



Política de Privacidade

Este documento traz a Política de Privacidade do **PROCON de Pará de Minas**. Sua finalidade é estabelecer, deixando claro para os titulares dos dados, as regras de coleta, armazenamento, utilização, tratamento, compartilhamento e exclusão dos dados e informações eventualmente coletados pelo órgão (I) em sua plataforma digital (www.parademinas.mg.gov.br/procon/pre-atendimento); (II) nos processos administrativos em defesa de direitos dos consumidores; e (III) nas notificações feitas por meio físico ou digital, especialmente pela plataforma www.consumidor.gov.br e nos canais de atendimento das empresas fornecedoras, e, ainda, consultas via telefone.

O PROCON é um órgão do Poder Executivo da Prefeitura de Pará de Minas, com sede na Rua Sacramento, nº 317, Centro, CEP nº 35.660-001, Pará de Minas (MG).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/1990 se relaciona estreitamente com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, e, por isso, nosso desejo é o de respeitar integralmente essa lei.

Destacamos especialmente a nossa intenção de preservar a privacidade, a autodeterminação, a liberdade de expressão, informação, a sua intimidade, honra e imagens.

No PROCON acreditamos que as suas informações pessoais devem ser tratadas com cuidado e respeito, garantindo seus direitos à privacidade e ao controle sobre os seus dados. Por isso, solicitamos apenas as informações que forem estritamente necessárias para a realização de nossas atividades.

Temos o compromisso político de, **em nenhuma hipótese**, vender as suas informações ou usá-las com a finalidade de obter lucro. Em algumas oportunidades, que ficarão nítidas ao longo desse documento, seremos obrigados a ceder suas informações a terceiros. Nesses momentos, fazemos outro compromisso, o de informá-lo sobre (1) quais dados serão compartilhados; (2) com quem; e (3) qual a finalidade de tal cessão. Todos esses pontos serão expostos em detalhe ao longo desta Política.

Para facilitar a sua leitura, dividimos nossa política em algumas partes: (1) definições importantes para que você não se sinta incapaz de compreender os seus direitos; (2) quais dados podemos coletar e sua finalidade; (3) de que maneira os seus dados são coletados; (4) o tratamento de dados de menores de idade; (5) como utilizamos dados sensíveis; (6) como protegemos os seus dados; (7) o eventual compartilhamento de dados com terceiros; (8) o



armazenamento de suas informações no PROCON; (9) os seus direitos como titular de dados; (10) contato da área encarregada pela proteção de dados do PROCON; (11) atualizações da Política de Proteção de Dados.

1. QUAIS DADOS PODEMOS COLETAR?

Os dados coletados com mais frequência, no atendimento presencial, por meio do site, de cadastro ou para viabilizar a defesa dos direitos dos consumidores (e daquelas a eles equiparados, tais como, usuários e vítimas de eventos danosos) junto aos fornecedores são: **Nome, CPF, telefone de contato, e-mail, logradouro, número, bairro, cidade, CEP, assunto, descrição e número de protocolo. Também nota fiscal ou comprovante de venda, mensagens trocadas com fornecedores, áudios de conversas entre consumidores e fornecedores e dados inerentes às compras e contratação de serviços** fornecidos pelos consumidores pelo atendimento presencial, pelos telefones (37) 3231-9292 / (37) 3231-9226, por e-mail procon@parademinas.mg.gov.br ou via aplicativo do WhatsApp do PROCON (37) 99823-0169. Com menor frequência **identidade e dados bancários** para eventual restituição de valores por parte do fornecedor para o consumidor, **gênero e filiação (pai/mãe)**, apenas quando imprescindível.

Também os dados dos fornecedores são coletados, embora não sejam objetos da LGPD, tais como, **CNPJ, razão social, nome fantasia, e-mail, logradouro, número, bairro, cidade, CEP, telefone de contato, inscrição estadual contidas em documentos fiscais e número de protocolo**. Eventualmente são coletados dados como **capital social, especialmente através do site da Receita Federal, e faturamento bruto, quando necessário**, para cumprimento da determinação imposta pelo Decreto Municipal nº 10.040/2017 e Resolução nº 14/2019 da Procuradoria Geral de Justiça de Minas Gerais que regulamenta o processo administrativo sancionatório no âmbito dos PROCON's municipais.

Os dados dos sócios da empresa (fornecedora) poderão ser coletados para contato ou esclarecimento de dúvidas sobre as ações tratadas pelo PROCON no interesse dos consumidores. Esses dados são: **nome completo, e-mail e telefone de contato**.

Também poderão ser coletados os dados dos colaboradores e funcionários dos fornecedores, a saber, **nome completo, número de identificação na empresa, e-mail e telefone de contato**.

A coleta de dados depende do contato que você estabelece ou estabeleceu com o PROCON. **Não coletamos informações por meio de cookies**. Porém, dependendo do caso:



- Visita ao site para busca de informações e esclarecimento de dúvidas: **aqui não coletamos informações por meio de cookies mas podem ser coletados dados relativos ao problema vivenciado pelo consumidor e/ou dúvida do fornecedor**, como detalhado acima.
- O IP do seu computador não é registrado nem é coletado qualquer informação sobre sua localização.
- Campanhas e ações de engajamento: caso seja necessário, e sempre em prol da defesa da coletividade de consumidores, na maioria dos casos **nome, e-mail, CPF e telefone de contato**. Entretanto, poderão ser coletados dados diferentes, de acordo com a necessidade da campanha que está sendo feita. Devido à sua eventual sensibilidade cada campanha sempre conterá o seu próprio termo informando quais informações estão sendo coletadas e a sua finalidade, não deixe de consultá-lo.
- Eventos: quando se exigir cadastro para a participação de um evento do PROCON, normalmente são requisitados o **nome, e-mail, telefone para contato**.

2. COMO COLETAMOS E UTILIZAMOS SEUS DADOS

Basicamente, utilizamos os dados fornecidos para (1) entender qual o problema vivenciado pelos consumidores, a fim de adequar a solução que melhor atenda às suas expectativas; (2) nos comunicar com você; (3) promover o contato esporádico com os consumidores para esclarecimento de dúvidas; (4) promover e movimentar ações administrativas, nas quais o PROCON representa os consumidores.

2.1. Navegação

Enquanto você navega em nosso site, não registramos dados para gerar estatísticas de acesso. Isso significa que não coletamos dados relativos ao seu provedor de internet, seu sistema operacional, seu navegador (tipo, versão, opções habilitadas e plug-ins instalados), configurações de vídeo (tamanho/resolução e quantidade de cores) ou páginas acessadas (data e hora de acesso).

Nesse caso, **não coletamos informações que possam te identificar pessoalmente, como endereços de IP ou de e-mail, nem instalamos ou ativamos nenhum tipo de programa, vírus, script, trojans ou similares que possam de alguma forma comprometer sua segurança**.

Todos os computadores do PROCON são providos com antivírus.



No PROCON não acessamos sites maliciosos, pornográficos, de jogos ou ilegais que possam comprometer a segurança dos equipamentos e, sobretudo, dos dados dos consumidores.

2.2. Envio de comunicações eletrônicas e documentos

Podemos coletar informações pessoais de pessoas que dão seu consentimento para receber nossas comunicações eletrônicas como, por exemplo, dicas sobre direitos dos consumidores e informativos de esclarecimentos. Nesse caso, poderá ser solicitado apenas **o nome, telefone e o e-mail**.

Existe também a opção de nos dizer os assuntos em que você tenha maior interesse, o que nos ajudará a enviar conteúdos cada vez mais personalizados. É possível atualizar suas preferências ou **cancelar** esses envios a qualquer momento, **você pode fazer isso ligando para os telefones de atendimento do PROCON, (37) 3231-9292 ou (37) 3231-9226, ou para o e-mail procon@parademinas.mg.gov.br**.

