

## ORDEM DE SERVIÇO DTI Nº 009/2023

*Dispõe sobre a utilização e política de privacidade para os serviços homologados de mensageria no âmbito da Fundação CASA/SP - Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente do Estado de São Paulo.*

A **Divisão de Tecnologia da Informação (DTI)**, no uso das atribuições conferidas a este departamento, junto com suas gerências e seções, resolvem:

**Artigo 1º** - As regras e diretrizes aqui estabelecidas devem ser seguidas por todos os **USUÁRIOS**, sem quaisquer exceções.

**Artigo 2º** - A presente **OS** tem por finalidade esclarecer sobre a utilização dos serviços homologados de mensageria e a política de tratamento de dados aplicada na prestação deste serviço, explicitando os dados coletados e a forma de sua utilização, em observância às disposições na legislação vigente.

## CAPÍTULO I - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

**Artigo 3º** - A presente **OS** está fundamentada nos seguintes instrumentos legais e normativos:

- I. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências;
- II. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;
- III. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- IV. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Marco civil da Internet;
- V. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- VI. DN CGDIESP-1, de 30 de dezembro de 2021, que traz boas práticas em segurança da informação, para privacidade e proteção de dados pessoais e para a gestão de dados e informações;
- VII. DO SP V132/N259, de 29 de dezembro de 2022; IN PGDI-1, de 27 de dezembro de 2022, referente ao anexo II, 3 - Tabela de Providências Complementares e Responsáveis - Ativos da Informação: Orientação Técnica e Modelo - Inventário de Dados, da Deliberação Normativa CGDIESP-1, de 30 de dezembro de 2021;
- VIII. Ordens de Serviço publicadas pela Divisão de Tecnologia da Informação (Fundação CASA/SP).

## CAPÍTULO II - CONCEITOS E DEFINIÇÕES

**Artigo 4º** - Para fins desta OS, considera-se que:

- I. **OS:** Ordem de Serviço;
- II. **Divisão de Tecnologia da Informação (DTI):** departamento com a responsabilidade de dispor, gerir e implementar todas as ações de gestão e segurança da informação e comunicações no âmbito institucional;
- III. **TIC:** tecnologia da informação e comunicação;
- IV. **dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- V. **dado anonimizado:** dado relativo ao titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- VI. **banco de dados:** conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em meio eletrônico ou físico;
- VII. **titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- VIII. **controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- IX. **operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- X. **agentes de tratamento:** o controlador e o operador;
- XI. **tratamento:** 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;
- XII. **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;
- XIII. **consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- XIV. **bloqueio:** suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;
- XV. **eliminação:** exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- XVI. **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;
- XVII. **apps de mensageria:** plataformas e/ou aplicativos de colaboração e comunicação/mensageria homologados pela DTI para uso institucional;
- XVIII. **acesso:** ato ou permissão para ingressar, transitar, conhecer, consultar, manipular e utilizar os ativos de informação;

- XIX. **controle de acesso:** conjunto de procedimentos, recursos e meios utilizados com a finalidade de conceder ou bloquear o acesso à informação;
- XX. **administradores de TIC:** são as pessoas designadas formalmente, pela autoridade máxima da DTI, com atribuição principal de ser o responsável técnico pelos seus recursos de TIC;
- XXI. **gestor imediato:** é o responsável ou a pessoa designada formalmente de uma localidade/departamento, pela autoridade máxima da localidade/departamento, com a atribuição de representar seus **USUÁRIOS**, nos assuntos relacionados com a utilização dos recursos de TIC da **Fundação CASA/SP**;
- XXII. **USUÁRIO:** é qualquer pessoa, física ou jurídica, com vínculo formal direto ou indireto com a **Fundação CASA/SP**, ou em condição autorizada, que utiliza, de qualquer forma, algum recurso de TIC da instituição.

## CAPÍTULO III - DIRETRIZES

### Artigo 5º - Dos dados a serem tratados.

§ 1º - Ao utilizar as plataformas homologadas de serviço de envio de mensagens, o **titular** dos dados, doravante também denominado **USUÁRIO**, declara de forma inequívoca seu consentimento com o armazenamento pela **Fundação CASA/SP** de seu nome, lotação, e-mail e número de telefone celular, que serão utilizados para identificação e como canal de comunicação, bem como autoriza o tratamento desses dados para fins estatísticos.

