

I – TERMO DE USO DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DA PCRJ (CENTRAL 1746)

1. DA CIÊNCIA DO TERMO DE USO:

O presente Termo de Uso se refere a um contrato de adesão firmado entre o usuário e o fornecedor deste serviço, a Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL), localizada na Rua Afonso Cavalcanti, 455/ 13º andar - Cidade Nova – Rio de Janeiro/RJ.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e do Aviso de Privacidade associados. O usuário deverá ler este Termo e o Aviso, 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 com 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) **Agente público:** Todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta.
- b) **Agentes de Estado:** Inclui órgãos e entidades da Administração pública além dos seus agentes públicos.
- c) **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 computadores.
- d) **Sítios e aplicativos:** Sítios e aplicativos por meio dos quais o usuário acessa os serviços e conteúdos disponibilizados.
- e) **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.
- f) **Internet:** Sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de

possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes.

g) Usuários: (ou “Usuário”, quando individualmente considerado): Todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço da CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DA PCRJ (CENTRAL 1746).

3. ARCABOUÇO LEGAL:

O arcabouço legal aplicável a CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DA PCRJ (CENTRAL 1746) 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.

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

g) DECRETO RIO Nº 44.745, de 19 de julho de 2018 - Consolida, em âmbito municipal, a legislação referente à Lei de Acesso às Informações - Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

h) DECRETO Nº 33.530, de 22 de março de 2011 - Cria a Central de Teletendimento da PCRJ – Central 1746, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

i) DECRETO Nº 38.209, de 17 de dezembro de 2013 - Altera o Decreto nº 33.530, de 22 de março de 2011, na forma que menciona.

4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

4.1. Nome do Serviço: CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DA PCRJ (CENTRAL 1746).

4.2. Nome do órgão ou da entidade municipal responsável pelo serviço: Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL).

4.3. Descrição do serviço e seus objetivos: A plataforma permite aos cidadãos (usuários) fazer solicitações de serviço e informação, além de reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões à Ouvidoria da Prefeitura do Rio de Janeiro pelos seguintes telefones: Município do Rio de Janeiro: 1746 - Demais localidades: (21) 3460-1746.

5. DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO:

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, são direitos básicos do usuário:

5.1. Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

5.2. Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

5.3. Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

5.4. Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

5.5. Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

5.6. Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na *internet*, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

6. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO:

O usuário se responsabiliza pela precisão e pela veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência deles poderá implicar a impossibilidade de se utilizar o serviço da CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DA PCRJ (CENTRAL 1746).

Durante a utilização do serviço, a fim de resguardar e proteger os direitos de terceiros, o usuário se compromete a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

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 do serviço é responsável pelo custo de ligação de telefone fixo para a central telefônica do 1746.

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 Aviso de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

A Secretaria Municipal da Casa Civil não poderá ser responsabilizada pelos seguintes fatos:

- a) Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b) Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
- c) Proteção do computador;
- d) Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- e) Abuso de uso dos computadores dos usuários;
- f) Monitoração clandestina do computador dos usuários;

- g) Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h) Perímetro inseguro;
- i) Uso de dispositivos eletrônicos que não sejam de propriedade da Instituição.

Em nenhuma hipótese, a Administração Pública Municipal será responsável pela instalação, no equipamento do Usuário ou de terceiros, de códigos maliciosos (*vírus, trojans, malware, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit*, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na Internet pelo Usuário.

7. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

A Administração Pública Municipal 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 Administração Pública Municipal implementar controles de segurança para proteção dos dados pessoais dos titulares.

A Administração Pública Municipal poderá, em relação às ordens judiciais de pedido das 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. Caso ocorra, a Administração Pública Municipal notificará os titulares dos dados, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

8. AVISO DE PRIVACIDADE:

O Aviso de Privacidade estabelecido pela Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL) e utilizado pela CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DA PCRJ (CENTRAL 1746) trata da utilização de dados pessoais.

Esse Aviso faz parte de forma inerente do presente Termo de Uso, ressaltando-se que os dados pessoais mencionados por esse Serviço serão tratados nos termos da legislação em vigor.

Para mais informações, acesse nosso Aviso de Privacidade contido no item II deste documento.

9. INFORMAÇÕES PARA CONTATO:

Em caso de dúvidas relacionadas à CENTRAL DE TELEATENDIMENTO DA PCRJ (CENTRAL 1746), entre em contato através dos nossos canais de atendimento:

- a) e-mail: central1746@rio.rj.gov.br ;
- b) Telefone: 1746 ou (21) 3460-1746;
- c) Portal: <https://www.1746.rio/> ;
- d) Aplicativo 1746: 1746 Rio ;
- e) Atendimento presencial:
 - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - térreo, Cidade Nova (Centro Administrativo São Sebastião);
 - Subprefeituras e nas Gerências Executivas Locais - GEL's ou
- f) Atendimento presencial itinerante através do 1746 Na Pista (Van)

II – AVISO DE PRIVACIDADE

Este Aviso de Privacidade foi elaborado em conformidade com o Marco Civil da Internet e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A aplicação deste Aviso será pautada pelo dever de boa-fé e pela observância dos princípios previstos no art. 6º da LGPD dentre eles, o da finalidade, da adequação, da necessidade, do livre acesso; da qualidade dos dados, da transparência, da prevenção, da não discriminação e o da responsabilização e da prestação de contas.

1. DEFINIÇÕES:

Para melhor compreensão deste documento, neste Aviso de Privacidade, consideram-se:

- a) **Dado Pessoal:** Informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.
- b) **Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- c) **Dado Pessoal Sensível:** Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- d) **Agentes de tratamento:** O controlador e o operador. Os indivíduos subordinados ou vinculados, como os funcionários, os servidores públicos ou as equipes de trabalho de um órgão ou de uma entidade, que atuam sob o poder diretivo do agente de tratamento não serão considerados como controladores ou operadores;
- e) **Controlador:** órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta, do Poder Executivo do Município do Rio de

Janeiro, a quem compete as principais decisões relativas aos elementos essenciais para o cumprimento da finalidade do tratamento de dados pessoais, bem como a definição da natureza dos dados pessoais tratados e a duração do tratamento;

- f) **Controladoria Conjunta:** determinação conjunta, comum ou convergente, por dois ou mais controladores, das finalidades e dos elementos essenciais para a realização do tratamento de dados pessoais, por meio de acordo que estabeleça as respectivas responsabilidades quanto ao cumprimento da LGPD;
- g) **Operador:** Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- h) **Suboperador:** contratado pelo operador para auxiliá-lo a realizar o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, podendo ser equiparado ao operador perante a LGPD em relação às atividades que foi contratado para executar, no que se refere às responsabilidades.
- i) **Encarregado:** pessoa indicada, mediante ato formal, pelo controlador e pelo operador, cujas identidade e informações de contato estarão divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico do controlador e do operador, sendo responsável por atuar como canal de comunicação entre o controlador, o operador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.
- j) **Anonimização:** Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- k) **Dado Anonimizado:** Dado relativo a um titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.
- l) **Autoridade Nacional:** Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.
- m) **Banco de Dados:** Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.
- n) **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada, não sendo a única nem a principal base legal possível para viabilizar o tratamento de dados pessoais.

- o)** Incidente de segurança com dados pessoais: qualquer evento adverso confirmado, relacionado à violação na segurança de dados pessoais, tais como acesso não autorizado, acidental ou ilícito que resulte na destruição, perda, alteração, vazamento ou ainda, qualquer forma de tratamento de dados inadequada ou ilícita, os quais possam ocasionar risco para os direitos e liberdades do titular dos dados pessoais
- p)** Órgão de Pesquisa: Órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, legalmente constituída sob as leis brasileiras e com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico.
- q)** Transferência Internacional de Dados: Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.
- r)** Tratamento: Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- s)** Uso Compartilhado de Dados: Comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

2. BASE LEGAL PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS:

2.1 - O tratamento de dados é realizado com base no artigo 7º, incisos III, IV ou IX, ou no art. 14 da LGPD, e se limitam à execução de políticas públicas e, porventura, à realização de estudos de pesquisa.

