



ESTADO DE GOIÁS
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS - UEG

Instrução Normativa nº 118/2024

Permite o atendimento institucional via aplicativo de mensagens WhatsApp.

O REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS, no uso de suas atribuições legais, estatutárias e regimentais, e considerando as disposições da Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), e o Decreto estadual n. 10.092, de 6 de junho de 2022, que dispõe sobre a aplicação da LGPD no âmbito da administração pública direta e indireta do Poder Executivo do Estado de Goiás,

RESOLVE:

Art. 1º Permitir o atendimento institucional via aplicativo de mensagens *WhatsApp*, no âmbito da Universidade Estadual de Goiás (UEG), que deverá ser realizado de acordo com esta Instrução Normativa.

§ 1º Entende-se por atendimento institucional aquele prestado por servidor da Universidade Estadual de Goiás utilizando-se telefone institucional (aparelho e linha telefônica) fornecido pela instituição.

§ 2º O servidor responsável pelo atendimento institucional deverá ser designado mediante Ato de Designação no qual deverá constar:

I - número do telefone institucional sob sua responsabilidade;

II - nome do responsável pelo atendimento; e

III - horário de atendimento do servidor.

§ 3º Caso um mesmo telefone institucional seja utilizado por mais de um servidor, o ato de designação deverá indicar o servidor responsável pelo atendimento em cada período, respeitando sempre o horário de expediente do servidor.

§ 4º A relação com os contatos institucionais, seus respectivos responsáveis e horário de atendimento deverão ser disponibilizados na página de acesso à informação da Universidade Estadual de Goiás.

Art. 2º O atendimento institucional de que trata esta Instrução Normativa observará as seguintes diretrizes:

I – o atendimento será realizado no horário descrito no Ato Designatório;

II – publicação das informações relativas à identificação dos atendentes e da linha telefônica a ser utilizada no sítio institucional da UEG, a fim de trazer mais transparência, segurança e confiabilidade para os usuários;

III - observância às normas de redação oficial atinentes à utilização de aplicativos de mensagens, previstas no Manual de Redação do Governo do Estado de Goiás, com o uso do vocabulário formal e condizente com a reputação esperada, evitando subjetividades e intimidades em seus conteúdos e comunicações;

IV - utilização de senhas, autenticação de 2 (dois) fatores, e qualquer outra medida de segurança que minimize os riscos de vazamento, clonagem, invasão, ou sincronização indevida da conta institucional;

VI - evitar a criação e a participação em grupos de conversa, salvo quando os participantes do grupo apresentarem o mesmo contexto fático-jurídico, demandando instruções semelhantes;

VII - obter o consentimento dos usuários, de modo a explicitar os dados coletados e a forma de utilização, antes do início do atendimento; e

VIII - evitar o encaminhamento de documentos, dados, informações pessoais ou qualquer tipo de informação que seja considerado dado pessoal ou dado sensível, devendo, nestes casos, orientar o cidadão para que procure outros meios de atendimento (*e-mail* ou pessoal) que possibilitem a identificação do solicitante e que resguardem o sigilo ou a restrição da informação, conforme o caso.

Art. 3º Aprovar o Termo de Uso e Privacidade do Uso Institucional do *Whatsapp* por linhas telefônicas da UEG, nos moldes do Anexo Único desta Instrução Normativa.

Art. 4º Os casos omissos serão resolvidos pelo Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da UEG.

Art. 5º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Reitor da Universidade Estadual de Goiás, 11 de junho de 2024.

PROF. ANTONIO CRUVINEL BORGES NETO
Reitor da Universidade Estadual de Goiás

TERMO DE USO E PRIVACIDADE DO USO INSTITUCIONAL DO *WHATSAPP* POR LINHAS TELEFÔNICAS DA UEG

O presente Termo tem por objetivo esclarecer a política de tratamento de dados pessoais para atendimento via *WhatsApp*, firmado entre a Universidade Estadual de Goiás - UEG e os usuários do serviço de envio de mensagens instantâneas, de modo a fornecer informações claras e atualizadas sobre a previsão legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas na prestação desse serviço, em observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD ([Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#)) e em atendimento ao preconizado pela Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#)).

DO OBJETO E SUA FINALIDADE

O objeto do presente serviço é o atendimento institucional por meio do *Whatsapp*, através das linhas telefônicas da instituição, sobre atividades administrativas e acadêmico-pedagógicas da UEG, a fim de facilitar o atendimento das demandas, a interação e a comunicação com a comunidade universitária e a sociedade em geral.

Também poderá ser enviado conteúdo jornalístico desenvolvido preferencialmente pela Comunicação Setorial, bem como notícias e outros comunicados sobre as ações institucionais realizadas pela UEG.

Não é objeto deste serviço o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e outras manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela UEG, que devem ser registradas na Ouvidoria Setorial, presencialmente ou por meio do Portal Expresso: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>.

DO FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

O atendimento institucional por meio do *Whatsapp* será prestado por meio de conversa privada, conversa em grupo ou lista de transmissão, ou qualquer outra funcionalidade disponível no aplicativo.

Os dados pessoais tornados manifestamente públicos pelo usuário do serviço em comentário acaso realizado em grupos de *WhatsApp* não se enquadram como dados a serem protegidos, não necessitando de consentimento para o seu tratamento ([art. 7º, §4º, da LGPD](#)), estando a UEG isenta de qualquer responsabilidade por danos decorrentes de sua livre exposição pelo titular ([art. 43, III, da LGPD](#)).

O atendimento em grupo de conversa será limitado aos grupos administrados pela UEG, com envio de mensagens preferencialmente restrito aos próprios administradores do grupo.

Como há limitação no número de integrantes de cada grupo ou lista de transmissão, serão criados tantos grupos e listas quanto forem necessários para incluir os interessados, que poderá seguir critérios regionais, cronológicos ou outros que forem considerados mais adequados.

Ao concordar com este termo, o interessado autoriza seu cadastramento em lista de transmissão institucional do canal que entrou em contato, podendo solicitar sua exclusão a qualquer momento.

Em caso de não haver consentimento, o usuário será orientado sobre os procedimentos e o local onde poderá encontrar o atendimento desejado.

O envio de mensagens, por parte da UEG, deverá ser feito em dias úteis e durante o horário regular de expediente, salvo eventos extemporâneos e situações extraordinárias.

O usuário deve estar ciente de que o envio e o recebimento das mensagens estão condicionados a questões técnicas, tais como a disponibilidade de aparelho celular, de sinal de internet, do próprio aplicativo e dos horários de atendimento do setor demandado.

As disposições deste termo poderão ser alteradas sem aviso prévio, inclusive quando houver novas funcionalidades disponibilizadas pelo aplicativo *WhatsApp*.

O atendimento via aplicativo poderá ser direcionado para outras formas de atendimento (telefone, *e-mail*, Sistema Eletrônico de Informações - SEI, presencial ou outros), levando em consideração a necessidade apresentada na solicitação e a melhor forma de atendimento à demanda apresentada pelo cidadão.

DA HIPÓTESE DE TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais deste serviço será realizado com base no [art. 7º, inciso I, da LGPD](#): "mediante o fornecimento de consentimento pelo titular".

DOS DADOS PESSOAIS A SEREM TRATADOS

Ao utilizar este serviço de envio de mensagens via *WhatsApp*, o titular dos dados pessoais, também denominado usuário, **declara de forma inequívoca seu consentimento com o tratamento pela UEG de seu nome e número de telefone celular**, que serão utilizados para identificação e como canal de comunicação, bem como autoriza a utilização desses dados para fins estatísticos.

O tratamento dos dados para fins estatísticos ocorrerá preferencialmente de forma anônima ou pseudoanônima.

Para o atendimento de casos particulares e/ou de maior complexidade, poderá haver o tratamento adicional de outros dados pessoais, tais como: número de matrícula, curso, período, *e-mail*, endereço, CPF, RG, etc.

Para a prestação desse serviço particular e/ou complexo serão coletados apenas os dados necessários à identificação do usuário e ao atendimento do caso concreto.

DA DURAÇÃO DO TRATAMENTO

O conteúdo das conversas mantidas entre a UEG e os usuários perdurarão, **por prazo não superior a 90 (noventa) dias**, nos termos e condições do recurso "mensagens temporárias" disponibilizado pelo aplicativo *WhatsApp*.

O cadastro de usuários, com nome e número do telefone celular, **perdurará enquanto houver utilidade para as políticas públicas desenvolvidas pela UEG**, desde que não haja expressa determinação do titular para seu descadastramento ou eliminação de seus dados.

DO DESCADASTRAMENTO E DA ELIMINAÇÃO DOS DADOS

O descadastramento ou a eliminação dos dados poderá ser solicitado a qualquer tempo pelo usuário por meio de mensagem via *WhatsApp*, ou pelo *e-mail* do setor responsável pelo atendimento ou encarregado.lgpd@ueg.br.

O descadastramento não implicará a automática eliminação dos dados pessoais, que poderão continuar a ser utilizados para fins estatísticos até que a UEG os elimine ao término de sua utilidade ou o titular solicite expressamente a sua eliminação.

DAS SANÇÕES

O envio de mensagens desrespeitosas por parte dos usuários, contendo palavras de baixo calão, insultos ou material impróprio, nocivo ou ilegal acarretará o imediato descadastramento do serviço, sem aviso prévio, e o bloqueio do número de telefone utilizado dentro do *WhatsApp* da UEG 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.

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

O titular dos dados pessoais tem os seguintes direitos, nos termos do [art. 18 da LGPD](#):

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.

§ 1º O titular dos dados pessoais tem o direito de peticionar em relação aos seus dados contra o controlador perante a autoridade nacional.

§ 2º 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.

§ 3º Os direitos previstos neste artigo serão exercidos mediante requerimento expresso do titular ou de representante legalmente constituído, a agente de tratamento.

§ 4º Em caso de impossibilidade de adoção imediata da providência de que trata o § 3º 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.

§ 5º O requerimento referido no § 3º deste artigo será atendido sem custos para o titular, nos prazos e nos termos previstos em regulamento.

§ 6º 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.

§ 7º 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.

§ 8º O direito a que se refere o § 1º deste artigo também poderá ser exercido perante os organismos de defesa do consumidor.

DOS AGENTES DE TRATAMENTO E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

O controlador e o operador dos dados são a Universidade Estadual de Goiás, que será responsabilizada por qualquer dano decorrente de tratamento indevido de dados pessoais, nos termos dos [arts. 42 a 45 da LGPD](#).

Este serviço será prestado em estrita observância à LGPD, podendo qualquer dúvida ou pedido de esclarecimento ser encaminhado pelos usuários, ao encarregado pelo tratamento de dados, por meio do e-mail encarregado.lgpd@ueg.br ou pelo Portal Expresso: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO CRUVINEL BORGES NETO, Reitor (a)**, em 12/06/2024, às 11:09, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **57918679** e o código CRC **A9B37C5F**.



Referência: Processo nº 202300020012060



SEI 57918679