As informações deste módulo serão gerenciadas por meio de envio de e-mails individuais sem o emprego de ferramentas para promoção de ações de marketing.

2.3. Cadastro

Ao se cadastrar, em nosso site, você será identificado. Para isso, solicitamos dados como **nome, CPF, telefone de contato, e-mail, logradouro, número, bairro, cidade, CEP, assunto, descrição e número de protocolo**. O seu IP não é coletado nesse momento.

Utilizaremos essas informações para nos comunicarmos com você de forma qualificada: solicitar documentos, enviar e receber informações digitais ou impressas sobre nossos serviços. **Isso será feito apenas no seu interesse para defesa de seus direitos enquanto consumidor.**

As informações ainda podem ser utilizadas para compor informações e dados em ações coletivas que visem proteger um número indeterminado ou indeterminável de consumidores em processos administrativos contra fornecedores.

2.4. Participação em alguma de nossas pesquisas ou campanhas

Eventualmente realizamos pesquisas, reunimos relatos de consumidores e constantemente mobilizamos diferentes públicos em nossas lutas e campanhas. Algumas das informações coletadas nestas atividades podem ser consideradas.



Por isso, em cada caso daremos informações específicas sobre as finalidades e objetivos de nossas ações. Além disso, buscaremos tratar esses dados apenas de maneira anonimizada, ou seja, quebrando o vínculo entre a informação e o titular, e não as compartilharemos com terceiros sem seu consentimento, a não ser em caso de pedido judicial ou administrativo, quando você será informado a respeito. Normalmente, os dados utilizados nas campanhas são coletados em nosso atendimento presencial, e-mail, telefone ou WhatsApp, meios que recebem as demandas dos consumidores.

Esses dados não serão compartilhados com órgãos ou apoiadores internacionais, ainda que tenham por objetivo a defesa do consumidor.

2.5. Eventos

O PROCON organiza palestras, seminários, oficinas, mutirões, workshops e eventos esporádicos. Nesses casos, podemos captar dados de pessoas convidadas como palestrantes ou que tenham preenchido algum formulário de inscrição para comparecer ao evento. O preenchimento envolverá os dados: **nome, CPF, telefone de contato, e-mail, logradouro, número, bairro, cidade, CEP e qualificações acadêmicas ou de conhecimento específico.**

Esses dados serão compartilhados internamente no órgão de forma livre, com a finalidade de promover o contínuo contato do PROCON com essas pessoas, que se mostraram interessadas em nosso trabalho. Esses dados poderão ser utilizados para buscar o contato com a pessoa, no sentido de aventar a possibilidade de que ela seja parceira no objetivo primordial do órgão que é defender o direito dos consumidores.

No caso de captações de dados em eventos que não sejam precedidos de apresentação de Política de Privacidade, utilizaremos os dados apenas para o contato com a organização e a possibilidade de parceria, em benefício do titular e de forma limitada (sem a possibilidade de utilização para outros fins). O tratamento de dados cadastrais será feito mediante consentimento do titular.

2.6. Aplicativos

O PROCON pode utilizar aplicativos relacionados à nossa missão, objetivos e diretrizes organizacionais. Para cada aplicativo teremos uma política de privacidade específica, a depender dos objetivos de cada projeto, nelas estarão identificados (1) os dados coletados; (2) a sua finalidade; e (3) o modo de coleta e armazenamento dos dados.

Atualmente, o único aplicativo em operação do PROCON é o WhatsApp, destinado a receber críticas, dúvidas, sugestões, documentos, fotos, áudio, vídeo de demandas envolvendo consumidores e fornecedores.



Especificamente no aplicativo WhatsApp, **destaca-se a possibilidade de captação de dados de raça e gênero**, considerados dados sensíveis de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Nesse caso, esse tipo de informação é utilizada para a defesa do interesse do consumidor.

No caso de mudanças incrementais nas funcionalidades dos aplicativos, em que não haja desvio de finalidade substancial e coleta adicional de dados, o PROCON poderá fazê-lo mediante base legal do legítimo interesse, desde que (I) exista a identificação do benefício para o titular dos dados e (II) haja ampla transparência e publicização sobre como os dados são utilizados.

2.7. Ações Judiciais ou Administrativas

O PROCON é bastante conhecido pelo manejo de ações administrativas para defender os direitos dos consumidores em variadas frentes. Normalmente as ações são movidas para pessoas que já são pré-cadastradas nos canais de atendimento e, que, portanto, já forneceram os seus dados no momento de cadastro para a finalidade de permitir que a instituição as represente nos processos movidos em defesa dos seus direitos. Nos termos da LGPD, os dados podem ser tratados para o exercício regular de direitos em processos judiciais ou administrativos e instrumentos de tutela coletiva.

3. DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Apesar de não serem o alvo das ações do PROCON, se ocorrer a coleta de dados de crianças, isso será feito mediante consentimento específico dos pais ou responsáveis. As informações serão utilizadas para promover o melhor interesse da criança e retidas somente pelo tempo necessário à resolução do caso relacionado à relação de consumo.

Os dados de crianças e adolescentes serão coletados apenas mediante o consentimento específico de pelo menos um dos pais ou responsável. Informamos que o tratamento desses dados, serão realizados de acordo com o melhor interesse das crianças, isto é, sempre para beneficiá-las.

Nesse caso, as informações sobre a coleta de dados serão fornecidas de maneira mais clara e acessível ainda, para garantir que uma criança possa efetivamente entender aquilo que está acontecendo. O PROCON permite a coleta ou o cadastro de crianças e adolescentes em seus canais de atendimento, mas **AVISAREMOS** sobre a necessidade de consentimento de, pelo menos, um dos pais ou responsável para prosseguimento de medidas administrativas junto a fornecedores.

4. COMO UTILIZAMOS OS DADOS SENSÍVEIS?



Em geral, a instituição não coleta dados sensíveis. Se isso acontecer, eles serão tratados (1) exclusivamente dentro da situação; (2) em ações judiciais ou administrativas e para a proteção dos direitos dos consumidores; (3) **de maneira agregada, para finalidade de pesquisa com objetivo de combater abusos coletivos praticados no mercado de consumo.**

O PROCON não explora economicamente os dados de saúde dos consumidores, não realiza pesquisa a partir dos dados de saúde, não compartilha esses dados para terceiros e, por fim, não utiliza esses dados para perfilização.

Em geral, o PROCON não realiza o tratamento de dados pessoais sensíveis. No caso de tratamento de dados de saúde de consumidores, **o titular consente que essa utilização é específica para ações judiciais ou administrativas e para a proteção de seus direitos em questões de relações de consumo na área da saúde.**

O PROCON não explora economicamente os dados de saúde dos consumidores, não realiza pesquisa a partir dos dados de saúde e não compartilha esses dados para terceiros.

Os dados sensíveis de raça e orientação sexual, se coletados em aplicativos, **serão utilizados para finalidade específica para ações judiciais ou administrativas e para a proteção de seus direitos em questões de relações de consumo na área da saúde.** O PROCON não utiliza esses dados para segmentação e perfilização de consumidores. O titular consente que a utilização é específica para as finalidades de defesa de seus interesses ou da coletividade em demandas de relação de consumo.

5. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS?

O PROCON utiliza **senhas alfanuméricas** nos arquivos onde constam armazenados os dados dos consumidores e não são compartilhados com terceiros, salvo nas hipóteses já mencionadas nesta Política de Privacidade. As senhas só são utilizadas pelo coordenador e servidoras do atendimento direto aos consumidores. Adotamos os melhores esforços para garantir que a transmissão de informações com os fornecedores seja sempre segura. Dados sensíveis serão tratados exclusivamente dentro do PROCON, com exceção de processos judiciais ou administrativos, e estritamente para a finalidade que foi informada ao titular.

