POLÍTICA DE PRIVACIDADE – CENTRAL DO CIDADÃO 156

1. Informações Gerais

A Presente Política de Privacidade contém informações a respeito do modo como tratamos, total ou parcialmente, de forma automatizada ou não, os dados pessoais dos usuários que acessam a Central do Cidadão 156, por seus diversos canais, seja de autosserviço, via automação (*chatbot*) ou atendimento humano. Seu objetivo é esclarecer os interessados acerca dos tipos de dados que são coletados, dos motivos da coleta e da forma como o usuário poderá atualizar, gerenciar ou excluir estas informações.

Atualmente, os canais de atendimento da Central do Cidadão 156 da PMPA são:

- 156tele: atendimento telefônico via o número tridígito 156 ou (51) 3289-0156;
- 156e-mail: atendimento via correio eletrônico: 156poa@portoalegre.rs.gov.br;
- 156web: autosserviço via site 156web.procempa.com.br;
- 156chat: atendimento via chat no site 156web.procempa.com.br;
- 156WhatsApp: atendimento via WhatsApp no número de telefone (51) 3433-0156;
- 156+POA: aplicativo para dispositivos móveis;
- Facebook do 156: atendimento pelo endereço eletrônico facebook.com/156poa;
- Instagram do 156: atendimento pelo endereço eletrônico instagram.com/156poa.

O perfil institucional **@156poa** integra os canais de atendimento da Central do Cidadão 156. As informações encaminhadas pelo cidadão nas interações privadas poderão ser utilizadas para orientação, registro e acompanhamento de solicitações, inclusive abertura de protocolos no sistema oficial do 156, conforme a funcionalidade efetivamente disponibilizada. Comentários públicos não devem ser utilizados para o envio de dados pessoais ou documentos.

O presente documento foi elaborado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14) e o Decreto Municipal nº 21.838/23. Ainda, o documento poderá ser atualizado em decorrência de eventual atualização normativa, razão pela qual se convida o usuário a consultar periodicamente esta seção.

2. Coleta de dados pessoais do usuário

A Política de Privacidade da Central do Cidadão 156 inclui assegurar que seus dados pessoais não serão divulgados a terceiros para fins comerciais, ficando restritos à Prefeitura Municipal de Porto Alegre e a empresas contratadas e órgãos públicos para as quais dados serão encaminhados para a realização do serviço solicitado, pesquisa de satisfação e campanhas ativas da PMPA.

2.1. Quando e quais dados são coletados

A Central do Cidadão 156 coleta os dados pessoais dos usuários por seus diferentes canais de atendimento nas seguintes situações:

- Quando o usuário se cadastra ou atualiza seus dados pessoais no aplicativo, no chat ou no WhatsApp: esses dados são os dados de identificação básicos de nome completo, CPF, CEP, telefone e e-mail. No aplicativo 156+POA serão ainda coletados foto, identificação do dispositivo, versão do sistema operacional e modelo do dispositivo, endereço IP, data e hora do acesso e localização geográfica.
- Quando o usuário informa pelo WhatsApp o desejo de receber por este mesmo canal informações como alertas de trânsito ou documentos como IPTU.
- Quando um usuário acessa o aplicativo, o chat ou o whatsapp: neste caso o aplicativo pode coletar os dados de localização geográfica do usuário ou do local da ocorrência da solicitação. Além disso, serão coletados todos os dados preenchidos nos formulários pelo usuário, necessários para a prestação de cada tipo de serviço solicitado, como por exemplo, mas não limitado a: nome da mãe, nome do paciente, nome do aluno, data de nascimento, Número de Identificação Pessoal (NIS). Quando o acesso for feito pelo aplicativo 156+POA serão ainda coletados identificação do dispositivo, versão do sistema operacional e modelo do dispositivo, endereço IP e data e hora do acesso.
- Quando ocorre atendimento humano: os operadores da Central do Cidadão 156 poderão solicitar todos os dados acima, citados, para criação ou atualização manual de cadastro;
- Quando o cidadão utiliza o canal institucional do @156poa poderão ser tratados, de acordo com a necessidade da demanda: nome do perfil e identificador da conta (@usuário); conteúdo das mensagens encaminhadas; fotografias, vídeos e arquivos enviados pelo cidadão; data e horário das interações; e dados de identificação ou outros dados pessoais estritamente necessários à abertura, tramitação, acompanhamento e conclusão do protocolo administrativo. Não se deve informar ou solicitar informações que não sejam necessárias para a prestação do serviço.

Para alguns serviços específicos, a solicitação pode ser feita de forma anônima. Neste caso, não há registro das informações pessoais do usuário, incluindo seus contatos. No caso de solicitações anônimas, o solicitante não receberá atualizações automáticas e não poderá acompanhar sua solicitação na área cadastrada dos canais de atendimento da Central do Cidadão 156. Será possível acompanhar a solicitação apenas buscando pelo número do protocolo. O número de telefone utilizado para ligação a central telefônica do 156 poderá ser registrado no histórico de ligações deste, mas não ficará vinculado de forma expressa ao protocolo anônimo.

Quando o canal utilizado é o aplicativo 156+POA, alguns recursos ou informações, quando necessários pela primeira vez ou mesmo na instalação, serão solicitados por este aplicativo e notificados por meio do sistema operacional do seu dispositivo móvel, por exemplo:

- Acesso à rede (internet móvel ou WiFi);
- Acesso à identificação do dispositivo;
- Acesso à câmera;
- Acesso aos arquivos e galeria de imagens;
- Acesso à localização geográfica.

Entretanto, dados da rede, identificação do dispositivo e localização geográfica não são armazenados no dispositivo móvel e não são enviados para o servidor.

2.2. Para que finalidades utilizamos os dados pessoais do usuário

Os dados pessoais do usuário coletados e armazenados pelos diversos canais de atendimento da Central do Cidadão 156 tem por finalidade:

- Identificar o usuário de modo a garantir que as solicitações sejam abertas corretamente;
- Facilitar, agilizar e cumprir os compromissos estabelecidos entre o usuário e a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, suas empresas públicas, fundações e autarquias;
- Permitir o acesso do usuário a determinados conteúdos dos canais digitais de autosserviço, exclusivos para usuários cadastrados;
- Garantir a segurança do usuário na abertura da solicitação;
- Enviar informativos e alertas para o usuário;
- Notificar quanto ao andamento das solicitações do usuário;
- Enviar documentos solicitados pelo cidadão.
- Viabilizar a execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, mediante o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais entre órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, observadas suas competências legais e as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Subsidiar o planejamento, a gestão, o monitoramento, a avaliação e o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços municipais, mediante a utilização das informações provenientes dos atendimentos e solicitações registrados na Central do Cidadão 156, observados os princípios da finalidade, adequação e necessidade, bem como a adoção de dados anonimizados ou agregados sempre que suficientes para essas finalidades.

O tratamento de dados pessoais para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade somente ocorrerá mediante comunicação prévia ao usuário, de modo que os direitos e obrigações aqui previstos permanecem aplicáveis.

2.3. Dados Pessoais Sensíveis

Ressalvadas exceções legais e serviços específicos, não serão coletados dados pessoais sensíveis dos usuários, assim entendidos aqueles definidos nos arts. 5º e 11º da Lei de Proteção de Dados Pessoais. Assim, dentre outros, não haverá coleta dos seguintes casos:

- Dados que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, ou a filiação sindical do usuário;
- Dados genéticos;
- Dados biométricos para identificar uma pessoa de forma inequívoca;
- Dados relativos à saúde do usuário; *
- Dados relativos à vida sexual ou à orientação sexual do usuário;
- Dados relacionados a condenações penais ou a infrações ou com medidas de segurança conexas. **

** Poderão vir a ser coletados dados relativos à saúde do usuário para alguns serviços específicos, como, por exemplo, mas não limitados a estes, se os serviços públicos solicitados por este à Central do Cidadão 156 refiram-se aos de competência da Secretaria Municipal de Saúde.*

***Apesar de não serem dados sensíveis, nos termos da LGPD, estes, se vierem a ser coletados, serão tratados apenas se estritamente necessários, e de forma sigilosa.*

3. Armazenamento de dados Pessoais

Os dados de uma solicitação e do solicitante são armazenados pelo Município de Porto Alegre (PMPA) e suas autarquias, empresas, via Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre (PROCEMPA) e pelo consórcio POADIGITAL (CNPJ n. 52.540.053/0001-07) e suas empresas componentes. Todos os dados registrados pelos diversos canais de comunicação da Central do Cidadão 156 são replicados para ambiente de datacenter seguro no prazo regular de 05 anos, ressalvadas hipóteses em que legislação específica determinar prazo maior.

Os canais de autosserviço da Central do Cidadão 156 permitem a recuperação de conta cuja senha de acesso tenha sido esquecida pelo usuário. Esse procedimento estará visível no aplicativo ou página web, e será acionado por meio do fornecimento do e-mail cadastrado pelo usuário.

3.1. Segurança dos dados pessoais armazenados

A Central do Cidadão 156 compromete-se a aplicar as medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

As plataformas não se eximem de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, como em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiros. O Município de Porto Alegre compromete-se a comunicar o usuário em caso de alguma violação de segurança dos seus dados pessoais.

Os dados pessoais armazenados são tratados com confidencialidade, dentro dos limites legais. No entanto, podemos divulgar suas informações pessoais caso sejamos obrigados pela lei para fazê-lo, ou em caso de violação de direitos de terceiros ou do próprio Município pelos próprios titulares.

As interações realizadas no canal 156poa utilizam a infraestrutura tecnológica da plataforma Instagram e Whatsapp, disponibilizadas pela Meta, e estão também sujeitas aos termos de uso e à política de privacidade da plataforma, aplicáveis ao tratamento realizado por ela. Após o recebimento e a incorporação das informações aos sistemas municipais, o Município aplica as medidas técnicas e administrativas previstas nesta Política e na legislação, dentro de sua esfera de responsabilidade. A utilização de plataforma de terceiros não afasta as obrigações legais do Município quanto aos tratamentos sob sua responsabilidade.

3.2. Tempo de armazenamento dos dados

Os dados pessoais do usuário são armazenados pelo prazo regular de 05 anos, salvo haja determinação legal ou regulamentar por tempo diverso durante o período necessário para a prestação do serviço ou o cumprimento das finalidades previstas no presente documento, conforme o disposto no inciso I do artigo 15 da Lei nº 13.709/18.

Os dados podem ser removidos ou anonimizados a pedido do usuário, excetuando os casos em que a lei determinar outro tratamento.

Os dados pessoais coletados poderão ser armazenados por até 5 (cinco) anos, conforme hipótese prevista no art. 16 da LGPD, em razão do prazo prescricional estabelecido pelo Código Civil para a responsabilização da Administração Pública em eventuais demandas administrativas ou judiciais relacionadas ao atendimento realizado.

4. Do tratamento dos dados pessoais

4.1. Do responsável pelo tratamento dos dados (*controlador*)

O controlador, responsável pelo tratamento dos dados pessoais do usuário, é a pessoa física ou jurídica, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais.

No caso dos canais de atendimento do 156POA, o Município de Porto Alegre é o controlador dos dados pessoais, responsável por definir as finalidades e os meios de tratamento dos dados no presente sistema, incumbindo à Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC) as providências administrativas relacionadas à proteção de dados. As solicitações abertas pelos diferentes canais de atendimento são tratadas pelos órgãos públicos municipais competentes, conforme o tipo de serviço demandado.

O Encarregado-Geral de Proteção de Dados Pessoais (Data Protection Officer – DPO) do Município de Porto Alegre, é a referência para casos de dúvidas, denúncias ou exercício de direitos relativos aos dados pessoais. Pode ser contatado diretamente pelo e-mail: yasmin.bampi@portoalegre.rs.gov.br.

4.2. Do operador de dados pessoais

O operador de dados subcontratado é a pessoa física ou jurídica, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que trata os dados pessoais sob supervisão do responsável pelo tratamento dos dados do usuário.

Nesse caso os dados pessoais do usuário serão tratados pela pessoa jurídica POADIGITAL (CNPJ n. 52.540.053/0001-07) e suas empresas componentes, cujo contato é: e-mail: poadigital@explorerbc.com.br.

O operador de dados pessoais, contratado para executar atividades em nome do Município de Porto Alegre, somente realiza o tratamento de dados pessoais mediante instruções do controlador e é contratualmente obrigado a cumprir as disposições da LGPD, inclusive quanto à segurança, confidencialidade e cumprimento dos direitos dos titulares.

Poderá ser contratado outro operador, mantendo-se as responsabilidades do Município de Porto Alegre, RS, como controlador.

5. Dos direitos do titular de dados pessoais

Os titulares de dados pessoais podem, a qualquer momento, exercer seus direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), incluindo:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- Eliminação dos dados tratados com consentimento, exceto nas hipóteses legais de retenção;
- Retirada do consentimento para tratamento dos dados;
- Informação sobre compartilhamento com entidades públicas ou privadas.

Os pedidos podem ser feitos pela própria Central do Cidadão 156 em qualquer um dos canais de atendimentos disponíveis, mediante identificação do titular. Os pedidos de confirmação e acesso serão respondidos no prazo legal de até 15 dias, conforme o art. 19 da LGPD. As demais às solicitações serão respondidas em até 30 dias.

6. Compartilhamento de dados

Os dados pessoais coletados e tratados por meio dos diversos canais de atendimento da Central do Cidadão 156 poderão ser compartilhados com órgãos e entidades da Administração Pública Municipal de Porto Alegre, observadas suas competências legais, as finalidades públicas específicas e as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O compartilhamento poderá ocorrer para as seguintes finalidades:

- Viabilizar o encaminhamento, a execução, o acompanhamento e a conclusão das solicitações e dos serviços públicos demandados pelos cidadãos;

- Permitir a execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, no âmbito das competências dos órgãos e entidades municipais;
- Subsidiar o planejamento, a gestão, o monitoramento, a avaliação e o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços públicos municipais, mediante a utilização das informações provenientes dos atendimentos realizados pela Central do Cidadão 156.

O compartilhamento deverá observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança e transparência, sendo limitado aos dados pessoais necessários para o cumprimento das atribuições legais e institucionais dos órgãos e entidades destinatários. Sempre que possível e suficiente para a finalidade pretendida, deverão ser utilizados dados anonimizados ou agregados.

Os dados pessoais recebidos observarão o fluxo institucional de tratamento e compartilhamento aplicável aos canais da Central do Cidadão 156, podendo ser encaminhados aos órgãos e entidades municipais competentes, observadas as finalidades e condições estabelecidas nesta Política.

As interações realizadas na plataforma Instagram e Whatsapp também estão sujeitas às condições de uso e à política de privacidade da Meta, empresa responsável pela plataforma, sem prejuízo das responsabilidades do Município de Porto Alegre quanto ao tratamento dos dados pessoais sob sua responsabilidade.

O compartilhamento institucional de dados pessoais não implica sua disponibilização pública ou acesso irrestrito por outros usuários, devendo ser observadas as medidas técnicas e administrativas de segurança e os controles de acesso pertinentes.

7. Obrigação do usuário quanto ao fornecimento de dados pessoais

Ao utilizar os canais de atendimento e autosserviço do 156, o usuário tem o dever de fornecer apenas seus próprios dados pessoais, exceto nos casos em que estiver legalmente autorizado a representar terceiros, como, por exemplo, um responsável legal informando dados de um menor de idade ou de uma pessoa sob seus cuidados.

O fornecimento indevido de dados pessoais de terceiros sem respaldo legal é vedado e pode configurar violação à legislação vigente.

Nos casos em que houver tratamento de dados pessoais por terceiros, na condição de operadores contratados pelo Município, estes estarão vinculados por contratos que asseguram a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e exigem a implementação de medidas adequadas de segurança da informação.

Ao aceitar esta Política de Privacidade, você declara que todas as informações fornecidas aos canais de atendimento da Central do Cidadão 156 são verdadeiras, exatas, atuais e completas, pois é uma obrigação do usuário atualizá-las para manter a veracidade e a exatidão das informações.

8. *Cookies* ou dados de navegação

Os cookies são pequenos arquivos que armazenam informações sobre a navegação do usuário em canais digitais. A Central do Cidadão 156 utiliza cookies exclusivamente no 156 web para fins de análise estatística, por meio da ferramenta Google Analytics, com o objetivo de compreender como os visitantes interagem com o site e melhorar a experiência de navegação.

Esses cookies coletam dados de forma anonimizada, como páginas acessadas, tempo de visita e origem do tráfego. Não são utilizados cookies para fins de marketing, publicidade ou personalização de conteúdo.

O usuário pode desativar os cookies diretamente nas configurações do seu navegador. Veja como fazer isso:

- **Google Chrome**: Configurações > Privacidade e segurança > Cookies e outros dados do site
- **Mozilla Firefox**: Opções > Privacidade e segurança > Cookies e dados de sites
- **Microsoft Edge**: Configurações > Cookies e permissões de site
- **Safari (Apple)**: Preferências > Privacidade > Bloquear todos os cookies

Para mais informações sobre a política de privacidade do Google Analytics, acesse: https://policies.google.com/technologies/partner-sites.

9. Gestão de incidentes de segurança

A Prefeitura de Porto Alegre adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, será realizada comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados, conforme previsto no artigo 48 da LGPD, além da adoção imediata de medidas corretivas e de contenção.

A gestão de incidentes segue plano de resposta e protocolos internos, mantidos pela Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria, com apoio técnico da PROCEMPA e demais entes envolvidos.

10. Alterações para essa política de privacidade

A presente versão desta Política de Privacidade foi atualizada pela última vez em **09 de novembro de 2026**. Reservamos o direito de modificar este documento a qualquer momento, então, é recomendável que o usuário revise-a com frequência. Ao utilizar o serviço ou fornecer informações pessoais após eventuais modificações, o usuário demonstra sua concordância com as novas normas.

As disposições específicas relativas ao atendimento via Instagram foram propostas em revisão técnica da Orientação DPO nº 007/2026 (SEI nº 40732185). [09.11.26].

11. Base Legal e Consentimento

O tratamento de dados pessoais pela Central do Cidadão 156 ocorre, predominantemente, com fundamento nas hipóteses legais previstas nos arts. 7º, incisos II e III, e 23 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), quando relacionado à execução de políticas públicas e ao cumprimento de obrigações legais ou regulamentares do Município de Porto Alegre. Nos casos em que o tratamento envolver dados pessoais sensíveis, este ocorrerá exclusivamente nas hipóteses autorizadas pelo art. 11 da LGPD, sempre que estritamente necessário ao exercício de competência legal específica, observados os princípios da finalidade, necessidade e adequação. O consentimento do titular será solicitado apenas quando exigido pela legislação aplicável ou quando inexistir outra base legal que legitime o tratamento. Sempre que houver coleta de consentimento, o titular será informado de forma clara, inequívoca e destacada, podendo exercer, a qualquer tempo, seus direitos de acesso, correção, atualização ou eliminação de dados pessoais, bem como revogar o consentimento concedido, observados os prazos e canais indicados no item 5 desta Política. A revogação do consentimento, quando aplicável, será tratada como solicitação de eliminação de dados pessoais, salvo nas hipóteses em que outra base legal autorize ou determine sua manutenção. Ao utilizar os canais da Central do Cidadão 156 e fornecer informações pessoais, o usuário declara estar ciente das finalidades do tratamento e de seus direitos como titular de dados pessoais, nos termos desta Política de Privacidade.

12. Dúvidas, descumprimentos e denúncias de uso indevido

Dúvidas relacionadas ao tratamento de dados pessoais, bem como comunicações sobre eventual descumprimento desta Política de Privacidade ou uso indevido de informações, poderão ser encaminhadas pelos canais da Central do Cidadão 156 ou diretamente ao Encarregado-Geral de Proteção de Dados do Município de Porto Alegre, por meio do e-mail institucional informado nesta Política.

Eventuais medidas administrativas ou judiciais observarão a legislação brasileira aplicável.