



OUVIDORIA MUNICIPAL

MATERIAL DE APOIO

Vocabulário

A

Anonimização: técnica de processamento de dados que envolve a remoção ou modificação de informações pessoais ou sensíveis, tornando impossível a identificação do titular.

Agente público: quem exerce função pública - servidor público.

Apontamento: consideração destinada aos gestores públicos por meio do relatório de gestão, elaborado pela ouvidoria com base nas manifestações recebidas durante um determinado período.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD - [Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018](#) em todo o território nacional – <https://www.gov.br/anpd/pt-br>.

B

Banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

Bloqueio: suspensão temporária de acesso ao sistema ou qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados.

C

Carta de Serviço: coletânea contendo informações dos serviços ofertados pela Prefeitura, como: horários, locais de atendimento e documentações.

Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos: Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos: uma forma de participação direta da sociedade na avaliação dos serviços públicos, por meio de pesquisas de satisfação.

Consideração: apontamento destinado aos gestores públicos por meio do relatório de gestão, elaborado pela ouvidoria com base nas manifestações recebidas durante um determinado período.

Controlador: responsável por determinar as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais (A empresa ou instituição).

Complementação: acréscimo de informação ou anexos destinados a detalhar e aprimorar a compreensão do assunto discutido na manifestação. Esse acréscimo pode ocorrer de maneira espontânea por parte dos manifestantes ou ser solicitado pela equipe da ouvidoria."

D

Dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento

Dado pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável

Dado sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à 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.

Denúncia: relato de irregularidade ou atividade ilícita cometida por agentes públicos.

Direcionamento: encaminhamento para uma unidade competente específica.

DPO: Data Protection Officer, que em português significa encarregado de proteção de dados.

Dúvida: pedido de orientação ou consulta relacionada a execução de algum serviço público.

E

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação relacionada a serviços ou conduta de agentes públicos.

Encarregado: responsável pela comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), também chamado de DPO (Data Protection Officer).

Encaminhamento: direcionamento para uma unidade competente específica.

Esclarecimentos: respostas emitidas prontamente pelos atendentes da ouvidoria.

e-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

F

Fluxo: padrão preestabelecido para realização de procedimentos semelhantes.

G

Gestor público: agentes públicos que ocupam posições de liderança e são responsáveis pela tomada de decisões.

I

Indicações: instrumento legislativo apresentado pelos vereadores com a finalidade de exigir informações do Poder Executivo.

L

LAI: Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação.

LGPD: Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

M

Manifestações: pronunciamentos de cidadãos que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos, como: elogios, sugestões, dúvidas, pedidos de informação, reclamações e denúncias.

Manifestante: pessoa responsável pela abertura de uma manifestação.

Mensagem Interna: pronunciamentos restritos entre agentes públicos relacionadas ao atendimento de uma manifestação.

O

Operador: responsável por tratar dados pessoais, na prática, conforme determinações estabelecidas pelo controlador.

Orientação: instruções sobre como solicitar um serviço público ou entrar em contato com uma unidade competente.

P

Parecer: resposta administrativa final emitida pela unidade competente.

Pedido de Acesso à Informação: pedido de informações contidas em documentos públicos.

Pesquisa de Satisfação: pesquisa de opinião popular acerca da satisfação do usuário ao utilizar determinado serviço público.

Prefeitura Digital: plataforma de comunicação interna e de atendimento digital da Prefeitura.

Proposições: Indicações e Requerimentos do Poder Legislativo.

Protocolo: recibo em que se anota o número de ordem com que um atendimento foi registrado.

R

Ranking de Reclamações: conforme o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, é um relatório contendo um ranking das reclamações protocoladas pela ouvidoria.

Reclamação: insatisfação relacionada a serviços ou conduta de agentes públicos.

Relatório de Gestão: conforme o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, é um relatório contendo dados e apontamentos com base nas manifestações protocoladas pela ouvidoria.

Requerimento: instrumento legislativo apresentado pelos vereadores com a finalidade sugerir ou solicitar medidas de interesse público ao Poder Executivo.

Responsável: agente público responsável por um determinado atendimento.

Resposta administrativa: resposta administrativa final emitida pela unidade competente. Parecer.

Resposta conclusiva: resposta da equipe da ouvidoria contendo o parecer emitido pela unidade competente e finalizando o atendimento.

S

SAU: Serviço de Atendimento ao Usuário da Secretaria Municipal da Saúde.

SIC: Serviço de Informações ao Cidadão

Serviço Digital: serviço público no qual a requisição ou o acompanhamento podem ser realizados pela internet.

Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Sugestão: apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

Situação: A condição na qual se encontra um atendimento digital, podendo ser classificado como aberto, finalizado ou cancelado.

T

Tramitação: forma pela qual são identificados os processos de encaminhamentos de um atendimento digital.

Transferência: encaminhamento para uma unidade competente específica. Direcionamento.

Tratamento de manifestações: conjunto de processos realizados pela equipe da ouvidoria, visando preparar as manifestações de forma apropriada para encaminhamento às unidades competentes.

Tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais; como as que se referem a:

- *Acesso: possibilidade de comunicar-se com um dispositivo, meio de armazenamento, unidade de rede, memória, registro, arquivo etc., visando receber, fornecer, ou eliminar dados.*
- *Armazenamento: ação ou resultado de manter ou conservar em repositório um dado.*
- *Arquivamento: ato ou efeito de manter registrado um dado embora já tenha perdido a validade ou esgotada a sua vigência.*
- *Avaliação: ato ou efeito de calcular valor sobre um ou mais dados.*
- *Classificação: maneira de ordenar os dados conforme algum critério estabelecido.*
- *Coleta: recolhimento de dados com finalidade específica.*
- *Comunicação: transmitir informações pertinentes a políticas de ação sobre os dados.*
- *Controle: ação ou poder de regular, determinar ou monitorar as ações sobre o dado.*
- *Difusão: ato ou efeito de divulgação, propagação, multiplicação dos dados.*
- *Distribuição: ato ou efeito de dispor de dados de acordo com algum critério estabelecido.*
- *Eliminação: ato ou efeito de excluir ou destruir dado do repositório.*
- *Extração: ato de copiar ou retirar dados do repositório em que se encontrava.*
- *Modificação: ato ou efeito de alteração do dado.*
- *Processamento: ato ou efeito de processar dados.*
- *Produção: criação de bens e de serviços a partir do tratamento de dados.*
- *Recepção: ato de receber os dados ao final da transmissão.*
- *Reprodução: cópia de dado preexistente obtido por meio de qualquer processo.*
- *Transferência: mudança de dados de uma área de armazenamento para outra, ou para terceiro.*
- *Transmissão: movimentação de dados entre dois pontos por meio de dispositivos elétricos, eletrônicos, telegráficos, telefônicos, radioelétricos, pneumáticos etc.*
- *Utilização: ato ou efeito do aproveitamento dos dados.*

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

U

Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Unidade competente: repartição responsável pelo serviço público relacionado à manifestação.

V

Visibilidade: estado em que uma manifestação está disponível para visualização. Podendo ser:

- *Normal: dados pessoais do usuário disponíveis e sem restrição.*
- *Restrita: dados pessoais do usuário parcialmente disponíveis (nome, CPF e e-mail).*
- *Anônimo: dados pessoais do usuário indisponíveis para visualização.*

Z

Zap da Prefeitura: canal de atendimento digital que possibilita o atendimento humano ou automatizado, por meio de chatbot e inteligência artificial, via WhatsApp.