Para garantir a segurança de todos os dados que fazem parte dos cadastros de nosso site e de nossa loja virtual, o PROCON utiliza sistemas de senhas alfanuméricas.



Todos os computadores do PROCON também possuem acessos mediante senhas, que são individuais e intransferíveis, de acordo com as orientações da Gerência de Informática da Prefeitura de Pará de Minas.

Infelizmente, a transmissão de informações pela internet nunca é totalmente segura, porém adotamos os melhores esforços para garantir que a transmissão de informações seja sempre segura. Mas, tomamos todas as precauções e seguimos as melhores práticas para proteger seus dados e nos certificar que eles não serão usurpados, acessados, divulgados ou alterados.

Quando forem captados dados sensíveis, especialmente de saúde, o tratamento dessas informações estará condicionado à observação da **Política de Segurança da Informação**. De todo modo, informamos que, quando acessarmos esse tipo de dado, as informações serão tratadas exclusivamente dentro do PROCON, e estritamente para o propósito de realização das pesquisas às quais eles se destinam. Se divulgados, tais dados passarão por procedimento de anonimização, desvinculando-se do seu titular.

Depois de recebermos suas informações, usaremos procedimentos rigorosos e recursos de segurança para impedir acessos não autorizados. O acesso a essas informações será limitado a um número mínimo de **4 (quatro) pessoas (coordenador do PROCON e três atendentes)**, que estão sujeitos a compromissos de institucional de confidencialidade.

O PROCON não envia nenhum tipo de material, seja por e-mail ou por meios físicos de postagem sem que você faça a opção pelo envio ao preencher nossos dados em qualquer momento de contato com a instituição, exceto para realização de pesquisas e reunião de relatos de consumidores e constantemente mobilizamos diferentes públicos em nossas lutas e campanhas; ou quando imprescindível para o desenvolvimento regular do processo administrativo sancionatório. Por isso, em cada caso daremos informações específicas sobre as finalidades e objetivos de nossas ações.

6. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS?

Nós só compartilhamos os seus dados nas hipóteses permitidas por lei ou com o seu consentimento. Só compartilharemos os seus dados pessoais com terceiros em algumas situações específicas:

- Quando você der o seu consentimento para que disponibilizemos essas informações a terceiros determinados;
- Com o fim de cumprir quaisquer termos, condições ou acordos que tenhamos firmado com você;



- Para ações judiciais ou administrativas nas quais o titular de dados seja interessado, caso ele manifeste interesse de movimentar o poder judiciário ou o PROCON a seu favor;
- Em casos específicos descritos por lei ou por força de decisões judiciais. Nestes casos, faremos o possível para notificá-lo acerca desse pedido.

Em algumas circunstâncias, poderemos colocar suas informações pessoais em anonimato para que elas não possam mais ser associadas a você.

Em regra, não utilizamos de serviços de colaboradores e terceiros autorizados, mas se eventualmente necessário, promoveremos as políticas de privacidade e segurança para saber se ela assegura as mesmas proteções que consideramos importantes.

Esses terceiros podem estar envolvidos, além dos próprios fornecedores a quem as demandas administrativas são direcionadas, no suporte de tecnologia, campanhas de divulgação ou projetos de pesquisa realizados em conexão com a Assessoria de Imprensa da Prefeitura de Pará de Minas para a consecução de nossa missão.

O PROCON não compartilha dados pessoais e sensíveis com filantropias e organizações internacionais, ainda que apoiem o trabalho do órgão.

7. ARMAZENAMENTO

Os dados fornecidos ao PROCON serão mantidos somente pelo tempo necessário ao projeto, campanha ou outra finalidade que levou à sua captação. No caso de processo administrativo o armazenamento se dará por prazo indeterminado, haja vista a necessidade de confirmar eventual reincidência de fornecedores infratores. Dependendo do caso, se você os tenha fornecido para participar de uma simples consulta, o tempo de armazenamento poderá estar atrelado ao esclarecimento da dúvida ou ao fim do procedimento de notificação.

Seus dados pessoais serão mantidos apenas pelo tempo em que forem necessários, de acordo com as finalidades acima elencadas e as leis e regulamentações aplicáveis.

É importante ressaltar que o armazenamento de dados em nossas bases está ligado à finalidade a que eles se destinam. Isso quer dizer, por exemplo, que dados referentes a uma campanha ou ação momentânea podem ser deletados de forma mais rápida do que aqueles utilizados em processos administrativos, por exemplo, tendo em vista que as ações costumam se estender por um período de tempo maior.



Os dados serão excluídos de forma permanente no e-mail e arquivos que compõem nossos dados (também em backup), que são tabelas no formato “.doc” (Microsoft Word) e “.xls” (Microsoft Excel), bem como seus equivalentes no OPenOffice ou LibreOffice. Os documentos impressos que contenham dados a serem eliminados serão anonimizados, picotados ou rasgados de tal maneira que não seja possível a sua recuperação e tampouco identificação de seus dados. O descarte de materiais impressos se dará por meio da concessionária de serviços de limpeza urbana contratada pelo Município de Pará de Minas.

Os dados sobre crianças, fornecidos mediante consentimento de seu(s) pai(s) ou representante legal, serão apagados logo após a sua utilização, segundo dispõe a LGPD.

8. QUAIS OS SEUS DIREITOS?

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, você tem diversos direitos, que incluem, por exemplo: requerer um resumo das informações que mantemos a seu respeito corrigi-las, cancelar o seu consentimento para o tratamento e etc. Para saber exatamente quais são, vá até a seção 8 do documento da Política de proteção de dados. Nosso compromisso é o de sempre responder da forma mais rápida possível. O PROCON entende e se compromete a respeitar amplamente a sua decisão de exercer os seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados e no Marco Civil da Internet.

Você tem os seguintes **direitos** conferidos por lei:

- Requisitar a informação sobre se os seus dados sofrem qualquer tipo de tratamento por nós e como isso é feito;
- Solicitar o acesso e confirmação a toda informação pessoal que mantivermos. Nesse momento podemos precisar confirmar a sua identidade, após o que forneceremos um relatório com a cópia das suas informações, que estão em nosso poder.
- Cancelar o seu consentimento a qualquer momento, com exceção dos dados tratados mediante obrigação regulatória ou legítimo interesse. Depois de recebermos a notificação sobre a retirada do seu consentimento, não trataremos mais suas informações pessoais para os fins aos quais elas se destinavam.
- Solicitar a informação sobre a eventual possibilidade de não dar o seu consentimento e sobre as consequências dessa negativa em cada caso;
- Requisitar a correção de informações incorretas, incompletas ou imprecisas a seu respeito, que estão em nossas bases de dados;

- Requirir a anonimização, bloqueio ou a eliminação de dados que você considere desnecessários para a finalidade que estão sendo utilizados, ou que considere excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.
- Direito de pedir para que suas informações sejam excluídas de nossos arquivos e sistemas, quando não houver nenhuma razão para mantê-las.
- Requirir a portabilidade dos seus dados para outro fornecedor de serviço ou produto, o que será feito a menos que tais dados já tenham sofrido anonimização da nossa parte, a partir das diretrizes oferecidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais;
- Requirir informações a respeito do eventual compartilhamento de seus dados com outras instituições públicas ou particulares;
- Requirir a exclusão de nossas listas de comunicação ou marketing, assim você deixará de receber nossas mensagens e e-mail, caso não deseje mais isso.

8.1. A nossa resposta à sua solicitação

Nosso compromisso é responder ao seu requerimento da maneira mais rápida possível, contudo, caso isso não seja possível por alguma razão, comunicaremos:

- As razões que nos impedem de adotar imediatamente a providência que você deseja; ou
- Possivelmente, informaremos que não somos os agentes de tratamento dos dados que você busca, e, se possível, onde você poderá encontrá-los.

