

CidadeON

Gestão unificada de municípios

- [POLÍTICA DE PRIVACIDADE E CONDIÇÕES DE USO - CidadeON](#)

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E CONDIÇÕES DE USO - CidadeON

Última atualização: 25 de agosto de 2026

A **e-Ticons Empresa de Tecnologia e Consultoria LTDA**, doravante denominada “**e-Ticons**”, desenvolvedora e responsável pela plataforma tecnológica **CidadeON**, valoriza a privacidade, a segurança e a proteção dos dados pessoais de seus usuários.

Esta Política de Privacidade explica como as informações podem ser coletadas, utilizadas, armazenadas, compartilhadas e protegidas durante a utilização do aplicativo **CidadeON**.

O tratamento de dados pessoais é realizado em conformidade com a legislação brasileira aplicável, especialmente a **Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**.

1. Sobre o CidadeON

O **CidadeON** é uma plataforma digital desenvolvida pela e-Ticons com o objetivo de aproximar cidadãos das instituições públicas participantes.

Por meio do aplicativo, o usuário poderá, conforme os recursos disponibilizados por cada instituição:

- acessar serviços públicos;
- consultar informações e orientações;
- realizar e acompanhar solicitações;
- registrar manifestações na Ouvidoria;
- enviar sugestões, elogios, reclamações e denúncias;
- acompanhar protocolos e respostas;
- receber comunicados e informações de interesse público;
- utilizar outros serviços digitais disponibilizados pela instituição responsável.

As funcionalidades disponíveis podem variar conforme o município ou instituição pública vinculada ao usuário.

2. Quem é responsável pelos dados

Dependendo da natureza do serviço utilizado, a **instituição pública participante do CidadeON** **poderá atuar como Controladora dos dados pessoais**, sendo responsável por determinar as finalidades do tratamento dessas informações.

Nessas situações, a **e-Ticons** **poderá atuar como Operadora**, realizando o tratamento de dados necessário ao funcionamento da plataforma em nome da instituição contratante e de acordo com suas instruções.

Em determinadas operações relacionadas à administração, segurança, manutenção e funcionamento da própria plataforma, a e-Ticons poderá realizar tratamentos de dados de acordo com as responsabilidades que lhe forem aplicáveis nos termos da legislação.

3. Dados que poderão ser coletados

Dependendo das funcionalidades utilizadas, o **CidadeON** poderá tratar informações como:

- nome completo;
- CPF ou outros documentos de identificação, quando necessários;
- endereço de e-mail;
- número de telefone;
- data de nascimento;
- endereço e informações de localização informadas pelo usuário;
- dados utilizados para autenticação da conta;
- informações fornecidas em solicitações de serviços públicos;
- informações fornecidas em manifestações de Ouvidoria;
- arquivos, documentos, imagens ou anexos enviados voluntariamente pelo usuário;
- protocolos e histórico de solicitações;
- registros relacionados à utilização do aplicativo;
- informações técnicas necessárias para segurança, diagnóstico e funcionamento da plataforma.

O aplicativo buscará limitar a coleta aos dados adequados e necessários para as respectivas finalidades.

4. Como utilizamos os dados

Os dados tratados por meio do **CidadeON** poderão ser utilizados para:

- criar e administrar a conta do usuário;
- autenticar o acesso ao aplicativo;
- identificar o cidadão quando necessário para prestação de determinado serviço;
- encaminhar solicitações aos órgãos responsáveis;
- registrar e acompanhar solicitações e protocolos;
- possibilitar o funcionamento da Ouvidoria;
- responder manifestações realizadas pelo cidadão;
- permitir comunicação entre o cidadão e a instituição;
- fornecer informações e serviços públicos digitais;
- enviar atualizações relacionadas às solicitações realizadas;
- manter a segurança da plataforma;
- prevenir fraudes, abusos e acessos não autorizados;
- diagnosticar falhas técnicas;
- melhorar a estabilidade e o funcionamento do aplicativo;
- cumprir obrigações legais ou regulatórias aplicáveis.

Os dados pessoais não serão utilizados para finalidades incompatíveis com aquelas informadas ao usuário ou permitidas pela legislação aplicável.

5. Ouvidoria e solicitações

As informações inseridas pelo usuário em solicitações, manifestações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias poderão ser encaminhadas à instituição pública responsável pelo atendimento.

Essas informações serão utilizadas para permitir o registro, encaminhamento, análise, acompanhamento e resposta da manifestação ou solicitação.

O usuário deve evitar inserir dados pessoais de terceiros ou informações desnecessárias no campo de descrição das solicitações, salvo quando essas informações forem necessárias para o atendimento.

6. Compartilhamento de dados

A e-Ticons não comercializa dados pessoais dos usuários do **CidadeON**.

As informações poderão ser compartilhadas quando necessário com:

- a prefeitura, órgão ou instituição pública responsável pelo serviço solicitado;
- setores internos responsáveis pelo atendimento da solicitação;
- fornecedores de infraestrutura tecnológica e serviços essenciais ao funcionamento do aplicativo;
- autoridades públicas, administrativas ou judiciais, quando houver obrigação legal;
- terceiros quando o compartilhamento for necessário para cumprimento de obrigação legal, regulatória ou execução legítima do serviço solicitado.

Sempre que aplicável, o compartilhamento deverá observar medidas adequadas de segurança e proteção de dados.

