MUNICÍPIO DE IBICARÉ | SANTA CATARINA



Plano de Resposta a Incidentes e Atendimento ao Titular

Incidentes de segurança com dados pessoais
Fluxo, prazos, responsáveis e modelos

Controle Interno | Responsável pelo Tratamento de Dados

Versão 1.0

Sumário

1. Objetivo e abrangência . . . 3
2. Definições rápidas . . . 3
3. Quem faz o quê . . . 3
4. O que é um incidente? Exemplos . . . 5
5. Fluxo de resposta em 6 etapas . . . 5
Fluxograma resumido . . . 6
6. Classificação de gravidade . . . 7
7. Quando e como comunicar a ANPD e os titulares . . . 7
8. Contenção rápida por tipo de incidente . . . 8
9. Registro e relatório final . . . 9
10. Canais de atendimento . . . 10
11. Fluxo de atendimento em 6 etapas . . . 10
Fluxograma resumido . . . 11
12. Tipos de pedido e como responder . . . 11
13. Quando o pedido pode ser negado ou limitado . . . 12
14. Pedidos envolvendo crianças e adolescentes . . . 13
15. Quadro-resumo de prazos . . . 13
Anexo I – Formulário de registro de incidente . . . 14
Anexo II – Formulário de solicitação do titular . . . 15
Anexo III – Modelo de resposta ao titular . . . 16
Anexo IV – Modelo de comunicação de incidente ao titular . . . 17
Anexo V – Modelo de relatório final de incidente . . . 17

1. Objetivo e abrangência

Este plano define **o que fazer, quem faz e em quanto tempo** em duas situações:

1. quando ocorre um **incidente de segurança** com dados pessoais (vazamento, perda, acesso indevido, publicação equivocada etc.);
2. quando uma pessoa (o **titular**) faz um **pedido** sobre seus dados pessoais (acesso, correção, eliminação etc.).

Vale para todas as secretarias, setores, servidores, estagiários, colaboradores e terceiros que tratem dados em nome da Administração Municipal.

Base: Lei nº 13.709/2018 (LGPD), em especial os arts. 18, 19, 41 e 46 a 48; regulamentos da ANPD sobre comunicação de incidente de segurança e sobre o encarregado.

2. Definições rápidas

Termo	Significado
Incidente de segurança	Qualquer evento que cause acesso não autorizado, perda, alteração, divulgação, destruição ou indisponibilidade de dados pessoais, acidental ou ilícita.
Titular	Pessoa a quem os dados se referem (munícipe, paciente, aluno, servidor).
Controlador	Município de Ibicaré, representado pelo Prefeito.
Encarregado	Responsável pelo Tratamento de Dados: canal entre Município, titulares e ANPD.
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
Dia útil	Dia de expediente da Administração Municipal.

3. Quem faz o quê

Papel	Quem	Responsabilidades
Qualquer servidor ou colaborador	Todos	Comunicar o incidente imediatamente; adotar a contenção básica; não apagar evidências.
Chefia imediata / Secretário(a)	Responsável da unidade	Apoiar a contenção, fornecer informações, executar as medidas corretivas na sua área.
Responsável pelo Tratamento de Dados (Encarregado)	Fernanda Monaliza Massoco Paz	Receber a comunicação, classificar o incidente, coordenar a resposta, orientar sobre comunicações, manter o registro, receber pedidos dos titulares.
TI / suporte técnico	Responsável pela TI	Conter e investigar tecnicamente, preservar logs, restaurar sistemas e backups.

Papel	Quem	Responsabilidades
Assessoria jurídica	Quando houver	Analisar riscos legais, contratos e eventual comunicação a autoridades.
Prefeito (Controlador)	Chefe do Executivo	Decidir sobre as comunicações à ANPD e aos titulares, com base na manifestação técnica do Encarregado, e garantir recursos para as correções.

Canal único de comunicação
E-mail: lgpd@ibicare.sc.gov.br
Telefone: (49) 3538-0222
Presencial: Rua Dom Pedro II, nº 133, Centro, Ibicaré/SC

PARTE A – RESPOSTA A INCIDENTES

4. O que é um incidente? Exemplos

- e-mail ou planilha com dados pessoais enviado à pessoa errada;
- documento, prontuário ou processo deixado em local público ou perdido;
- perda ou roubo de notebook, celular, pen drive ou HD com dados;
- vírus, ransomware, phishing ou invasão de conta ou sistema;
- publicação indevida de dado pessoal no portal, no site ou nas redes sociais;
- publicação ou compartilhamento indevido de imagem de criança ou adolescente;
- print de processo, laudo ou cadastro compartilhado em grupo de WhatsApp;
- acesso de servidor a dados de que não precisa para o trabalho;
- senha compartilhada ou conta usada por outra pessoa;
- sistema fora do ar com perda de dados, sem backup para recuperar;
- fornecedor ou operador que informa vazamento nos dados do Município.

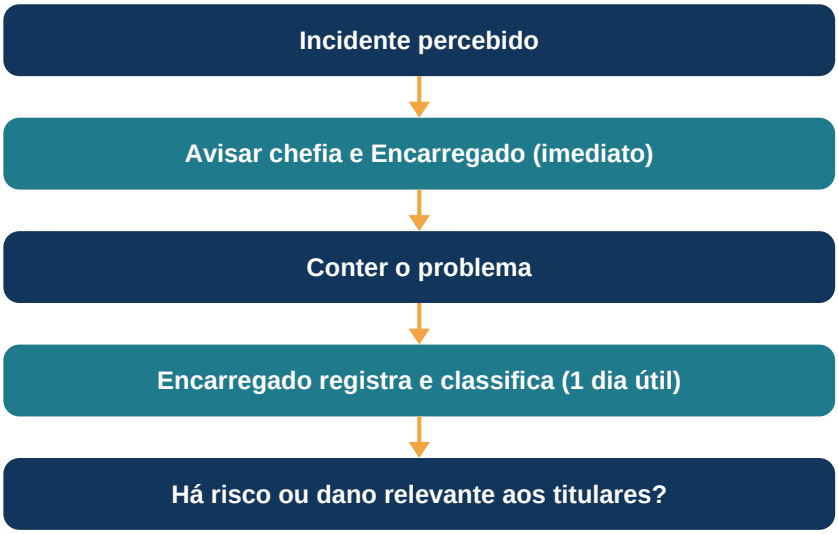
Na dúvida, comunique
É melhor avisar e descobrir que não era incidente do que esconder um que era.

5. Fluxo de resposta em 6 etapas

Etapa	O que fazer	Quem	Prazo interno
1. Identificar e comunicar	Quem percebeu avisa a chefia e o Encarregado (e-mail, telefone ou pessoalmente), informando o que, quando e onde.	Quem identificou	**Imediato** (até 2 horas, se possível)
2. Conter	Impedir que o problema continue: tirar publicação do ar, desconectar equipamento da rede, trocar senha, pedir exclusão de mensagem enviada por engano, recolher documento.	Servidor, chefia e TI	**Imediato**
3. Registrar e avaliar	Abrir o registro (Anexo I), classificar a gravidade, identificar dados e titulares afetados.	Encarregado, com chefia e TI	Até **1 dia útil**

Etapa	O que fazer	Quem	Prazo interno
4. Decidir comunicações	Havendo risco ou dano relevante, o Encarregado emite manifestação e o Prefeito decide sobre a comunicação à ANPD e aos titulares.	Encarregado e Prefeito	Cumprir os **3 dias úteis** para a ANPD
5. Corrigir e mitigar	Reduzir os danos, apoiar os afetados e corrigir a causa (treinamento, mudança de processo, ajuste técnico).	Unidade, TI e Encarregado	Conforme plano de ação
6. Encerrar e aprender	Relatório final, registro no livro de incidentes e acompanhamento pelo Controle Interno.	Encarregado e Controle Interno	Até **30 dias** após a contenção

Fluxograma resumido



NÃO	Registrar no livro de incidentes, corrigir a causa e encerrar.
SIM	Encarregado emite manifestação técnica, o Prefeito decide, comunica-se a ANPD (3 dias úteis) e os titulares afetados, corrige-se e mitiga-se, e faz-se o relatório final.

6. Classificação de gravidade

BAIXO	Poucos titulares, dados comuns, contido rapidamente, sem indício de uso indevido.	E-mail enviado a um destinatário errado e apagado em seguida; documento recuperado logo depois. **Providência:** registrar e orientar o servidor.
MÉDIO	Vários titulares ou dados que permitem fraude (CPF, endereço, dados bancários), ou exposição não contida de imediato.	Planilha com dados de vários munícipes enviada a lista externa. **Providência:** registro, correções e análise sobre comunicar.
ALTO	Dados sensíveis, dados de crianças e adolescentes, muitos titulares, perda de controle, ransomware, divulgação pública ampla.	Prontuários vazados; foto de criança do CRAS publicada; sistema criptografado por vírus. **Providência:** manifestação do Encarregado, decisão do Prefeito, relatório final obrigatório.

Aumentam a gravidade: dados sensíveis; crianças, adolescentes ou idosos; muitos titulares; dados sem criptografia; dano difícil de reverter; possibilidade de discriminação, fraude, dano à imagem ou à segurança física.

7. Quando e como comunicar a ANPD e os titulares

Pela LGPD (art. 48) e pelo regulamento da ANPD, o controlador deve comunicar à ANPD e aos titulares quando o incidente puder acarretar **risco ou dano relevante**. Costuma haver risco relevante quando envolve dados sensíveis, dados de crianças e adolescentes, dados financeiros, dados de autenticação ou grande volume de pessoas, entre outros critérios do regulamento.

- **Prazo para a ANPD: 3 dias úteis**, contados do conhecimento de que o incidente afetou dados pessoais e pode gerar risco relevante. Por isso o Encarregado deve ser avisado de imediato.
- **Titulares:** no mesmo prazo, em linguagem simples, por meio que alcance as pessoas (e-mail, telefone, carta, aviso no site).
- **Quem comunica:** o Encarregado prepara o texto e a manifestação técnica; a decisão e a assinatura são do Prefeito, como controlador.
- **Faltam informações?** Comunique com o que se sabe e complemente depois, no prazo que a ANPD indicar.

Conteúdo mínimo da comunicação:

1. descrição do incidente e quando ocorreu ou foi descoberto;
2. natureza e categorias dos dados afetados e quantidade aproximada de titulares;
3. riscos e possíveis consequências para os titulares;
4. medidas técnicas e de segurança adotadas;

5. medidas tomadas ou propostas para reverter ou mitigar os efeitos;
6. orientações aos titulares para se protegerem (trocar senhas, atenção a golpes);
7. contato do Encarregado.

Registro obrigatório
Mesmo quando **não** houver obrigação de comunicar, o incidente deve ser **registrado**, com a justificativa da decisão. O registro deve ser mantido por, no mínimo, **5 anos**. Confira sempre na página da ANPD o formulário e o procedimento atual de comunicação, pois as regras podem ser atualizadas.

8. Contenção rápida por tipo de incidente

Tipo	Primeiras ações
E-mail enviado à pessoa errada	Tentar recolher a mensagem; pedir ao destinatário que apague e confirme por escrito; avisar o Encarregado.
Publicação indevida (site, portal, rede social)	Retirar do ar imediatamente; guardar print com data e hora; verificar se foi copiada ou compartilhada; avisar o Encarregado.
Perda ou roubo de equipamento	Avisar o Encarregado e a TI; bloquear acessos e trocar senhas; se possível, apagar dados à distância; registrar boletim de ocorrência em caso de furto ou roubo.
Vírus, ransomware ou invasão	**Desconectar o equipamento da rede**, não desligar nem formatar, avisar a TI imediatamente; não pagar resgate sem decisão formal; preservar logs.
Phishing (clicou em link ou informou senha)	Trocar a senha imediatamente; avisar a TI; verificar se houve acesso indevido à conta.
Documento em papel perdido ou exposto	Tentar recuperar; verificar quem teve acesso; avisar a chefia e o Encarregado.
WhatsApp ou grupo com dados indevidos	Pedir apagamento para todos; avisar o administrador do grupo; orientar os participantes a não repassar.
Acesso indevido a sistema	Bloquear o usuário; verificar o que foi acessado; solicitar logs à TI e ao fornecedor.
Incidente em fornecedor (operador)	Exigir comunicação formal do fornecedor; solicitar relatório; verificar as cláusulas do contrato.

Não faça
Apagar provas, culpar colegas, tentar resolver sozinho em silêncio ou ignorar.

9. Registro e relatório final

Todo incidente deve ter um **registro** (Anexo I) arquivado no **livro de incidentes** mantido pelo Encarregado. Nos incidentes de gravidade média e alta, elaborar **relatório final** (Anexo V) com:

1. descrição do incidente;
2. causas identificadas;
3. dados e titulares envolvidos;
4. avaliação dos impactos;
5. providências adotadas;
6. medidas corretivas implementadas;
7. recomendações para evitar nova ocorrência.

O Controle Interno acompanha a execução das medidas corretivas e as verifica nas auditorias seguintes. Um resumo dos incidentes do ano pode integrar o relatório anual do Controle Interno.

PARTE B – ATENDIMENTO AO TITULAR

10. Canais de atendimento

- **E-mail:** lgpd@ibicare.sc.gov.br
- **Formulário** disponível no site da Administração Municipal (Anexo II)
- **Presencialmente:** Rua Dom Pedro II, nº 133, Centro, Ibicaré/SC
- **Telefone:** (49) 3538-0222 (o atendente registra o pedido no formulário)
- **Ouvidoria:** ouvidoria@ibicare.sc.gov.br (encaminha ao Encarregado no mesmo dia)

Se você receber um pedido
Qualquer servidor que receber um pedido sobre dados pessoais deve registrá-lo e **encaminhá-lo ao Encarregado em até 1 dia útil**. Não deixe o pedido parado e não responda por conta própria.

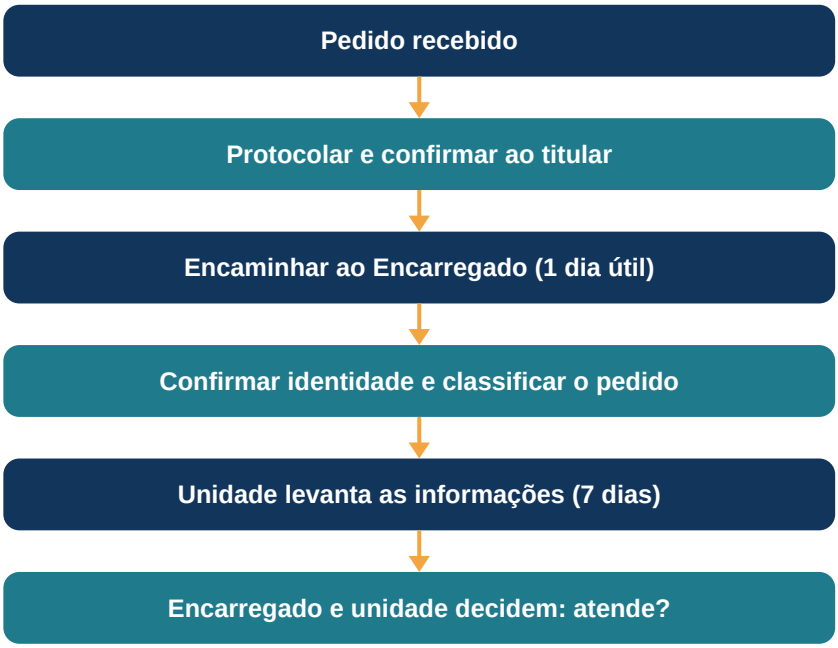
11. Fluxo de atendimento em 6 etapas

Etapa	O que fazer	Quem	Prazo interno
1. Receber e protocolar	Registrar o pedido, dar número de protocolo e confirmar o recebimento ao titular.	Servidor que recebeu e Encarregado	No ato; encaminhar em até 1 dia útil
2. Confirmar a identidade	Verificar se quem pede é o titular ou seu representante legal (documento com foto; procuração ou documento de responsabilidade para terceiros, crianças e adolescentes). Pedir só o necessário.	Encarregado	Até 2 dias úteis
3. Classificar o pedido	Identificar o tipo de direito e qual secretaria guarda os dados.	Encarregado	Até 2 dias úteis
4. Levantar as informações	Encaminhar à unidade responsável, que localiza os dados, avalia o pedido e responde ao Encarregado.	Unidade responsável	Até **7 dias corridos**
5. Decidir e responder	Resposta fundamentada, em linguagem simples (Anexo III), informando o que foi feito ou por que não foi possível.	Encarregado e unidade	Até **15 dias** do requerimento
6. Registrar e arquivar	Registrar o pedido, a resposta e a data no livro de atendimentos.	Encarregado	Até 2 dias úteis após a resposta

Se o pedido for **complexo** ou depender de outro órgão, avise o titular dentro do prazo, com o motivo e a nova previsão. A confirmação de existência de tratamento e o acesso aos dados têm **resposta imediata em formato simplificado** ou **declaração completa em até 15 dias** (LGPD,

art. 19).

Fluxograma resumido



SIM	Executar (corrigir, entregar, eliminar etc.), responder ao titular em até 15 dias e registrar.
EM PARTE OU NÃO	Resposta fundamentada com o motivo e alternativas, informar que pode recorrer à ANPD e registrar.

12. Tipos de pedido e como responder

Direito (LGPD, art. 18)	O que o titular quer	Como atender
Confirmação	Saber se o Município trata seus dados	Responder sim ou não.
Acesso	Receber cópia ou informação sobre seus dados	Entregar de forma clara, em meio que o titular consiga usar, sem expor dados de terceiros.
Correção	Corrigir dado incompleto, errado ou desatualizado	Verificar o documento comprobatório, corrigir no sistema e comunicar.
Anonimização, bloqueio ou eliminação	Deixar de ter dados desnecessários, excessivos ou tratados sem base legal	Avaliar se há obrigação legal de guardar (prontuário, processo, tributo, folha). Se não houver, eliminar ou anonimizar; se houver, explicar.
Compartilhamento	Saber com quem os dados foram compartilhados	Informar órgãos e entidades que receberam os dados (ex.: TCE/SC, e-Social, Estado).
Informação sobre consentimento	Saber se pode não consentir e o que acontece	Explicar a consequência de recusar.

Direito (LGPD, art. 18)	O que o titular quer	Como atender
Revogação do consentimento	Retirar a autorização dada	Registrar e parar o tratamento que dependia só do consentimento (ex.: uso de imagem em divulgação).
Revisão de decisão automatizada	Rever decisão tomada só por sistema	Encaminhar à autoridade responsável para revisão.

13. Quando o pedido pode ser negado ou limitado

A Administração Municipal pode negar o pedido, **no todo ou em parte, sempre com resposta fundamentada**, quando:

- houver **obrigação legal** de manter o dado (prontuário, processo administrativo, documentos tributários, funcionais ou contábeis);
- a eliminação ou restrição inviabilizar **política pública** ou o exercício de competência legal do Município;
- o dado for necessário para a **defesa em processo** administrativo ou judicial;
- for preciso preservar documentos de valor **histórico, arquivístico ou probatório**;
- o tratamento tiver outra base legal da LGPD que dispense o consentimento (a revogação do consentimento, nesse caso, não faz cessar o tratamento);
- o pedido contrariar lei ou decisão judicial;
- o acesso expuser dados de **terceiros** ou informação protegida por sigilo.

A negativa deve indicar a base legal e, quando possível, medidas alternativas que reduzam o impacto ao titular. O titular deve ser informado de que pode **reclamar à ANPD**. O atendimento é **gratuito**. Pedidos de acesso à informação pública (Lei nº 12.527/2011) seguem o fluxo próprio da Ouvidoria, mas, se envolverem dados pessoais de terceiros, o Encarregado deve ser consultado antes da resposta.

14. Pedidos envolvendo crianças e adolescentes

Os pedidos são feitos pelos pais ou responsáveis legais (ou pelo adolescente, acompanhado quando necessário) e devem receber **atenção prioritária**. Para pedidos sobre imagem (retirada de foto, fim da autorização), seguir o Manual de Uso de Imagem de Crianças e Adolescentes. A revogação da autorização vale para as divulgações futuras. Quanto às publicações antigas lícitas, o Encarregado avalia o caso, com atenção ao melhor interesse da criança, e **recomenda a retirada** sempre que a manutenção puder causar risco ou constrangimento.

15. Quadro-resumo de prazos

Situação	Prazo
Servidor comunica incidente ao Encarregado	**Imediato** (até 2 horas, se possível)
Contenção básica	**Imediata**
Registro e classificação do incidente	**1 dia útil**
Comunicação à ANPD e aos titulares, quando há risco relevante	**3 dias úteis** do conhecimento
Relatório final do incidente	Até **30 dias**
Guarda do registro de incidentes	Mínimo de **5 anos**
Servidor encaminha pedido de titular ao Encarregado	**1 dia útil**
Confirmação de identidade e classificação do pedido	Até **2 dias úteis** cada
Unidade responsável levanta as informações	Até **7 dias corridos**
Resposta ao titular	Até **15 dias** do requerimento (resposta simplificada, imediata)

Os prazos internos são metas de gestão. Os prazos legais e os da ANPD prevalecem e devem ser conferidos sempre que houver alteração de norma.