O acesso a um relatório simples sobre os dados pessoais mantidos pela nossa instituição poderá ser fornecido de forma imediata. Por outro lado se o seu desejo for um relatório completo contendo (1) origem dos dados; (2) inexistência de registro; (3) critérios utilizados e (4) finalidade de tratamento, esse documento será fornecido em até **15 (quinze) dias** consecutivos, na forma preferencialmente eletrônica, contados da data em que o requerimento foi recebido na sede do PROCON, respeitados os prazos de início e término da contagem conforme previsto na legislação.

Caso você tenha dificuldade com o recebimento deste relatório pela internet, é seu direito pedir que ele seja entregue na forma impressa.

8.2. Da informação quanto a mudança em relação ao tratamento dos seus dados a terceiros



Informamos que uma vez requisitados o cancelamento, a eliminação, a anonimização ou o bloqueio dos dados, repassaremos essa mudança na forma de tratamento do dado a eventuais terceiros com os quais tenhamos compartilhado suas informações, a menos que isso seja impossível ou implique em um esforço desproporcional às nossas capacidades.

8.3. Decisões totalmente automatizadas

Por fim, o PROCON informa que não faz uso de mecanismos de decisão automatizada.

8.4. Direito de peticionamento

É seu direito peticionar perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) ou órgãos de defesa dos direitos dos consumidores.

9. COMO VOCÊ PODERÁ NOS CONTATAR?

Os contatos do PROCON relacionados a demandas que dizem respeito à Lei Geral de Proteção de Dados são: procon@parademinas.mg.gov.br e (37) 3231-9292 / (37) 3231-9226. E a nossa sede fica na Rua Sacramento, nº 317 – Centro – Pará de Minas (MG) – CEP nº 35.660-001.

Caso você deseje exercitar qualquer um dos direitos listados acima ou apenas atualizar as suas preferências, a qualquer momento, você deve enviar um e-mail simples, explicando a sua demanda, para o contato da área responsável pelo cuidado com esse tipo de requisição por meio do e-mail procon@parademinas.mg.gov.br, caso entenda mais confortável, você também poderá nos contatar pelos telefones acima citados.

Caso deseje enviar a comunicação pelo correio, o endereço postal é o mesmo mencionado acima.

Permanecendo alguma dúvida sobre esta Política de Proteção de Dados você pode entrar em contato conosco por quaisquer meios disponibilizados neste item 9.

São agentes de tratamento de dados do PROCON:

- CONTROLADOR: PROCON;
- OPERADOR: Coordenador e atendentes;
- ENCARREGADO: Bruno Soares de Souza – brunosouza@parademinas.mg.gov.br – (37) 3233-5647.



10. MUDANÇAS E ATUALIZAÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O PROCON se reserva o direito de atualizar esta política de proteção de dados sempre que necessário. Se as mudanças forem significativas nos comunicaremos diretamente com você, enviando a nova versão por e-mail. De qualquer forma, contate-nos sempre que puder para estar sempre atualizado!

Também poderemos alertar aos consumidores sobre **mudanças nesta Política de Privacidade e nos demais documentos e procedimentos alusivos à proteção de dados pessoais** por meio de avisos em jornais de grande circulação na cidade de Pará de Minas, ou no Diário Oficial do Município de Pará de Minas, edição do jornal da Associação Mineira de Municípios (AMM), ou, ainda, mediante afixação no quadro de avisos da Prefeitura de Pará de Minas. Também podemos utilizar a sede do PROCON como meio de divulgação.

Nós também poderemos atualizar esta política de proteção de dados postando uma nova versão em nosso site ou disponibilizando uma versão impressa na sede do PROCON. Se essa mudança for significativa, especialmente quanto à maneira que usamos suas informações, comunicaremos diretamente com você a respeito dela, e, eventualmente, requisitamos seu consentimento novamente. Também recomendamos que você revise esse documento com alguma periodicidade para estar sempre atualizado quanto a mudanças pontuais.

10.1. Respeito às recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Ressaltamos que isso poderá ocorrer especialmente quando houver a implementação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, uma vez que esse mecanismo regulatório do sistema de proteção de dados, poderá emitir novas diretrizes sobre a maneira que todos os procedimentos descritos nesse documento devem se dar.

10.2. Controle de versões

Esta é a primeira versão da Política de Privacidade e Proteção de Dados do PROCON, formulada em agosto de 2021.

Este documento foi produzido com base no modelo do Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor disponível em seu site www.idec.org.br.

11. ALGUMAS DEFINIÇÕES DE TERMOS TÉCNICOS IMPORTANTES PARA QUE VOCÊ COMPREENDA ESSA POLÍTICA



A Lei Geral de Proteção de Dados, e outras legislações, muitas vezes contém termos técnicos do direito, que podem ser de difícil entendimento para quem precisa entender quais são seus direitos, aqui apresentamos algumas definições para que você entenda completamente este documento.

AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS: O termo abrange os conceitos de controlador e operador de dados, sendo o primeiro, o que possui o poder de decisão sobre as finalidades do tratamento de dados dos titulares, portanto, o PROCON como órgão da administração pública municipal e seus colaboradores, e, o segundo, aquele que realiza o tratamento de dados a partir das diretrizes do controlador, como prestadores de serviços e pessoas jurídicas que eventualmente executem funções auxiliares ao PROCON.

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.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD): é um órgão da administração pública federal, integrante da Presidência da República. Suas tarefas essenciais são fiscalizar e regular a aplicação da LGPD. A ideia é que esse órgão faça a ponte entre a sociedade e o governo, prestando um serviço aos cidadãos. A ANPD também terá um papel de orientar e apoiar os órgãos do governo e empresas em relação às situações em que o tratamento de dados é ou não permitido.

BANCO DE DADOS: Conjunto estruturado de dados pessoais, anonimizados ou pseudônimos, localizado em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

BLOQUEIO: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

COMPARTILHAMENTO DE DADOS: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais, com autorização específica entre entes públicos ou privados.

CONSENTIMENTO: É a manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular (consumidor) concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

CONTEÚDO: Qualquer informação, dados, comunicações, software, fotos, vídeos, gráficos, música, sons e outros materiais e serviços que podem ser visualizados pelos usuários. Isso inclui mensagens, conversas, bate-papo e outros conteúdos originais.



CONTROLADOR DE DADOS: Pessoa ou instituição, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

COOKIES: Arquivos enviados pelo servidor da plataforma para o computador ou celular do titular, com a finalidade de identificar o computador ou celular e obter dados de acesso, permitindo, desta forma, personalizar a utilização da plataforma, de acordo com o seu perfil. Também podem ser utilizados para garantir uma maior segurança dos usuários.

DADOS MANIFESTAMENTE PÚBLICOS: as informações que podem ser utilizadas livremente porque estão disponíveis nos portais de autoridades governamentais como a Receita Federal e os diversos Tribunais de Justiça. Ainda há discussão sobre se perfis e *posts* expostos em redes sociais são considerados dados públicos. Lembre-se o tratamento sempre deve ser feito mediante a informação quanto à finalidade do uso e apuração do consentimento genuíno do titular.

DADOS PESSOAIS: todos os dados relacionados à pessoa natural identificada ou identificável, o que pode incluir, além de nome, e-mail, CPF, endereço IP, e outros identificadores que, se analisados em conjunto, permitem a identificação de uma pessoa.

DADOS PESSOAIS ANONIMIZADOS: dados relativos a um titular que passaram por um processo de quebra do vínculo existente entre as informações e o seu titular, de modo a garantir o seu anonimato definitivamente.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: dados sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou a vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa.

ELIMINAÇÃO: exclusão do dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independente do procedimento empregado.

ENCARREGADO: Pessoa indicada pelo PROCON para atuar como canal de comunicação entre o controlador e os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

FINALIDADE: propósito legítimo, informado ao titular, que assegura a legalidade do tratamento de seus dados.

INCIDENTE DE INSEGURANÇA: O incidente pode ser compreendido como uma violação de segurança que provoca, DE MODO INCIDENTAL E ILÍCITO, a



destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso, **não autorizados**, a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tratamento.

IP (Internet Protocol): É um conjunto de números que identifica o computador ou celular do usuário na internet.

LEGÍTIMO INTERESSE: trata-se a justificativa mais flexível para o tratamento, e processamento, regular e legal de dados. O legítimo interesse do controlador de dados tem fundamento nas finalidades para as quais os dados são coletados, considerando as situações concretas em que isso será feito. É legítimo o uso de dados para (a) o apoio e promoção de atividades do PROCON; (b) a proteção do exercício regular dos direitos do titular, ou prestação de serviços que o beneficiem, respeitando-se as suas expectativas e suas liberdades fundamentais;

OPERADOR DE DADOS: é a pessoa que faz tratamento dos dados que estão em posse do controlador, nesse caso, que foram captados pelo PROCON, de qualquer forma.

PSEUDONIMIZAÇÃO: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta com um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

TRATAMENTO DE DADOS: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.



Política de Segurança da Informação e Diretrizes Administrativas

A Política de Segurança da Informação e Diretrizes Administrativas (PSIDA) é o documento que orienta e estabelece as diretrizes de atuação dos colaboradores do PROCON de Pará de Minas (Coordenador, servidoras do atendimento direto e demais servidores e terceiros que lidam ou possam lidar com assuntos relacionados ao órgão) para a proteção dos dados pessoais e dados sensíveis dos consumidores e usuários dos serviços de defesa do consumidor, bem como a prevenção de responsabilidade legal para todos os usuários.

Deve, portanto, ser cumprida e aplicada em todas as áreas do PROCON. A presente PSIDA está baseada nas recomendações propostas pela norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005, reconhecida mundialmente como um código de prática para a gestão da segurança da informação, bem como está de acordo com as leis vigentes em nosso país.

1. OBJETIVOS

Estabelecer diretrizes que permitam aos servidores e colaboradores do PROCON seguirem padrões de comportamento relacionados à segurança da informação adequados às necessidades de nossa missão institucional de proteção aos direitos dos consumidores, incluindo a privacidade de seus dados pessoais e dados sensíveis.

Nortear a definição de normas e procedimentos específicos de segurança da informação, bem como a implementação de controles e processos para seu atendimento.

Preservar as informações do PROCON de Pará de Minas quanto à:

- **Integridade:** garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la, na guarda ou transmissão, contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.
- **Confidencialidade:** garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.
- **Disponibilidade:** garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação fidedigna sempre que necessário.

2. APLICAÇÕES DA PSIDA

As diretrizes aqui estabelecidas deverão ser seguidas por todos os servidores, colaboradores e usuários do serviço de proteção ao consumidor, bem como os funcionários dos fornecedores, com os quais mantemos contato para a solução



das demandas dos consumidores, e se aplicam à informação em qualquer meio ou suporte.

Esta política dá ciência a servidor, colaborador e usuário do serviço de proteção ao consumidor de que os ambientes, sistemas, computadores e redes do PROCON devem respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, e que devem manter-se atualizados em relação a esta PSIDA e aos procedimentos e normas relacionadas, buscando orientação do seu Coordenador sempre que não estiver absolutamente seguro quanto à aquisição, uso e/ou descarte de informações.

3. PRINCÍPIOS DA PSIDA

Toda informação produzida ou recebida pelo servidor, colaborador e usuário do serviço de proteção ao consumidor como resultado da atividade institucional pertence à referida instituição. As exceções devem ser explícitas e formalizadas por escrito.

Os equipamentos de informática e comunicação, sistemas e informações são utilizados pelo servidor, colaborador e usuário do serviço de proteção ao consumidor para a realização das atividades profissionais. O uso pessoal dos recursos é permitido desde que não prejudique o desempenho dos sistemas e serviços e não contrarie as determinações da legislação, sobretudo a Lei Municipal nº 5.264/2011 (Estatuto do Servidor Público do Município de Pará de Minas).

A Prefeitura de Pará de Minas, por meio da Gerência de Informática, poderá adotar quaisquer medidas de salvaguarda e correção dos equipamentos de informática, incluindo impressoras e outros hardwares, e, ainda, softwares que garantam ainda mais proteção aos dados coletados e tratados pelo PROCON.

4. REQUISITOS DA PSIDA

Para a uniformidade da informação, a PSIDA deverá ser comunicada a todo servidor, colaborador e usuário do serviço de proteção ao consumidor a fim de que a política seja cumprida dentro e fora do PROCON. Todos os servidores do PROCON são responsáveis pela observância irrestrita destas diretrizes e gestão da segurança da informação.

Tanto a PSIDA quanto as normas deverão ser revistas e atualizadas periodicamente, sempre que algum fato relevante ou evento motive sua revisão antecipada, conforme análise e decisão dos servidores em conjunto.

Deverá constar em todos os e-mails e mensagens do PROCON que versem sobre a troca de dados pessoais (documentos, conversas, áudio, vídeo, etc) e



dados sensíveis porventura necessários o aviso sobre a confidencialidade como condição imprescindível para que possa ser concedido o acesso aos dados pessoais e sensíveis de informação disponibilizados pelo PROCON. Veja o nosso **Termo de proteção, sigilo e confidencialidade de dados pessoais e sensíveis dos consumidores e a estes equiparados pela Lei nº 8.078/90.**

A responsabilidade em relação à segurança da informação deve ser comunicada na primeira oportunidade de troca de informações com fornecedores, colaboradores e usuários. Todos devem ser orientados sobre os procedimentos de segurança, bem como o uso correto dos dados, a fim de reduzir possíveis riscos.

Todo incidente que afete a segurança da informação deverá ser comunicado inicialmente ao Coordenador, que avaliará o caso e emitirá, em prazo razoável, o **Relatório de Incidente de Proteção de Dados (RIPD)**, que deverá conter:

- a) descrição da natureza dos dados pessoais afetados;
- b) informações sobre os titulares envolvidos;
- c) indicação de medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados;
- d) os riscos relacionados ao incidente;
- e) os motivos da demora, caso a comunicação não tenha sido imediata;
- f) as medidas que foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

Em cada atendimento o servidor deverá observar potenciais riscos de vazamento ou coleta de dados desnecessários que possam afetar a confidencialidade e a integridade e reportados, de forma detalhada, ao Coordenador.

Sempre que o servidor tiver dúvidas sobre a forma de tratamento dos dados a serem coletados deverá se eximir de coletá-los até que a situação seja analisada e considerada segura pelo Coordenador.

O PROCON exonera-se de toda e qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido, negligente ou imprudente dos dados pessoais e sensíveis concedidos aos fornecedores, sempre que se fizerem necessários à tutela dos interesses dos consumidores, reservando-se o direito de analisar dados e evidências para obtenção de provas a serem utilizadas nos processos investigatórios, bem como adotar as medidas legais cabíveis.

O não cumprimento dos requisitos previstos nesta PSIDA acarretará violação às regras internas do PROCON e sujeitará o usuário às medidas administrativas e legais cabíveis.



5. DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

5.1 Dos colaboradores em geral

Entende-se por colaborador toda e qualquer pessoa física que participe da solução da demanda tratada no âmbito do PROCON, especialmente junto aos fornecedores, que tenham acesso aos dados dos consumidores para a elucidação do caso ou que tenham participado dele direta ou indiretamente.

Será de inteira responsabilidade de cada colaborador, todo prejuízo ou dano que vier a sofrer ou causar ao PROCON de Pará de Minas e/ou a terceiros, em decorrência da não obediência às diretrizes e normas aqui referidas.

Podem incluir também servidores públicos de outros setores da Prefeitura de Pará de Minas, suas autarquias e fundações, especialmente o pessoal da Gerência de Informática.