### Artigo 6º - Da duração do tratamento.

§ 1º - O **tratamento** dos dados será realizado enquanto perdurar a utilização do serviço pelo **USUÁRIO**, podendo se prolongar para fins estatísticos mesmo após o descadastramento do **USUÁRIO**, desde que não haja expressa determinação do **titular** para a sua eliminação.

### Artigo 7º - Do descadastramento e seus efeitos.

§ 1º - O descadastramento poderá ser solicitado a qualquer tempo pelo **USUÁRIO** diretamente ao seu **gestor imediato** por meio dos **apps de mensageria** e/ou links que vierem a ser disponibilizados.

§ 2º - O descadastramento não implicará na automática eliminação dos dados, que poderão continuar a ser utilizados para fins estatísticos até que a **Fundação CASA/SP** os elimine ao término de sua utilidade ou o **titular** solicite expressamente a sua eliminação.

§ 3º - O descadastramento não implicará no cancelamento do **termo de adesão à modalidade teletrabalho**.

## CAPÍTULO IV - OBJETIVO DO SERVIÇO

**Artigo 8º** - O objetivo deste serviço é a otimização na comunicação e o envio/troca de mensagens sobre **atividades laborais** das áreas e departamentos relacionados ao **USUÁRIO**.

**Artigo 9º** - Também poderá ser enviado conteúdo informativo e/ou jornalístico promovido pela **ACS - Assessoria de Comunicação Social** da instituição, notícias relativas a ações institucionais realizadas pela **Fundação CASA/SP**, bem como material de prestação de serviço aos cidadãos.

## CAPÍTULO V - FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

**Artigo 10** - Na busca para sistematizar alguns conceitos e algumas boas práticas, as seguintes medidas que estão sendo comumente utilizadas nos instrumentos regulamentadores dos **apps de mensageria** para o ambiente de trabalho, de forma não exaustiva:

- I. **aplicação multiplataforma:** os aplicativos podem ser utilizados via app *mobile*, aplicativo para *desktop* e/ou plataforma web;
- II. **grupos/bolhas de conversa:** quais são os grupos e/ou bolhas oficiais de conversa nos **apps de mensageria** destinados ao trabalho e que estão sob a responsabilidade do **gestor imediato**, sendo vedada a criação de outros grupos destinados ao trabalho sem o consentimento deste. Não se aplica a grupos de conagração pessoal entre os colaboradores;
- III. **não-obrigatoriedade:** a participação em grupos/bolhas de conversa deve ser voluntária, bem como não devem ser obrigatórias as respostas aos questionamentos formulados;
- IV. **responsabilidade:** fixação das responsabilidades de cada um ao utilizar o grupo/bolha, especialmente acerca dos horários e conteúdo. Importante destacar que o conteúdo deve se relacionar exclusivamente ao trabalho, que o **USUÁRIO** esteja disponível e que as mensagens somente sejam respondidas ou enviadas durante a **jornada laboral**, ou indicando a desnecessidade de fazê-lo fora do horário;
- V. **status:** estar logado nos **apps de mensageria** e com o status **online** durante o período de expediente é fundamental e imprescindível; com exceção aos períodos de atendimento e/ou áudio/vídeo chamada, onde o status será alterado de forma automática para **ocupado**; no horário de almoço, será necessário alterar o status para **ausente**; ao final da jornada laboral, **offline** (desconectado);
- VI. **publicidade:** evitar discussões que possam prejudicar a reputação, a imagem da instituição ou de seus colaboradores, a exemplo de represálias e comentários sobre o desempenho profissional e de cunho pessoal;
- VII. **confidencialidade:** quais informações não podem ser transmitidas no grupo/bolha e quais não devem ser compartilhadas com terceiros;
- VIII. **monitoramento e medidas disciplinares:** fixar a possibilidade de monitoramento e punição em razão de práticas em desconformidade com as medidas estabelecidas e com a legislação;
- IX. **obrigação de retirada:** previsão de que o **USUÁRIO** se obriga a sair do grupo/bolha durante o período de férias e em caso de ruptura contratual.

**Artigo 11** - Dos limites do serviço.

§ 1º - O **gestor imediato** não assume a obrigação de envio diário de mensagens.

