

SEM  
TEMPO  
A  
PERDER

EDUCAÇÃO



GOV  
RJ

- + **GESTÃO**
- + TRANSPARÊNCIA
- + RESULTADOS

---

**ReclameAQUI**

---



O seu canal de  
atendimento direto  
com a **educação!**

# RECLAME AQUI

([WWW.RECLAMEAQUI.COM.BR](http://WWW.RECLAMEAQUI.COM.BR))



O seu canal de  
atendimento direto  
com a **educação!**

---

**ReclameAQUI**

---

# COMPARATIVO DE REPUTAÇÃO

## RECLAME AQUI

---

**ReclameAQUI**

---



O seu canal de  
atendimento direto  
com a **educação!**

# STATUS

## (ATÉ OUTUBRO/2021)



6 meses

12 meses

2021

2020

Geral



Não recomendada



01/02/2021 - 31/01/2022

**147**

Qtd. Reclamações

**62**

Respondidas

**78**

Não respondidas

**35**

Avaliadas

**4 dias**

Tempo médio de resposta

---

**ReclameAQUI**

---



O seu canal de  
atendimento direto  
com a **educação!**

# ATUAL



6 meses

**12 meses**

2021

2020

Geral



Ótimo

**8.1** / 10

01/03/2021 - 28/02/2022

**231**

Qtd. Reclamações

**159**

Respondidas

**67**

Não respondidas

**53**

Avaliadas

**2 dias e 18 horas**

Tempo médio de resposta

Reclamações respondidas



Voltariam a fazer negócio



Índice de solução



Nota do consumidor



**ReclameAQUI**



O seu canal de  
atendimento direto  
com a educação!

# INÍCIO DAS AÇÕES

(NOVEMBRO/2021)



6 meses

12 meses

2021

2020

Geral



Ótimo

8.7 / 10

01/09/2021 - 28/02/2022

**180**

Qtd. Reclamações

**159**

Respondidas

**18**

Não respondidas

**51**

Avaliadas

**2 dias e 18 horas**

Tempo médio de resposta

Reclamações respondidas



Voltariam a fazer negócio



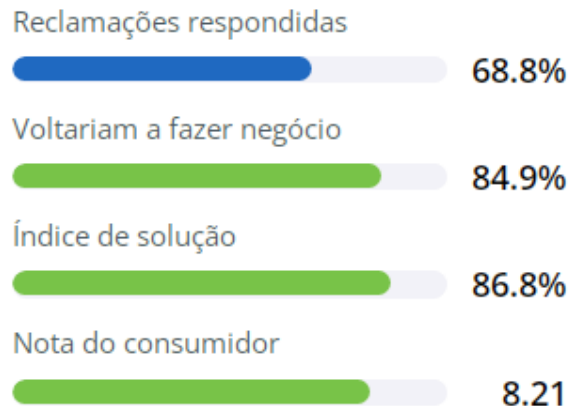
Índice de solução



Nota do consumidor

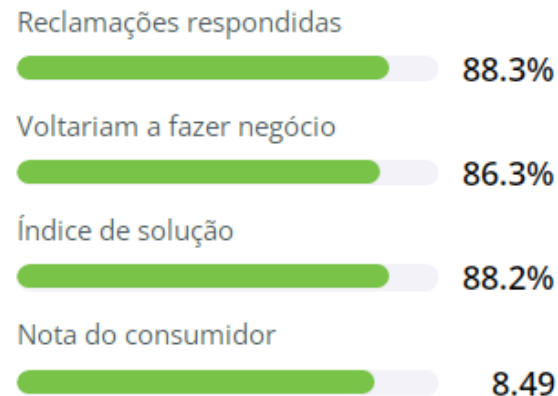


## 12 MESES



## 06 MESES \*

(Início das ações Novembro/2021)



# RÉGUA DE REPUTAÇÃO

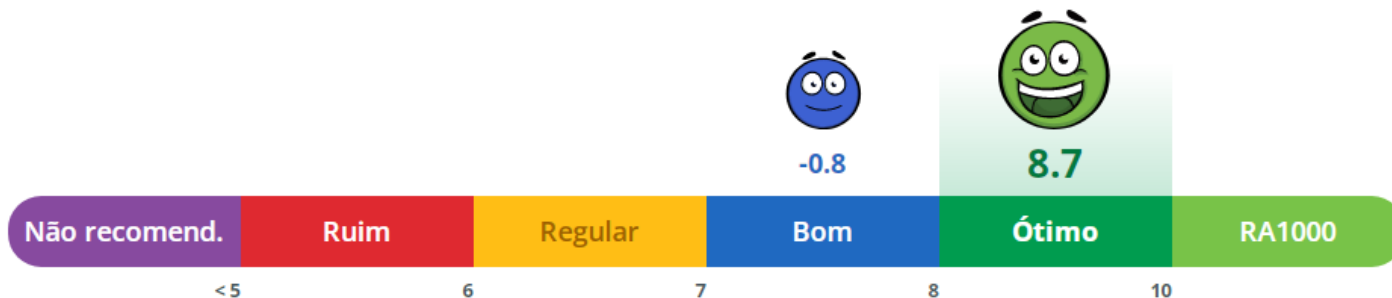


O seu canal de atendimento direto com a educação!

Régua de reputação Referente a aba de 6 meses ⓘ

Índice atual

Prévia do índice futuro



by **RA** hugme





O seu canal de  
atendimento direto  
com a **educação!**

# LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018



# O que é a LGPD?



O seu canal de atendimento direto com a **educação!**

A **Lei Geral de Proteção de Dados** (13.709/2018) tem como principal objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Também tem como foco a criação de um cenário de segurança jurídica, com a padronização de regulamentos e práticas para promover a proteção aos dados pessoais de todo cidadão que esteja no Brasil, de acordo com os parâmetros internacionais existentes.

A lei define o que são **dados pessoais** e explica que alguns deles estão sujeitos a cuidados ainda mais específicos, como os dados pessoais sensíveis e dados pessoais sobre crianças e adolescentes. Esclarece ainda que todos os dados tratados, tanto no meio físico quanto no digital, estão sujeitos à regulação. Além disso, a LGPD estabelece que não importa se a sede de uma organização ou o centro de dados dela estão localizados no Brasil ou no exterior: se há o processamento de informações sobre pessoas, brasileiras ou não, que estão no território nacional, a LGPD deve ser observada. A lei autoriza também o compartilhamento de dados pessoais com organismos internacionais e com outros países, desde que observados os requisitos nela estabelecidos.



## Consentimento

Na LGPD, o consentimento do titular dos dados é considerado elemento essencial para o tratamento, regra excepcionada nos casos previstos no art. 11, II, da Lei.

A lei traz várias garantias ao cidadão, como: poder solicitar que os seus dados pessoais sejam excluídos; revogar o consentimento; transferir dados para outro fornecedor de serviços, entre outras ações. O tratamento dos dados deve ser feito levando em conta alguns requisitos, como finalidade e necessidade, a serem previamente acertados e informados ao titular.

## Quem fiscaliza?



O seu canal de atendimento direto com a **educação!**

Para fiscalizar e aplicar penalidades pelos descumprimentos da LGPD, o Brasil conta com a **Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, a ANPD**. A instituição terá as tarefas de regular e de orientar, preventivamente, sobre como aplicar a lei. No entanto, não basta a ANPD (Lei nº 13.853/2019) e é por isso que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais também prevê a existência dos agentes de tratamento de dados e estipula suas funções, nas organizações, como: o controlador, que toma as decisões sobre o tratamento; o operador, que realiza o tratamento, em nome do controlador; e o encarregado, que interage com os titulares dos dados pessoais e a autoridade nacional.

Com relação à administração de riscos e falhas, o responsável por gerir dados pessoais também deve redigir normas de governança; adotar medidas preventivas de segurança; replicar boas práticas e certificações existentes no mercado; elaborar planos de contingência; fazer auditorias; resolver incidentes com agilidade, com o aviso imediato sobre violações à ANPD e aos indivíduos afetados.

As falhas de segurança podem gerar multas de até 2% do faturamento anual da organização no Brasil – limitado a R\$ 50 milhões por infração. A autoridade nacional fixará níveis de penalidade segundo a gravidade da falha e enviará alertas e orientações antes de aplicar sanções às organizações.



O seu canal de  
atendimento direto  
com a **educação!**

Fonte: <https://www.serpro.gov.br/lgpd>





O seu canal de  
atendimento direto  
com a **educação!**

# Ouvidoria Geral SEEDUC

## 2380-9055