5.2 Do Coordenador

Deve ter postura exemplar em relação à segurança da informação, servindo como modelo de conduta para os colaboradores sob a sua gestão.

Atribuir aos colaboradores, na fase de início das atividades no PROCON e de tratativas com consumidores e fornecedores a responsabilidade do cumprimento da PSIDA.

Exigir dos colaboradores o compromisso de manter segredo, sigilo e confidencialidade com relação aos dados tratados pelo PROCON de Pará de Minas.

Definir as regras para instalação de software e hardware no PROCON, exigindo o seu cumprimento.

Adaptar as normas, os processos, procedimentos e sistemas sob sua responsabilidade para atender a esta PSIDA.

5.3 Da Área de Tecnologia da Informação

Testar a eficácia dos controles utilizados e informar ao Coordenador os riscos potenciais durante o processo de manutenção dos equipamentos do PROCON.

Configurar os equipamentos, ferramentas e sistemas concedidos aos colaboradores com todos os controles necessários para cumprir os requerimentos de segurança estabelecidos por esta PSIDA, e demais normas de Segurança da Informação complementares que julgarem necessário.

Os administradores e operadores dos sistemas computacionais podem, pela característica de seus privilégios como usuários, acessar os arquivos e dados de outros usuários. No entanto, isso só será permitido quando for necessário para a execução de atividades operacionais sob sua responsabilidade como, por exemplo, a manutenção de computadores, a realização de cópias de segurança, auditorias ou testes no ambiente.

Os responsáveis pela área de TI da Prefeitura de Pará de Minas, ou sob sua responsabilidade, poderão, ainda:

- a) Garantir segurança especial para sistemas com acesso público, fazendo guarda de evidências que permitam a rastreabilidade para fins de auditoria ou investigação;
- b) Gerar e manter as trilhas para auditoria com nível de detalhe suficiente para rastrear possíveis falhas e fraudes. Para as trilhas geradas e/ou mantidas em meio eletrônico, implantar controles de integridade para torná-las juridicamente válidas como evidências;
- c) Administrar, proteger e testar as cópias de segurança dos programas e dados relacionados aos processos críticos e relevantes para o PROCON;
- d) Implantar controles que gerem registros auditáveis para retirada e transporte de mídias das informações custodiadas pela TI, nos ambientes totalmente controlados por ela;
- e) O Coordenador deve ser previamente informado sobre o fim do prazo de retenção, para que tenha a alternativa de alterá-lo antes que a informação seja definitivamente descartada pela equipe de manutenção de TI;
- f) Quando ocorrer movimentação interna dos dados de TI, garantir que as informações de um usuário não serão removidas de forma irrecuperável antes de disponibilizar o ativo para outro usuário;
- g) Planejar, implantar, fornecer e monitorar a capacidade de armazenagem, processamento e transmissão necessários para garantir a segurança requerida pelo PROCON.
- h) Atribuir cada conta ou dispositivo de acesso a computadores, sistemas, bases de dados e qualquer outro ativo de informação a um responsável identificável como pessoa física, sendo que: os usuários (logins) individuais de servidores (Coordenador e atendentes) serão de responsabilidade do próprio servidor.
- i) Proteger continuamente todos os dados pessoais de informação do PROCON contra código malicioso, e garantir que todos os novos dados só entrem para o ambiente de produção após estarem livres de código malicioso e/ou indesejado.
- j) Garantir que não sejam introduzidas vulnerabilidades ou fragilidades no ambiente de atendimento e troca de informações entre consumidores e fornecedores;

- k) Realizar auditorias periódicas de configurações técnicas e análise de riscos;
- l) Garantir, da forma mais rápida possível, com solicitação formal, o bloqueio de acesso de usuários por motivo de desligamento do PROCON, incidente, investigação ou outra situação que exija medida restritiva para fins de salvaguardar os dados pessoais tratados no órgão;

E, ainda, com o objetivo de proporcionar ainda maior segurança nos dados:

- a) Propor as metodologias e os processos específicos para a segurança da informação, como avaliação de risco e sistema de classificação da informação;
- b) Propor e apoiar iniciativas que visem à segurança dos dados pessoais de informação do PROCON;
- c) Promover a conscientização dos colaboradores em relação à relevância da segurança da informação para o serviço prestado à população pelo PROCON, mediante campanhas, palestras, treinamentos e outros meios de endomarketing;
- d) Apoiar a avaliação e a adequação de controles específicos de segurança da informação para novos sistemas ou serviços;
- e) Analisar criticamente incidentes em conjunto com o Coordenador e atendentes;
- f) Buscar alinhamento com as diretrizes institucionais do PROCON e da Prefeitura de Pará de Minas.

6. CORREIO ELETRÔNICO

O objetivo desta norma é informar aos colaboradores do PROCON quais são as atividades permitidas e proibidas quanto ao uso do correio eletrônico institucional.

O uso do correio eletrônico do PROCON é para fins institucionais e relacionados às atividades de defesa do consumidor e do colaborador usuário dentro da instituição. A utilização desse serviço para fins pessoais é permitida desde que feita com bom senso, não prejudique o PROCON e também não cause impacto no tráfego da rede.

Deve-se observar também as condicionantes sobre condutas de servidores públicos municipais previstas no Estatuto do Servidor Público de Pará de Minas (Lei nº 5.264/2011).

Acrescentamos que é proibido aos colaboradores o uso do correio eletrônico PROCON de Pará de Minas:

- enviar mensagens não solicitadas para múltiplos destinatários, exceto se relacionadas a uso legítimo do órgão;
- enviar mensagem por correio eletrônico pelo endereço de seu departamento ou usando o nome de usuário de outra pessoa ou endereço de correio eletrônico que não esteja autorizado a utilizar;
- enviar qualquer mensagem por meios eletrônicos que torne seu remetente e/ou o PROCON vulnerável a ações civis ou criminais;
- divulgar informações não autorizadas ou imagens de tela, sistemas, documentos e afins sem autorização expressa e formal concedida pelo titular dessa informação;
- falsificar informações de endereçamento, adulterar cabeçalhos para esconder a identidade de remetentes e/ou destinatários, com o objetivo de evitar as punições previstas;
- apagar mensagens pertinentes de correio eletrônico quando o PROCON estiver sujeito a algum tipo de investigação;
- produzir, transmitir ou divulgar mensagem que:

- a) contenha qualquer ato ou forneça orientação que conflite ou contrarie os interesses do PROCON ou dos consumidores atendidos e que estejam conflitantes com a legislação em vigor;
- b) contenha ameaças eletrônicas, como: spam, mail bombing, vírus de computador, salvo no caso de comprovado desconhecimento técnico;
- c) contenha arquivos com código executável (.exe, .com, .bat, .pif, .js, .vbs, .hta, .src, .cpl, .reg, .dll, .inf) ou qualquer outra extensão que represente um risco à segurança, salvo no caso de comprovado desconhecimento técnico;
- d) vise obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede;
- e) vise interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito ou não autorizado;
- f) vise burlar qualquer sistema de segurança;
- g) vise vigiar secretamente ou assediar outro usuário;
- h) vise acessar informações confidenciais sem explícita autorização do titular;
- i) vise acessar indevidamente informações que possam causar prejuízos a qualquer pessoa;
- j) inclua imagens criptografadas ou de qualquer forma mascaradas, salvo quando necessárias à preservação de dados pessoais e sensíveis de consumidores;
- k) tenha conteúdo considerado impróprio, obsceno ou ilegal;
- l) seja de caráter calunioso, difamatório, degradante, infame, ofensivo, violento, ameaçador, pornográfico entre outros;
- m) contenha perseguição preconceituosa baseada em sexo, raça, incapacidade física ou mental, religiosa ou outras situações protegidas;
- n) tenha fins políticos locais ou do país (propaganda política);



o) inclua material protegido por direitos autorais sem a permissão do detentor dos direitos.

