

**TERMO DE USO – SISTEMA DE ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE  
CHAMADOS DA IPLANRIO - IPLAN FÁCIL**

**1. DA CIÊNCIA DO TERMO DE USO:**

O presente Termo de Uso se refere a um instrumento firmado entre o usuário e o fornecedor deste serviço, Empresa Municipal de Informática, S/A - IPLANRIO, localizada na Rua Beatriz Larragotti Lucas, 126, 7º Andar – Cidade Nova - Rio de Janeiro – RJ.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e das políticas associadas. O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, estar consciente de todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e se comprometer a cumpri-las.

Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta estar ciente em relação ao conteúdo deste Termo de Uso e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

**2. DEFINIÇÕES DO TERMO DE USO:**

Para os fins deste Termo de Uso, são aplicáveis as seguintes definições:

- a) Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, incluindo o titular e seus dependentes cadastrados na base de dados do Sistema Integrado de Administração de Pessoal – SIAPE
- b) Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- c) Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- d) Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- e) Encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- f) Códigos maliciosos: São qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de

g) **Usuários:** (ou “Usuário”, quando individualmente considerado): Todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço (IPLAN FÁCIL).

g) **Terceiro:** Pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico ou em um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse num processo jurídico.

### **3. ARCABOUÇO LEGAL:**

O arcabouço legal aplicável ao serviço IPLAN FÁCIL compreende os seguintes atos legislativos e normativos:

a) Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

b) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

c) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

d) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

e) Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 – Princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital.

h) Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 - Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.

### **4. DESCRIÇÃO:**

4.1. **Nome do Serviço:** SISTEMA DE ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS DA IPLANRIO/DOP/GSA - IPLAN FÁCIL

4.2. **Nome da entidade municipal responsável pelo Serviço:** Empresa Municipal de Informática S.A. (IPLANRIO)

4.3. **Descrição e objetivos do Serviço:** O sistema permite aos colaboradores, de qualquer órgão ou entidade utilizando serviços de tecnologia da informação e



# Rio

P R E F E I T U R A

## IPLANRIO

comunicação da PCRJ realizar solicitações de manutenção, reparos, substituições e orientações referentes à ativos de tecnologia da informação. O sistema também permite que se faça gestão dos atendimentos, oferece base do conhecimento aos técnicos e gera informações estatísticas úteis a processos decisórios quanto à alocação de recursos.

### 5. DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO:

O usuário do serviço possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei de Proteção de Dados Pessoais:

- **Direito de confirmação e acesso (Art. 18, I e II):** é o direito do usuário de obter do serviço a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais.

- **Direito de retificação (Art. 18, III):** é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.

- **Direito à limitação do tratamento dos dados (Art. 18, IV):** é o direito do usuário de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

- **Direito de oposição (Art. 18, § 2º):** é o direito do usuário de, a qualquer momento, se opor ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

- **Direito de portabilidade dos dados (Art. 18, V):** é o direito do usuário de realizar a 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.

- **Direito de não ser submetido a decisões automatizadas (Art. 20, LGPD):** o titular dos dados tem direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.

### 6. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO:

O usuário se responsabiliza pela precisão e pela veracidade dos dados



# Rio

P R E F E I T U R A

## IPLANRIO

informados e reconhece que a inconsistência deles poderá implicar a impossibilidade de utilizar o serviço IPLAN FÁCIL.

O login e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Ele se compromete em manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido após o ato de compartilhamento.

O usuário do serviço é responsável pela atualização dos seus dados pessoais e pelas consequências em caso de omissão ou erros nos dados fornecidos.

O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários; de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados à Administração Pública, a qualquer outro Usuário, ou ainda a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

### **7. RESPONSABILIDADE DA IPLANRIO:**

A IPLANRIO se compromete a cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do cidadão de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados no serviço, bem como a garantir todos os direitos e garantias legais dos titulares dos dados. Ela também se obriga a promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. É de responsabilidade da IPLANRIO implementar controles de segurança para proteção dos dados pessoais dos titulares.

A IPLANRIO poderá, quanto às ordens judiciais de pedido de informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas que sustentam o Serviço ou de outra forma necessárias para cumprir com obrigações legais.

### **8. INFORMAÇÕES PARA CONTATO:**

Em caso de dúvidas relacionadas ao IPLAN FÁCIL, entre em contato através dos nossos canais de atendimento:

- a) E-mail: [gsa.operacao@prefeitura.rio](mailto:gsa.operacao@prefeitura.rio)
- b) Telefone: (21) 2599-4747

#### **10. MUDANÇAS:**

A presente versão deste instrumento foi atualizada pela última vez em: junho de 2024

O editor se reserva o direito de modificar no site, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço IPLAN FÁCIL, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização neste instrumento passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos Usuários.

#### **11. FORO:**

Este instrumento será regido pela legislação brasileira. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas, renunciando as partes desde já a qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.