7. Armazenamento e conservação

Os dados poderão ser armazenados durante o período necessário para:

- disponibilização dos serviços do **CidadeON**;
- processamento e acompanhamento das solicitações;
- cumprimento das finalidades para as quais foram coletados;
- atendimento de obrigações legais e regulatórias;
- exercício regular de direitos;
- cumprimento de políticas de retenção da instituição pública responsável.

Após o término do tratamento, os dados serão eliminados ou anonimizados quando aplicável, ressalvadas as hipóteses em que sua conservação seja permitida ou exigida pela legislação.

8. Segurança das informações

A e-Ticons adota medidas técnicas e administrativas destinadas a proteger os dados tratados pela plataforma contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, divulgação ou utilização inadequada.

Entre as medidas adotadas poderão estar mecanismos de controle de acesso, autenticação, monitoramento, proteção da infraestrutura e outras práticas adequadas à natureza das informações tratadas.

Nenhum sistema eletrônico é completamente imune a riscos. Por esse motivo, a e-Ticons mantém esforços contínuos para aprimorar os mecanismos de segurança da plataforma.

9. Permissões do dispositivo

Determinadas funcionalidades do **CidadeON** poderão solicitar acesso a recursos do dispositivo, como câmera, arquivos, notificações ou localização.

Essas permissões somente serão solicitadas quando necessárias para alguma funcionalidade disponibilizada ao usuário.

O usuário poderá gerenciar as permissões concedidas ao aplicativo diretamente nas configurações do sistema operacional do seu dispositivo.

A indisponibilidade de determinada permissão poderá limitar apenas as funcionalidades que dependam daquele recurso.

10. Dados de localização

Caso alguma funcionalidade utilize localização, o **CidadeON** poderá tratar informações de localização exclusivamente quando necessárias para a prestação do serviço correspondente e de acordo com as permissões concedidas pelo usuário.

Por exemplo, a localização poderá ser utilizada para auxiliar na identificação do endereço de uma ocorrência ou solicitação urbana.

O aplicativo não utilizará a localização para rastreamento comercial ou publicidade direcionada.

11. Dados de crianças e adolescentes

Quando o **CidadeON** for utilizado por crianças ou adolescentes, o tratamento de dados pessoais deverá observar as disposições específicas da LGPD e demais normas aplicáveis, sempre considerando o melhor interesse desse público.

Funcionalidades que exijam requisitos específicos de identificação, representação ou autorização poderão possuir regras adicionais definidas pela instituição pública responsável.

12. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular poderá exercer, quando aplicável, direitos relacionados aos seus dados pessoais, incluindo:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados pessoais;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- informações sobre compartilhamento de dados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação quando cabível;
- revogação do consentimento, quando essa for a base legal utilizada;
- oposição ao tratamento, nas hipóteses previstas em lei;
- demais direitos previstos na legislação aplicável.

Algumas solicitações poderão precisar ser direcionadas diretamente à instituição pública responsável pelo tratamento dos dados.

A e-Ticons auxiliará no atendimento dessas solicitações quando atuar como Operadora e isso for necessário para o cumprimento das obrigações da instituição Controladora.

13. Exclusão da conta e dos dados

Quando essa funcionalidade estiver disponível, o usuário poderá solicitar a exclusão de sua conta e dos dados associados.

A exclusão da conta não implica necessariamente a eliminação imediata de todas as informações existentes.

Determinados registros poderão precisar ser conservados pela instituição pública ou pela e-Ticons quando houver obrigação legal, regulatória, administrativa, necessidade de exercício regular de direitos ou outra hipótese permitida pela LGPD.

14. Serviços de terceiros

O **CidadeON** poderá utilizar serviços tecnológicos fornecidos por terceiros necessários à operação do aplicativo, como serviços de hospedagem, infraestrutura, envio de notificações, armazenamento e monitoramento técnico.

Quando esses serviços envolverem tratamento de dados pessoais, serão adotadas medidas destinadas a assegurar nível adequado de proteção às informações.

15. Transferência internacional de dados

Alguns fornecedores de infraestrutura tecnológica utilizados pelo **CidadeON** poderão processar ou armazenar informações em servidores localizados fora do Brasil.

Quando houver transferência internacional de dados pessoais, ela deverá ocorrer em conformidade com a LGPD e com a regulamentação aplicável da Autoridade Nacional de Proteção de Dados — ANPD.

16. Alterações desta Política

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada periodicamente para refletir alterações no aplicativo, nos serviços disponibilizados, nas práticas de tratamento de dados ou na legislação aplicável.

A versão atualizada será disponibilizada pelos canais oficiais do **CidadeON** ou da e-Ticons, acompanhada da respectiva data de atualização.

Quando uma alteração exigir nova manifestação ou consentimento do usuário nos termos da legislação aplicável, serão adotados os procedimentos necessários.

17. Contato e exercício de direitos

Para dúvidas relacionadas à privacidade, proteção de dados ou exercício dos direitos previstos na LGPD, o usuário poderá entrar em contato pelos canais disponibilizados pela e-Ticons:

e-Ticons Empresa de Tecnologia e Consultoria LTDA

CNPJ: 09.196.974/0001-67

Endereço: Rua Cecília Miranda, 84 - João Pessoa - PB

Quando a solicitação estiver relacionada especificamente a um serviço público, manifestação ou tratamento realizado sob responsabilidade de determinada prefeitura ou instituição pública, o usuário também poderá utilizar os canais oficiais disponibilizados pela respectiva instituição.

e-Ticons Empresa de Tecnologia e Consultoria LTDA

CidadeON — Conectar é transformar.