As mensagens de correio eletrônico sempre deverão incluir assinatura com o alerta abaixo, além dos dados de contato para atendimento:

Considerando que todos têm direito à proteção de seus dados pessoais, o PROCON adverte que os dados dos consumidores poderão ser usados estritamente para fins de análise da demanda ora tratada, não podendo ser repassados a terceiros, nos termos do § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como incisos II e VI do art. 7º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Para mais informações consulte o Termo de Proteção, sigilo e confidencialidade do PROCON de Pará de Minas.

7. INTERNET

Todas as regras atuais do PROCON visam basicamente o desenvolvimento de um comportamento eminentemente ético e profissional do uso da internet. Embora a conexão direta e permanente do órgão com consumidores e fornecedores com a internet ofereça um grande potencial de benefícios, ela abre a porta para riscos significativos para os dados pessoais.

Os equipamentos, tecnologia e serviços fornecidos para o acesso à internet são de propriedade da Prefeitura de Pará de Minas, que pode analisar e, se necessário, bloquear qualquer arquivo, site, correio eletrônico, domínio ou aplicação armazenados na rede/internet, estejam eles em disco local, na estação ou em áreas privadas da rede, visando assegurar o cumprimento desta Política de Segurança da Informação.

O PROCON ou a equipe de TI da Prefeitura, ao monitorar a rede interna, pretende garantir a integridade dos dados e programas.

Toda tentativa de alteração dos parâmetros de segurança, por qualquer colaborador, sem o devido credenciamento e a autorização para tal, será julgada inadequada e os riscos relacionados serão informados ao Chefe, Diretor ou Assessor do respeito órgão onde o colaborador se encontrar lotado, na hipótese de ser servidor da Prefeitura de Pará de Minas. O uso de qualquer recurso para atividades ilícitas poderá acarretar as ações administrativas e as penalidades decorrentes de processos civil e criminal, sendo que nesses casos o PROCON cooperará ativamente com as autoridades competentes.



Como é do interesse do PROCON que seus colaboradores estejam bem informados, o uso de sites de notícias ou de serviços, por exemplo, é aceitável, desde que não comprometa a banda da rede em horários estritamente comerciais, não perturbe o bom andamento dos trabalhos nem implique conflitos de interesse com os seus objetivos de defesa do consumidor.

Somente o Procurador Geral do Município, o Coordenador, ou alguém a seu pedido, estão devidamente autorizados a falar em nome do PROCON de Pará de Minas para os meios de comunicação e poderão manifestar-se, seja por e-mail, entrevista on-line, podcast, seja por documento físico, entre outros.

Apenas os servidores do PROCON estão autorizados a copiar, captar, imprimir ou enviar imagens da tela para fornecedores e colaboradores, devendo atender à norma interna de uso de imagens, à Lei de Direitos Autorais, à proteção da imagem garantida pela Constituição Federal e demais dispositivos legais.

É proibida a divulgação e/ou o compartilhamento indevido de informações da área administrativa em listas de discussão, sites ou comunidades de relacionamento, salas de bate-papo ou chat, comunicadores instantâneos ou qualquer outra tecnologia correlata que venha surgir na internet.

Os colaboradores com acesso à internet poderão fazer o download (baixa) somente de programas ligados diretamente às suas atividades no PROCON.

O uso, a instalação, a cópia ou a distribuição não autorizada de softwares que tenham direitos autorais, marca registrada ou patente na internet são expressamente proibidos.

Qualquer software não autorizado baixado poderá ser excluído pela equipe de TI da Prefeitura de Pará de Minas.

Os colaboradores não poderão em hipótese alguma utilizar os recursos do PROCON para fazer o download ou distribuição de software ou dados pirateados, atividade considerada delituosa de acordo com a legislação nacional.

O download e a utilização de programas de entretenimento, jogos ou músicas em qualquer formato) poderão ser realizados desde que estritamente necessário para o deslinde da demanda posta ao PROCON pelos consumidores.

Como regra, materiais de cunho sexual não poderão ser expostos, armazenados, distribuídos, editados, impressos ou gravados por meio de qualquer recurso.



Colaboradores com acesso à internet não poderão efetuar upload (subida) de qualquer software licenciado ao PROCON ou à Prefeitura de Pará de Minas ou de dados de sua propriedade a terceiros sem expressa autorização do responsável pelo software ou pelos dados.

Os colaboradores não poderão utilizar os recursos do PROCON para deliberadamente propagar qualquer tipo de vírus, worm, cavalo de troia, spam, assédio, perturbação ou programas de controle de outros computadores. O acesso a softwares peer-to-peer (Kazaa, BitTorrent e afins) não serão permitidos. Já os serviços de streaming (rádios on-line, canais de broadcast e afins), bem como de comunicação instantânea, serão permitidos desde que para atividades intrínsecas do órgão ou da Prefeitura de Pará de Minas.

Não é permitido acesso a sites de proxy.

8. IDENTIFICAÇÃO

Os dispositivos de identificação e senhas protegem a identidade do colaborador usuário, evitando e prevenindo que uma pessoa se faça passar por outra perante o PROCON e/ou terceiros.

O uso dos dispositivos e/ou senhas de identificação de outra pessoa constitui crime tipificado no Código Penal Brasileiro (art. 307 – falsa identidade).

Tal norma visa estabelecer critérios de responsabilidade sobre o uso dos dispositivos de identificação e deverá ser aplicada a todos os colaboradores. Todos os dispositivos de identificação utilizados no PROCON, como o número de registro do colaborador (servidor), as identificações de acesso aos sistemas, os certificados e assinaturas digitais e os dados biométricos têm de estar associados a uma pessoa física e atrelados inequivocamente aos seus documentos oficiais reconhecidos pela legislação brasileira.

O usuário, vinculado a tais dispositivos identificadores, será responsável pelo seu uso correto perante o órgão e a legislação (cível e criminal). Todo e qualquer dispositivo de identificação pessoal, portanto, não poderá ser compartilhado com outras pessoas em nenhuma hipótese.

Se existir login de uso compartilhado por mais de um colaborador, a responsabilidade perante o PROCON e a legislação (cível e criminal) será dos usuários que dele se utilizarem. Somente se for identificado conhecimento ou solicitação de algum colaborador de uso compartilhado ele deverá ser responsabilizado.

É de responsabilidade de cada usuário a memorização de sua própria senha, bem como a proteção e a guarda dos dispositivos de identificação que lhe forem designados.



As senhas não devem ser anotadas ou armazenadas em arquivos eletrônicos (Word, Excel, etc.), compreensíveis por linguagem humana (não criptografados); não recomendamos que as senhas sejam baseadas em informações pessoais, como próprio nome, nome de familiares, data de nascimento, endereço, placa de veículo, nome da empresa, nome do departamento; e nem constituídas de combinações óbvias de teclado, como “abcdefgh”, “87654321”, entre outras.

Os usuários podem alterar a própria senha, e devem ser orientados a fazê-lo, caso suspeitem que terceiros obtiveram acesso indevido ao seu login/senha.

Todos os acessos devem ser imediatamente bloqueados quando se tornarem desnecessários. Portanto, assim que algum usuário for exonerado, demitido ou desligado do PROCON deverá imediatamente comunicar tal fato ao setor de TI da Prefeitura para que essa providência seja tomada.

Caso o colaborador esqueça sua senha, ele deverá requisitar formalmente a troca ou comparecer pessoalmente à área técnica responsável para cadastrar uma nova.

9. COMPUTADORES E RECURSOS TECNOLÓGICOS

Os equipamentos disponíveis aos colaboradores são de propriedade da Prefeitura de Pará de Minas, cabendo a cada um utilizá-los e manuseá-los corretamente para as atividades de interesse do PROCON, bem como cumprir as recomendações constantes nos procedimentos operacionais fornecidos pelas gerências responsáveis.

É proibido todo procedimento de manutenção física ou lógica, instalação, desinstalação, configuração ou modificação, sem o conhecimento prévio e o acompanhamento de um técnico do setor de TI da Prefeitura, ou de quem este determinar.

Todas as atualizações e correções de segurança do sistema operacional ou aplicativos somente poderão ser feitas após a devida validação no respectivo ambiente de homologação, e depois de sua disponibilização pelo fabricante ou fornecedor.

Os sistemas e computadores devem ter versões do software antivírus instaladas, ativadas e atualizadas permanentemente. O usuário, em caso de suspeita de vírus ou problemas na funcionalidade, deverá acionar o setor de TI da Prefeitura.

Documentos imprescindíveis para as atividades dos colaboradores do PROCON deverão ser salvos antes da manutenção e/ou correção, ou através de outro meio que o setor de TI da Prefeitura julgar necessário/adequado.



No uso dos computadores, equipamentos e recursos de informática, algumas regras devem ser atendidas.

- Os colaboradores devem informar ao setor de TI da Prefeitura qualquer identificação de dispositivo estranho conectado ao seu computador.
- É vedada a abertura ou o manuseio de computadores ou outros equipamentos de informática para qualquer tipo de reparo que não seja realizado por um técnico da Prefeitura de Pará de Minas ou por terceiros devidamente contratados para o serviço.
- O colaborador deverá manter a configuração do equipamento disponibilizado pelo PROCON, seguindo os devidos controles de segurança exigidos pela Política de Segurança da Informação e pelas normas específicas da instituição, assumindo a responsabilidade como guardião das informações nele contida.

Também é igualmente proibido ao colaborador:

- Tentar ou obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede.
- Burlar quaisquer sistemas de segurança.
- Acessar informações confidenciais sem explícita autorização do proprietário.
- Vigiar secretamente outrem por dispositivos eletrônicos ou softwares, como, por exemplo, analisadores de pacotes (sniffers).
- Interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito ou não autorizado.
- Usar qualquer tipo de recurso tecnológico para cometer ou ser cúmplice de atos de violação, assédio sexual, perturbação, manipulação ou supressão de direitos autorais ou propriedades intelectuais sem a devida autorização legal do titular;
- Hospedar pornografia, material racista ou qualquer outro que viole a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública.
- Utilizar software pirata, atividade considerada delituosa de acordo com a legislação nacional.

10. DISPOSITIVOS MÓVEIS

O PROCON deseja facilitar a mobilidade e o fluxo de informação entre seus colaboradores. Por isso, permite que eles usem equipamentos portáteis.

Quando se descreve “dispositivo móvel” entende-se qualquer equipamento eletrônico com atribuições de mobilidade de propriedade da instituição, ou aprovado e permitido pelo setor de TI da Prefeitura, como: notebooks, smartphones e pendrives. Essa norma visa estabelecer critérios de manuseio,



prevenção e responsabilidade sobre o uso de dispositivos móveis e deverá ser aplicada a todos os colaboradores que utilizem tais equipamentos.

O colaborador, portanto, assume o compromisso de não utilizar, revelar ou divulgar a terceiros, de modo algum, direta ou indiretamente, em proveito próprio ou de terceiros, qualquer informação, confidencial ou não, que tenha ou venha a ter conhecimento em razão de suas funções no PROCON, mesmo depois de terminado o vínculo mantido com o órgão.

Recomendamos que todo colaborador realize periodicamente cópia de segurança (backup) dos dados de seu dispositivo móvel.

Não será permitida a alteração da configuração dos sistemas operacionais dos equipamentos, em especial os referentes à segurança e à geração de logs, sem a devida comunicação e a autorização da área responsável e sem a condução, auxílio ou presença de um técnico de TI da Prefeitura.

O colaborador deverá responsabilizar-se em não manter ou utilizar quaisquer programas e/ou aplicativos que não tenham sido instalados ou autorizados por um técnico de TI da Prefeitura.

O colaborador deverá estar ciente de que o uso indevido do dispositivo móvel caracterizará a assunção de todos os riscos da sua má utilização, sendo o único responsável por quaisquer danos, diretos ou indiretos, presentes ou futuros, que venha causar ao PROCON ou à Prefeitura de Pará de Minas e/ou a terceiros.

O colaborador que deseje utilizar equipamentos portáteis particulares ou adquirir acessórios e posteriormente conectá-los à rede do PROCON deverá submeter previamente tais equipamentos ao processo de autorização do setor de TI da Prefeitura.

Equipamentos portáteis, como smartphones, palmtops, pen drives e players de qualquer espécie, quando não fornecidos ao colaborador pelo PROCON, não serão validados para uso e conexão em sua rede de internet.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Assim como a ética, a segurança deve ser entendida como parte fundamental da cultura interna do PROCON de Pará de Minas. Ou seja, qualquer incidente de segurança subteme-se como alguém agindo contra a ética e os bons costumes regidos pelo PROCON.

Este documento foi produzido com base no modelo do Senac – Serviço Nacional do Comércio disponível em seu site



https://www.sp.senac.br/normasadministrativas/psi_normas_administrativas.pdf
e é a versão 1 do documento, formulada em agosto de 2021.

Termo de proteção, sigilo e confidencialidade de dados pessoais e sensíveis dos consumidores e a estes equiparados pela Lei nº 8.078/90

1. O fornecedor, assim considerado nos termos do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), por si e por seus funcionários e colaboradores, obriga-se a atuar no presente caso em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos consumidores atendidos ou assistidos pelo PROCON de Pará de Minas, incluindo aqueles a eles equiparados. No manuseio dos dados o fornecedor deverá:

a) Tratar os dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções do PROCON e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente ao PROCON pelos canais de atendimento procon@parademinas.mg.gov.br ou telefones (37) 3231-9292 ou (37) 3231-9226.

b) Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente ou por correio, meio impresso de qualquer forma, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

c) Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais/sensíveis não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito do fornecedor, especialmente aqueles que não estejam diretamente envolvidos na solução da demanda do consumidor.

d) Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais/sensíveis disponibilizados pelo PROCON estejam cientes deste termo de proteção, sigilo e confidencialidade, bem como a manter quaisquer dados pessoais dos consumidores estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção resolução da demanda do consumidor tratada pelo PROCON de Pará de Minas. Ainda, treinará e



orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

2. Os dados pessoais/sensíveis não poderão ser revelados a terceiros que não estejam diretamente envolvidos na solução da demanda do consumidor, com exceção da prévia autorização por escrito do seu titular, por intermédio do PROCON, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.

2.1 O fornecedor deverá notificar o PROCON em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

a) Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais/sensíveis, seus funcionários, ou terceiros autorizados que acarretem risco potencial de prejuízo aos consumidores;

b) Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades do fornecedor que acarrete risco de vazamento de dados e prejuízo aos consumidores.

2.2 O fornecedor será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao PROCON, ou ao Município de Pará de Minas e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pelo fornecedor de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais/sensíveis.

As disposições deste termo deverão permanecer em vigor ainda pelo prazo de 5 (cinco) anos após o término da vigência do presente contrato, ou em período superior, conforme estipulado pela LGPD (art. 15).

As mensagens de correio eletrônico, no entanto, poderão conter o resumo abaixo incluído na assinatura, além dos dados de contato para atendimento:

Considerando que todos têm direito à proteção de seus dados pessoais, o PROCON adverte que os dados dos consumidores poderão ser usados estritamente para fins de análise da demanda ora tratada, não podendo ser repassados a terceiros, nos termos do § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como incisos II e VI do art. 7º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



Para mais informações consulte o Termo de Proteção, sigilo e confidencialidade do PROCON de Pará de Minas.

Esta é a versão 1 deste documento, produzida em agosto de 2021.