§ 2º - A **Fundação CASA/SP** não assume a obrigação de envio diário de informações e/ou notícias.

§ 3º - O **USUÁRIO** deve estar ciente de que o envio e o recebimento das mensagens estão condicionados a questões técnicas, tais como a disponibilidade dos serviços de Internet e a disponibilidade dos próprios **apps de mensageria**.

§ 4º - A Fundação CASA/SP, como controlador, não manterá diálogos individuais com os USUÁRIOS do serviço, a não ser, excepcionalmente, para esclarecer dúvidas acerca do próprio serviço. Não serão respondidas dúvidas sobre processos administrativos, ações institucionais ou outras quaisquer que não guardem relação direta com a prestação do serviço.

## CAPÍTULO VI - SANÇÕES

**Artigo 12** - O envio de mensagens desrespeitosas por parte dos USUÁRIOS, contendo palavras de baixo calão, insultos ou material impróprio, nocivo ou ilegal acarretará a imediata remoção dos grupos/bolhas, sem aviso prévio, e o bloqueio da conta utilizada dentro dos apps de mensageria para futuras interações, bem como poderá ocasionar sanções administrativas, cíveis e penais acaso cabíveis, caso em que a mensagem será mantida para os devidos fins de prova.

## CAPÍTULO VII - TRATAMENTO DE DADOS

**Artigo 13** - Da identificação do controlador e operador dos dados.

§ 1º - O controlador e o operador dos dados são, respectivamente, a Fundação CASA/SP e o gestor imediato, podendo qualquer informação sobre o tratamento ser requerida pelos USUÁRIOS do serviço, ao encarregado pelo tratamento, por meio do e-mail [lgpd@fundacaocasa.sp.gov.br](mailto:lgpd@fundacaocasa.sp.gov.br), ou, caso o titular dos dados não seja mais cadastrado.

**Artigo 14** - Das responsabilidades dos agentes de tratamento dos dados.

§ 1º - Os agentes de tratamento dos dados serão responsabilizados nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018) por qualquer dano decorrente de tratamento em desconformidade com a LGPD, nos termos e limites expressos nos arts. 42 a 45.

**Artigo 15** - Da privacidade.

§ 1º - Para a prestação do serviço de envio de informações e/ou notícias da Fundação CASA/SP via apps de mensageria serão coletados apenas os dados necessários à identificação dos USUÁRIOS e à efetiva prestação do serviço, quais sejam o nome, o cargo, a lotação, o e-mail e o número de telefone celular.

§ 2º - Os referidos dados serão tratados exclusivamente para a prestação do serviço de envio de informações e/ou notícias da instituição via apps de mensageria e para fins estatísticos, somente podendo ocorrer o uso compartilhado de dados com terceiros com a expressa anuência do titular.

§ 3º - O tratamento dos dados para fins estatísticos preferencialmente ocorrerá de forma anônima.

§ 4º - O conteúdo das conversas mantidas entre a Fundação CASA/SP e o USUÁRIO não serão guardados pelo serviço, exceto, a critério da instituição, para fins de comprovação de violação desta OS, sendo excluídos periodicamente.

§ 5º - Os dados pessoais tornados manifestamente públicos pelo USUÁRIO do serviço em comentário acaso realizado em grupos/bolhas dos apps de mensageria não se enquadram como dados a serem protegidos, não necessitando de consentimento para o seu tratamento (art. 7º, § 4º, da LGPD), estando a Fundação CASA/SP isenta de qualquer responsabilidade por danos decorrentes de sua livre exposição pelo titular (art. 43, III, da LGPD).

## Artigo 16 - Dos direitos dos USUÁRIOS.

§ 1º - O serviço será prestado em estreita observância à **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, que estabelece em seu art. 9º, II, dentre outras previsões, a necessidade de menção explícita aos direitos contidos em seu art. 18: *“O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição”*:

- I. confirmação da existência de tratamento;
- II. acesso aos dados;
- III. correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV. anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- V. portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- VI. eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;
- VII. informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- VIII. informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- IX. revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

§ 2º - O titular dos dados pessoais tem o direito de peticionar em relação aos seus dados contra o controlador perante a autoridade nacional.

§ 3º - O titular pode opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 4º - Os direitos previstos neste artigo serão exercidos mediante requerimento expresso do titular ou de representante legalmente constituído, a agente de tratamento.

§ 5º - Em caso de impossibilidade de adoção imediata da providência de que trata o § 4º deste artigo, o controlador enviará ao titular resposta em que poderá:

- I. comunicar que não é agente de tratamento dos dados e indicar, sempre que possível, o agente; ou
- II. indicar as razões de fato ou de direito que impedem a adoção imediata da providência.

§ 6º - O requerimento referido no § 4º deste artigo será atendido sem custos para o titular, nos prazos e nos termos previstos em regulamento.

§ 7º - O responsável deverá informar, de maneira imediata, aos agentes de tratamento com os quais tenha realizado uso compartilhado de dados a correção, a eliminação, a anonimização ou o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

§ 8º - A portabilidade dos dados pessoais a que se refere o inciso V do caput deste artigo não inclui dados que já tenham sido anonimizados pelo controlador.

§ 9º - O direito a que se refere o § 2º deste artigo também poderá ser exercido perante os organismos de defesa do consumidor.

## CAPÍTULO VIII - APLICATIVOS HOMOLOGADOS

**Artigo 17 - Microsoft Teams:** é a plataforma unificada de comunicação e colaboração da *Microsoft*, que reúne bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos e integração de aplicativos no local de trabalho.

**Artigo 18 - Alcatel-Lucent Rainbow:** é uma ferramenta de construção de relacionamentos segura e de fácil utilização, que possibilita a colaboração rápida e contínua entre seus **USUÁRIOS** através das interações por meio de chat, voz ou vídeo, e compartilhamentos de telas e arquivos.

**Artigo 19** - Em qualquer das soluções, para a criação de contas e/ou liberação de acessos, será necessária a formalização por parte do **gestor imediato** ou instância superior junto a esta **DTI**.

## CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

**Artigo 20** - A **DTI** pode alterar o teor desta **OS** a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo ao **USUÁRIO** verificá-la sempre que efetuar o acesso aos sites e sistemas web.

§ 1º - Ocorrendo atualizações significativas neste documento e que demandem coleta de consentimento, a instituição notificará o **USUÁRIO** pelo e-mail fornecido.

**Artigo 21** - Caso haja alguma dúvida sobre as condições estabelecidas nesta **OS** ou qualquer documento, o **USUÁRIO** pode entrar em contato por meio dos canais de atendimento supramencionados.

**Artigo 22** - Caso alguma disposição desta **OS** seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade da localidade em que o **USUÁRIO** resida ou da sua conexão à rede local e Internet, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

**Artigo 23** - O **USUÁRIO** reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços por ele informados), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, virtual e digital também são válidas como prova documental, sendo eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços prestados pela **Fundação CASA/SP**, bem como às condições de sua prestação, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nesta **OS**.

**Artigo 24** - Esta **OS** e a relação decorrente das ações aqui compreendidas, assim como qualquer disputa que surja em virtude disto será regulada exclusivamente pela legislação brasileira.

**Artigo 25** - Fica eleita a **Assessoria Jurídica (AJ)** da **Fundação CASA/SP** para dirimir qualquer questão envolvendo o presente documento, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

**Artigo 26** - Os casos de **não conformidade** serão avaliados pela **DTI** e, caso necessário, levados a autoridade máxima da **Fundação CASA/SP**.

**Artigo 27** - Esta **OS** entra em vigor na data de sua publicação.

## CAPÍTULO X - VERSIONAMENTO

VERSÃO	DATA	AUTOR	DESCRIÇÃO
1.0	09/02/2023	Julio Cesar Signorini	Versão Inicial
1.1	14/02/2023	Alex Christy Rogatti, Aurélio Olímpio de Souza, João Paulo Puntel Vargens, Julio Cesar Signorini, Luiz Fernando Souza Gomes da Silva, Marcelo Pereira da Silva, Márcia Ramos dos Santos, Odenilson dos Santos Bonfim, Patricia Tsutsumi Dias, Rafael Mengel Souza e Rodrigo Braoios Vilhora	Revisões e Sugestões
1.2	14/02/2023	AJ (Assessoria Jurídica), DGA (Diretoria de Gestão Administrativa) e DTI (Divisão de Tecnologia da Informação)	Versão Final

DTI, 14 de fevereiro de 2023.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE