

MANUAL

Disponibilização de informações do encarregado, do canal de atendimento ao titular e do canal para comunicação de denúncias e incidentes de segurança (Controles 08, 09 e 10)

Portaria CGM/SP nº 27/2026

Programa de Governança em Privacidade
e Proteção de Dados Pessoais



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

FICHA TÉCNICA

Prefeitura do Município de São Paulo

Prefeito

Ricardo Nunes

Controladoria Geral do Município

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Marcos Augusto Carboni

Equipe da Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais

Coordenador

Edson Joaquim Raimundo de Araujo Júnior

Elaboração

Fábio Fernandes Libonati

Thiago Ryuichi Hirata

Revisão

Alana Leite Catuzzati

João Francisco Resende

Arte e Diagramação

Marília Miquelin de Oliveira

Versão 01

Junho de 2026

Este manual foi elaborado em cumprimento aos termos do Decreto Municipal nº 59.767, de 15 de setembro de 2020, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, no âmbito do Poder Executivo do Município de São Paulo.

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

VERSÃO

Versão	Descrição	Data
1.0	Versão inicial	02/2025
2.0	Atualização pós alteração do Decreto Municipal nº 59.767/2020	06/2026

Sumário

1. Apresentação	6
2. Identidade e canais de comunicação com o encarregado.....	7
2.1. Controle 10 – Identidade e informações de contato do encarregado	8
2.2. Controle 08 – Canal de atendimento ao titular de dados pessoais.....	8
2.3. Controle 09 – Canal de denúncias e notificações de incidentes de segurança.....	9
2.4. Modelo de página web	11
3. Referências	13
4. Apêndice I - Modelo de página web	15

1. Apresentação

Este manual foi elaborado com o objetivo de auxiliar os agentes públicos responsáveis por implementar os controles previstos na Portaria CGM nº 27/2026, que regulamenta o modelo de Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Administração Pública Municipal (PGPP). O foco deste manual é a implementação dos Controles “08. *Canal de atendimento ao titular*”, “09. *Canal para reporte de denúncias e incidentes de segurança*” e “10. *Informações do Encarregado*”.

Os órgãos e entidades possuem autonomia técnica e devem considerar o contexto, o volume e o risco dos tratamentos de dados pessoais realizados na implementação deste controle. Assim, o modelo apresentado neste manual não é de uso obrigatório, possui natureza orientativa e poderá ser adaptado para diferentes realidades, desde que justificado.

2. Identidade e canais de comunicação com o encarregado

Inicialmente, é importante esclarecer que o objetivo deste manual não é explicar ou interpretar conceitos teóricos relacionados à proteção de dados pessoais. Trata-se de um manual de aplicação prática, que busca sistematizar as orientações e o conhecimento já produzido pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e outras instituições de referência, visando auxiliar os gestores públicos da Prefeitura de São Paulo na aplicação dos conceitos às suas diferentes realidades.

O presente documento traz um modelo de página web para auxiliar os órgãos e entidades na implementação dos seguintes controles:

- **CONTROLE 08.** Canal para recebimento de requisições de atendimento aos direitos dos titulares referentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- **CONTROLE 09.** Canal para o recebimento de denúncias e/ou notificações de incidentes de segurança
- **CONTROLE 10.** Divulgação da identidade e das informações de contato do encarregado

O Decreto Municipal nº 59.767/2020¹ estabeleceu a obrigatoriedade de designação de encarregado próprio para todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal de São Paulo. Em análise ao Art. 5º, VIII da LGPD, observa-se que uma das principais competências do encarregado pelo tratamento de dados pessoais é atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares de dados pessoais e a ANPD. Dessa forma, o presente manual visa auxiliar a implementação dos controles listados acima, com a finalidade de se promover uma comunicação organizada, padronizada e efetiva dos titulares e da ANPD com os encarregados de todos os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal de São Paulo.

¹ Alterado pelo Decreto Municipal nº 65.117 de 23 de abril de 2026.

2.1. Controle 10 – Identidade e informações de contato do encarregado

De acordo com o Art. 41, § 1º, da LGPD, Arts. 8º e 9º da Resolução CD/ANPD nº 18/2024 e Art. 5º, §§ 4º e 5º, do Decreto nº 59.767/2020, a identidade e as informações de contato do encarregado pelo tratamento de dados pessoais devem ser divulgadas publicamente, preferencialmente no sítio eletrônico do órgão ou entidade. Trata-se de uma importante ação de transparência, com impacto direto para uma melhor comunicação com o encarregado e para a efetivação dos direitos dos titulares de dados pessoais.

Com relação à identidade do encarregado, o Art. 9º, § 1º, da Resolução CD/ANPD nº 18/2024 exige a divulgação: do nome completo, no caso de pessoa natural; ou do nome empresarial ou do título do estabelecimento, bem como o nome completo da pessoa natural responsável, no caso de pessoa jurídica.

Com relação às formas de contato, o Guia Orientativo da ANPD sobre a atuação do encarregado aponta que, embora e-mail e telefone sejam as informações de contato mais frequentemente utilizadas, é possível divulgar outras formas de contato, desde que se garanta uma comunicação efetiva com o titular de dados pessoais e a ANPD.

Por fim, com relação à forma da divulgação, os normativos informam a preferência pelo sítio eletrônico do órgão ou entidade. Porém, isso não impede a divulgação por outros meios, dependendo do contexto, como avisos físicos em placas e até folhetos. Destaca-se que a divulgação deve ocorrer de forma clara e objetiva, em local de destaque e de fácil acesso, mantendo as informações sempre atualizadas, inclusive para os casos de afastamentos do encarregado, com as informações de seu substituto.

2.2. Controle 08 – Canal de atendimento ao titular de dados pessoais

O canal de atendimento ao titular de dados pessoais é importante para a efetivação de seus direitos, estabelecidos nos Arts. 17 a 22 da LGPD. Dessa forma, cabe ao encarregado atuar como canal de comunicação entre o titular e o seu respectivo órgão ou entidade.

No atual estágio de adequação à LGPD na Administração Pública Municipal de São Paulo, marcado pela desconcentração da atuação do encarregado para os órgãos e entidades, recomenda-se que o canal de atendimento ao titular de dados pessoais seja preferencialmente o e-mail institucional do encarregado. No momento, não há nenhum sistema padronizado para o recebimento de requisições dos titulares de dados pessoais em toda a Prefeitura, a exemplo do e-SIC (Sistema Eletrônico de informação ao Cidadão) e do Portal 156.

Neste sentido, recomenda-se a criação de um **e-mail institucional** para o encarregado do órgão ou entidade, ao invés de se utilizar o e-mail profissional da pessoa natural designada como tal. Isto se mostra relevante para a manutenção de memória histórica de sua atuação, em caso de eventual mudança do encarregado, ou nos casos de substituição temporária.

É importante que o encarregado estabeleça procedimento e fluxo para atendimento às demandas que chegarem por e-mail, para fins de formalização e registro. Isto será tratado futuramente no âmbito dos Controles 21 e 22 do Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Administração Pública Municipal (PGPP). Sem prejuízo do detalhamento que será posteriormente consolidado, recomenda-se, desde já, que as requisições dos titulares de dados pessoais sejam formalizadas (por exemplo, por meio de processo administrativo no SEI), assegurando a rastreabilidade das requisições recebidas. Recomenda-se, ainda, que seja realizada a devida validação da identidade do titular, considerando tratar-se de direito personalíssimo (cujo exercício é restrito ao próprio titular ou a representante autorizado).

Outras formas de contato podem ser fornecidas também, desde que permitam uma comunicação eficaz com o encarregado. Nesse sentido, sugere-se que contatos com menor grau de formalidade, como por telefone ou por meio presencial, devem ser devidamente formalizados e registrados.

Ao se divulgar o canal de atendimento ao titular, é importante considerar o disposto no Art. 9º, VII, da LGPD, no que se refere ao direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de dados pessoais. Nesse sentido, o dispositivo impõe o dever de promover a menção explícita aos direitos contidos no Art. 18 da LGPD.

2.3. Controle 09 – Canal de denúncias e notificações de incidentes de segurança

O canal para recebimento de denúncias e notificações de incidentes de segurança se mostra relevante para cumprir com o disposto no Art. 48 da LGPD, que estabelece o dever de comunicação à ANPD e ao titular sobre a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

De acordo com o Art. 3º, XII da Resolução CD/ANPD nº 15/2024, o conceito de incidente de segurança envolve “*qualquer evento adverso confirmado, relacionado à violação das propriedades de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da segurança de dados pessoais*”. Nota-se que o conceito foi especificado para o contexto da privacidade, ou seja, ele deve envolver o tratamento de dados pessoais.

Para a implementação do presente controle, sugere-se que o órgão ou entidade avalie a sua estrutura interna, considerando o recebimento das seguintes demandas:

- **Denúncias:** inicialmente, ressalta-se que as denúncias muitas vezes envolvem incidentes de segurança, contendo um diferencial importante, relacionado à possível existência de irregularidades que podem ensejar responsabilização, ao passo que os incidentes de segurança podem se originar de meros erros ou acidentes que não implicam responsabilização. Para as denúncias envolvendo irregularidades no tratamento de dados pessoais, sejam provenientes de público externo ou interno ao órgão ou entidade, sugere-se a utilização do canal oficial da Ouvidoria Geral do Município. Isto porque o canal de denúncias da ouvidoria está adequadamente estruturado para o recebimento deste tipo de demanda, possuindo garantias adequadas para o denunciante, como por exemplo, o anonimato. Ademais, a formalização e o registro de denúncia através da ouvidoria são importantes para o tratamento de riscos de integridade relacionados aos procedimentos relacionados à denúncia.
- **Incidente de segurança, público externo:** para o recebimento de notificações de incidentes de segurança provenientes de público externo, recomenda-se que a unidade utilize o contato do encarregado. Conforme se explicou no tópico anterior, no atual estágio de adequação à LGPD na Administração Pública Municipal de São Paulo, não há nenhum sistema padronizado para o recebimento de incidentes de segurança em toda

a Prefeitura, a exemplo do e-SIC e do Portal 156. O recebimento das notificações pelo e-mail do encarregado permite maior celeridade na resposta aos incidentes de segurança. Alternativamente, o órgão ou entidade podem adotar os canais de comunicação que melhor se adequem a sua estrutura e contexto.

- **Incidente de segurança, público interno:** para o recebimento de notificações de incidentes de segurança provenientes de colaboradores internos, o órgão ou entidade pode se utilizar do sistema CITI (<[http://citi.pmsp/>](http://citi.pmsp.gov.br)), que permite a criação de chamados para o reporte de incidentes². Nesse caso, ressalta-se que nem todo incidente registrado no CITI envolve dados pessoais, de modo que o envolvimento do encarregado nesse fluxo dependerá do caso concreto. Alternativamente, também é possível utilizar o contato do encarregado diretamente como canal para o público interno, assim como outras formas de contato, de acordo com o contexto e necessidades do órgão ou entidade.

A implementação do canal para recebimento de denúncias e de notificações de incidentes de segurança é o primeiro passo para o cumprimento adequado no disposto no Art. 48 da LGPD. Posteriormente, é importante que o encarregado estabeleça procedimento e fluxo para respostas às denúncias e incidentes de segurança, para fins de formalização e registro. Isto será tratado futuramente no âmbito dos Controles 23 e 24 do PGPP. Sem prejuízo do detalhamento que será posteriormente consolidado, recomenda-se, desde já, que os incidentes de segurança com dados pessoais sejam formalizados (por exemplo, por meio de processo administrativo no SEI), assegurando a rastreabilidade dos incidentes.

2.4. Modelo de página web

Tendo em vista a relação entre os três controles apresentados neste manual, sugere-se que cada órgão ou entidade disponibilize um “botão” (atalho) no menu de seu sítio eletrônico (em local de destaque e de fácil acesso), que direcione o usuário para uma página web específica sobre Proteção de Dados Pessoais que atenda concomitantemente aos três controles apresentados.

² Informações sobre o sistema CITI podem ser obtidas junto às equipes de tecnologia da informação dos órgãos e entidades, ou com a Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT/CGTIC)

O Apêndice I do presente manual contém modelo de página web para implementação pelos órgãos e entidades, com as informações do encarregado e de seus canais de comunicação apresentados de forma clara e objetiva. Destaca-se que o modelo pode ser adaptado conforme as necessidades e contexto de cada órgão e entidade.

Por fim, além dos três controles apresentados neste manual, o modelo de página web contempla a seção “*Informações do Tratamento de Dados Pessoais*”, relacionada à implementação do “*Controle 11 – Informações do Tratamento*”, previsto no modelo de Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais. Em razão da complexidade e da extensão das informações necessárias para sua elaboração, o tema é tratado em manual específico, disponível no sítio eletrônico da CGM/CPD. Essa seção tem por objetivo dar transparência às atividades de tratamento de dados pessoais realizadas pelo órgão ou pela entidade, incluindo informações sobre as categorias de dados pessoais e de titulares envolvidos, as operações de tratamento realizadas, os prazos de retenção, as finalidades do tratamento, as respectivas bases legais e o compartilhamento de dados, quando aplicável. Recomenda-se que a implementação desta seção ocorra após a conclusão do Controle 11.

3. Referências

BRASIL, Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais. Guia ANPD – Atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/materiais-educativos-e-publicacoes/copy_of_guia_da_atuacao_do_encarregado_anpd.pdf> Acesso em: 23/05/2025.

BRASIL, Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais. Resolução CD/ANPD nº 15, de 24 de abril de 2024. Aprova o Regulamento de Comunicação de Incidente de Segurança. Brasília, Diário Oficial da União, 26 de abril de 2024. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cd/anpd-n-15-de-24-de-abril-de-2024-556243024>>. Acesso em: 23/05/2025.

BRASIL, Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais. Resolução CD/ANPD nº 18, de 16 de julho de 2024. Aprova o Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais. Brasília, Diário Oficial da União, 16 de julho de 2024. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cd/anpd-n-18-de-16-de-julho-de-2024-572632074>>. Acesso em: 23/05/2025.

BRASIL. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, Diário Oficial da União, 15 de agosto de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 29/10/2024.

SÃO PAULO (Cidade). Decreto nº 59.767, de 15 de setembro de 2020. Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – no âmbito da Administração Municipal direta e indireta. São Paulo, Diário Oficial da Cidade, 16 de setembro de 2020. Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/decreto-59767-de-15-de-setembro-de-2020>> Acesso em: 09/06/2026.

SÃO PAULO (Cidade). Decreto Municipal nº 65.117, de 23 de abril de 2026. Introduz alterações no Decreto nº 59.767, de 15 de setembro de 2020, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta, e no Decreto nº 62.809, de 3 de outubro de 2023, que dispõe sobre a reorganização da Controladoria Geral do Município. São Paulo, *Diário Oficial da Cidade de São Paulo*, 23 de setembro de 2026. Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-65617-de-23-de-abril-de-2026>>. Acesso em: 06/05/2026.

SÃO PAULO (Cidade). Portaria CGM/SP nº 27, de 22 de Junho de 2026. Regulamenta o modelo de Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Administração Pública Municipal (PGPP), assim como o procedimento do Diagnóstico de Maturidade em Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/portaria-controladoria-geral-do-municipio-cgm-27-de-22-de-junho-de-2026>>. Acesso em: 23/06/2026.

SÃO PAULO (Cidade). Portaria SMIT nº 36 de 21 de junho de 2018 - Dispõe sobre a utilização do sistema Controle Integrado de Tecnologia da Informação - CITI como canal único de entrada

para abertura de chamados de suporte, entre outras atividades inerentes à gestão da tecnologia da informação e comunicação, no âmbito da Secretaria de Inovação e Tecnologia. São Paulo, Diário Oficial da Cidade, 21 de junho de 2018. Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/portaria-secretaria-municipal-de-inovacao-e-tecnologia-smit-36-de-21-de-junho-de-2018>> Acesso em: 09/06/2026.

4. Apêndice I - Modelo de página web

Proteção de Dados Pessoais

A [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#) é a legislação federal que estabelece as regras para o tratamento de dados pessoais, visando proteger a privacidade e os direitos fundamentais dos cidadãos.

Para cumprir essa lei no âmbito municipal, a Prefeitura de São Paulo publicou o [Decreto Municipal nº 59.767 de 2020](#), que regulamenta sua aplicação na administração pública.

Este decreto determina que os órgãos e entidades municipais designem um encarregado pelo tratamento de dados pessoais, que atua como o canal de comunicação entre o órgão ou entidade da Prefeitura, os cidadãos (titulares dos dados) e a [Agência Nacional de Proteção de Dados \(ANPD\)](#), além de apoiar e orientar internamente sobre o tema.

Para mais informações, [acesse a página da Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais da Controladoria Geral do Município](#).

Informações do encarregado pelo tratamento de dados pessoais da {ÓRGÃO OU ENTIDADE}

Encarregado: {NOME COMPLETO}

Substituto: {NOME COMPLETO}

Ato de designação: {LINK PARA PORTARIA PUBLICADA}

Contato institucional: {E-MAIL}

Canais de atendimento LGPD

O titular dos dados pessoais poderá entrar em contato com o encarregado da {ÓRGÃO OU ENTIDADE} para o exercício de seus direitos e para registro de incidentes de segurança por meio do seguinte endereço de e-mail: {E-MAIL}

Para o registro de denúncias envolvendo dados pessoais, acesse o canal exclusivo: [Fale com a Ouvidoria](#).

Direitos dos Titulares de Dados Pessoais

O titular dos dados pessoais pode exercer os seus direitos, a qualquer momento, mediante requisição. Os direitos do titular se encontram elencados e descritos na [LGPD](#), em especial em seu Capítulo III - Dos Direitos do Titular. Entre eles, destacam-se:

- Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais;

- Acesso aos dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), observados os segredos comercial e industrial;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador compartilhou dados pessoais;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento para o tratamento de dados pessoais e sobre as consequências dessa negativa;
- Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD;
- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses.

Informações do tratamento de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais realizado pela {ÓRGÃO OU ENTIDADE} está fundamentado em suas competências e atribuições previstas na {NORMA – LEGISLAÇÕES QUE DEFINEM COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DO ÓRGÃO/ENTIDADE}, especialmente no que se refere a {DESCREVER BREVEMENTE AS PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS OU FINALIDADES INSTITUCIONAIS}.

Para a execução dessas atividades, a {ÓRGÃO OU ENTIDADE} poderá realizar o tratamento de dados pessoais estritamente necessário ao cumprimento de suas finalidades institucionais e das obrigações legais e regulamentares aplicáveis, observando os princípios e disposições da LGPD.

As informações detalhadas sobre as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas estão disponíveis na Tabela de Tratamentos apresentada nesta página: {ANEXAR TABELA DE TRATAMENTOS – CONTROLE 11 DO PGPP}.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**