

“Ouvidorias e a Interface com a Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação: implementação e prática”

María Lumena Balaben Sampaio
Ouvidora Geral Município SP
Controladoria Geral do Município SP



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Qual interface das Ouvidorias com a LGPD e LAI?

Consiste na proteção e defesa da privacidade do cidadão na condição de :

CONSUMIDOR – CDC – Lei 8078/90
cadastro – correção/inexatidão

USUÁRIO – Defesa do Usuário - Lei 13.460/17
direito de proteção de dados previsto na LAI

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO SP



REDE DE OUVIDORIAS



OUVIDORIA GERAL

Ouvidorias Setoriais (SMS / SMDHC)

Ações de Ouvidoria (Descomplica)

OUVIDORIA GERAL



Butantã

Campo Limpo

Capela do Socorro*

Cidade Tiradentes*

Jabaquara*

Penha*

Santana/Tucuruvi

São Mateus*

São Miguel



DECRETO

58.426 / 2018



Descentralização da Ouvidoria Geral

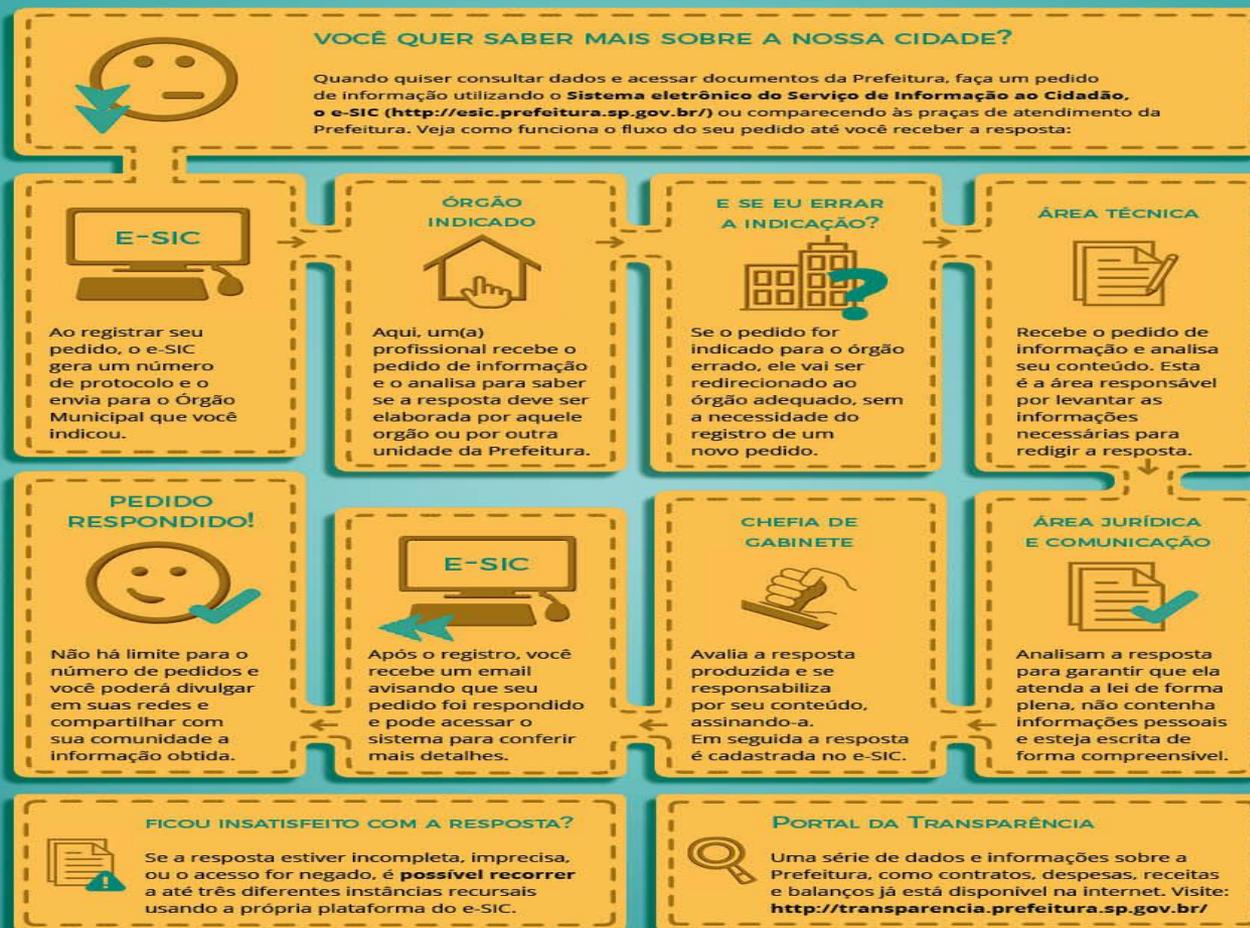
Satisfação do Usuário

Relatório de Gestão

Recomendações



COMO FUNCIONA O ACESSO À INFORMAÇÃO NA CIDADE DE SÃO PAULO



Ouvidoria Geral – Divisão Transparência Passiva

Decreto 53.623/12 regulamentou a Lei 12.527/2011

Janeiro/outubro/2019 – 8.552 pedidos e-SIC

Divulgação no Portal de Dados Abertos PMSP

<http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/pedidos-de-informacao-protocolados-a-prefeitura-via-e-sic1>".

ANONIMIZAÇÃO

ANONIMIZAÇÃO

A técnica de anonimização consiste em substituir as informações pessoais ou sigilosas por caracteres XXXXX, nos **pedidos de informação e nos arquivos anexos**, ou tarjar as eventuais informações pessoais ou sigilosas e salvar novamente o arquivo anonimizado para divulgação no Portal de Dados Abertos.

Cada situação deve ser analisada para a preservação de dados pessoais e dados sensíveis.

ANONIMIZAÇÃO

A técnica de anonimização também é utilizada no registro de denúncias.

Resolução nº3/2019 – CGU/OGU

- ✓ Restrição de acesso aos dados pessoais a partir do recebimento da denúncia
- ✓ Acesso restrito e guarda exclusiva da Ouvidoria
- ✓ Providenciar a pseudonimização
- ✓ Autodiagnóstico Mecanismos de Salvaguardas

PONTOS DE ATENÇÃO DA LGPD – OUVIDORIAS

1. Governança em privacidade
2. Protagonistas: controlador, operador e encarregado
3. Responsabilidades de cada elemento
4. Questões setoriais:
 - ✓ dados de crianças e adolescentes
 - ✓ Lei 13.787/18 – prontuários de pacientes

DECISÃO

Controlador

TRATAR

Operador

COMUNICA

Encarregado

Cidadão

DADOS



ENCARREGADO X OUVIDOR

Gestão da Informação

Bases legais

Mediação

Independência

Autonomia

Recomenda

Que profissional é esse?

Profissional com competências multidisciplinares.
Conhecimento básico em Tecnologia da Informação, Jurídico, Controle Interno, Governança, Compliance

DPO – Data Protection Officer é o Ouvidor ou assessora o Ouvidor ou é o Encarregado?

O que fazer?



Mudança de Cultura Interna

- Somente serão coletados dados necessários
- Atendimento X Pesquisa



Jornada dos Dados

- Mapeamento – o que será mantido?
- Impacto – o que será alterado?



Compliance Digital

- Normativas, Procedimentos, Orientações Técnicas
- Prevenção violação dados – data breach

CICLO DE VIDA DOS DADOS



<https://www.xpositum.com.br/ciclo-de-vida-dos-dados-e-lgpd>

Quais setores são atingidos pela LGPD?

Aplica-se a toda e qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável

Por consequência abrange:

- Portaria / recepção / acesso aos edifícios
- Registros de atendimentos das Ouvidorias

O papel das Ouvidorias nesse contexto:

LGPD

Participação e Controle Social

Transparência

Conformidade

ogm@prefeitura.sp.gov.br
denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br

(11) 3334-7107

www.prefeitura.sp.gov.br



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO