como cópia de dados, exclusão ou correção) por este canal.

3. Onde devo fazer meu pedido oficial sobre os meus dados?

Para exercer seus direitos previstos no Art. 18 da LGPD, nós recomendamos que você utilize o portal oficial Fala.BR. O acesso é feito com a sua senha gov.br, o que garante a validação segura da sua identidade, protege suas informações contra fraudes e gera um protocolo oficial com prazos rigorosos de atendimento.

- Acesse o Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/v2/manifestacoes/registrar>