ANEXOS

Anexo I – Formulário de registro de incidente

N.º do registro / ano	
Data e hora em que ocorreu	
Data e hora em que foi percebido	
Quem percebeu (nome, setor, contato)	
Secretaria ou setor onde ocorreu	
Descrição do que aconteceu	
Tipo (vazamento, perda, acesso indevido, publicação, vírus, outro)	
Dados envolvidos (nome, CPF, saúde, imagem, outros)	
Há dados sensíveis ou de crianças e adolescentes?	( ) Sim ( ) Não
Quantidade aproximada de titulares afetados	
Sistema, equipamento ou documento envolvido	
Terceiro ou fornecedor envolvido?	( ) Sim ( ) Não. Qual:
Medidas de contenção adotadas (o quê, quem, quando)	
Gravidade	( ) Baixo ( ) Médio ( ) Alto
Há risco ou dano relevante aos titulares?	( ) Sim ( ) Não. Justificativa:
Comunicação à ANPD	( ) Sim, em ___/___/___ ( ) Não. Motivo:
Comunicação aos titulares	( ) Sim, em ___/___/___ ( ) Não. Motivo:
Causa identificada	
Medidas corretivas e responsáveis	
Prazo das medidas	
Decisão do Prefeito (quando aplicável)	
Encerramento (data e responsável)	

Anexo II – Formulário de solicitação do titular

Protocolo n.º / data	
Nome completo do titular	
CPF	
E-mail e telefone para resposta	
O solicitante é o titular?	( ) Sim ( ) Não. Nome e vínculo do representante:
Tipo de pedido	( ) Confirmação de tratamento ( ) Acesso aos dados ( ) Correção ( ) Anonimização, bloqueio ou eliminação ( ) Informação sobre compartilhamento ( ) Revogação de consentimento ( ) Outro
Setor ou serviço relacionado, se souber	
Descrição do pedido	
Forma preferida de resposta	( ) E-mail ( ) Presencial ( ) Carta
Documentos anexados (identidade, procuração etc.)	

Aviso: os dados informados neste formulário serão usados apenas para analisar e responder ao seu pedido, com base na LGPD.

Anexo III – Modelo de resposta ao titular

(Papel timbrado do Município)

Ibicaré/SC, ___ de _____ de _____.

Protocolo nº: _____

Prezado(a) Sr.(a) _____,

Recebemos em ___/___/___ o seu pedido sobre o tratamento de dados pessoais, registrado sob o protocolo acima. Após análise pelo Responsável pelo Tratamento de Dados, em conjunto com a unidade responsável, informamos que:

( ) O pedido foi **atendido integralmente**. Providência: _____.

( ) O pedido foi **atendido em parte**. Providência: _____. Não foi possível atender _____ porque _____ (fundamento legal: _____).

( ) O pedido **não pôde ser atendido** porque _____ (fundamento legal: _____). Como alternativa, _____.

Caso discorde, o(a) senhor(a) pode apresentar nova manifestação a este Encarregado ou fazer reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Atenciosamente,

Fernanda Monaliza Massoco Paz
Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais
lgpd@ibicare.sc.gov.br | (49) 3538-0222

Anexo IV – Modelo de comunicação de incidente ao titular

Ibicaré/SC, ___ de _____ de _____.

Prezado(a) Sr.(a) _____,

O Município de Ibicaré informa que, em ___/___/___, ocorreu um **incidente de segurança** envolvendo dados pessoais, que pode ter afetado informações suas.

O que aconteceu: _____.

Quais dados foram envolvidos: _____.

Riscos possíveis para o(a) senhor(a): _____.

O que o Município já fez: _____.

O que recomendamos que o(a) senhor(a) faça: (ex.: trocar senhas, desconfiar de ligações ou mensagens que peçam dados, acompanhar movimentações bancárias).

Para esclarecimentos, entre em contato com o Responsável pelo Tratamento de Dados: lgpd@ibicare.sc.gov.br, (49) 3538-0222, Rua Dom Pedro II, nº 133, Centro, Ibicaré/SC. Lamentamos o ocorrido e seguimos adotando as medidas para proteger seus dados.

Atenciosamente,

_____
Prefeito Municipal (Controlador)

Anexo V – Modelo de relatório final de incidente

N.º do registro	
Resumo do incidente	
Linha do tempo (quando ocorreu, foi percebido, contido, comunicado)	
Causa raiz	
Dados e titulares afetados	
Impactos avaliados	
Comunicações realizadas (ANPD, titulares, outras autoridades)	
Medidas corretivas adotadas	
Medidas preventivas recomendadas	
Responsáveis e prazos	
Verificação pelo Controle Interno (data e resultado)	