3. CONTROLADOR: Responsável pelas principais decisões sobre o tratamento de dados pessoais:

3.1 - Nome do Controlador: Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL);

3.2 - Endereço do Controlador: Rua Afonso Cavalcanti, 455/ 13º andar - Cidade Nova – Rio de Janeiro/RJ.

3.3 - Endereço eletrônico do Controlador: <https://casacivil.prefeitura.rio/>

3.4 - Nome do(a) encarregado(a) de dados do Controlador: Samantha Magalhães de Barros Carlos e Fernanda Mara dos Santos Machado. Suplente: Carlos Eduardo Pereira Trancoso.

3.4.1 - E-mail do(a) encarregado(a) de dados do Controlador: O usuário poderá entrar em contato por meio do e-mail lgpd.cvl@gmail.com, para sanar quaisquer dúvidas sobre este Aviso de Privacidade ou para obter mais informações sobre o tratamento dos dados realizado com fundamento na LGPD.

4. OPERADORES:

4.1 - Nome do Operador: Datamétrica Contact Center LTDA .

4.1.1 - Endereço eletrônico: www.datametrica.com.br.

4.1.2 - Telefone: (21) 3316-2600 - 9h às 17h (segunda à sexta).

4.1.3 - E-mail: faleconosco@datametrica.com.br.

5. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS: O titular de dados pessoais possui os seguintes direitos, conferidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

- a) Direito de confirmação e acesso (Art. 18, incisos I e II): é o direito do titular de dados 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.
- b) Direito de retificação (Art. 18, inciso III): é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- c) Direito à limitação do tratamento dos dados (Art. 18, inciso IV): é o direito do titular de dados 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 Pessoais.
- d) Direito de oposição (Art. 18, § 2º): é o direito do titular de dados de, a qualquer momento, opor-se 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 Pessoais.

- e) Direito de não ser submetido a decisões automatizadas (Art. 20): 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. QUAIS DADOS PESSOAIS SÃO TRATADOS:

6.1 - A utilização de determinadas funcionalidades do serviço pelo titular de dados pessoais dependerá do tratamento dos seguintes dados pessoais:

- a) Nome completo;
- b) Número de inscrição no CPF;
- c) Endereço residencial;
- d) Número de telefone;
- e) Endereço de e-mail.

6.2 - Tratamento de Dados de Crianças e Adolescentes: Porventura, poderá haver o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, e, neste caso, a Administração Pública Municipal se compromete a fornecer maior proteção a esses dados. Além disso, o órgão ou entidade municipal se compromete a cumprir todas as disposições legais pertinentes, como o Estatuto da Criança e do Adolescente.”

6.2.1 - O tratamento de dados pessoais de crianças e de adolescentes será realizado, sempre, em seu melhor interesse, devendo ser observadas as regras constantes do seu art. 14 da LGPD e, na hipótese de execução de políticas públicas, dos artigos 23 a 30, da referida lei.

7. COMO OS DADOS SÃO COLETADOS:

Os dados pessoais utilizados no serviço são informados pelo usuário no momento do cadastro inicial e/ou para atualização de cadastros realizados previamente.

8. QUAIS TRATAMENTOS REALIZADOS E PARA QUAIS FINALIDADES:

Os dados pessoais utilizados no serviço têm como tratamento, o acesso, a avaliação, a coleta, o armazenamento, o processamento e a utilização, possuindo como finalidades específicas, a identificação do usuário dentro do serviço, a melhoria e personalização da experiência do usuário e a melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

8.1- Importante destacar que outros dados pessoais poderão ser exigidos e tratados, pelos órgãos e entidades municipais prestadores dos serviços inseridos na Plataforma 1746, após o cadastro inicial feito pelo usuário. Nesse sentido, cada Agente de Tratamento deve providenciar os seus respectivos Termos de Uso e documentações pertinentes, relativas ao correto tratamento dos dados pessoais do serviço disponibilizado.

9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS:

9.1 – Os dados pessoais do usuário poderão ser compartilhados com a Controladoria-Geral do Município do Rio de Janeiro (CGM), Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro (TCM), e demais órgãos de controles e de fiscalização, como os Ministérios Públicos e as Defensorias Públicas.

9.1.1 - O uso, acesso e compartilhamento da base de dados formada nos termos do presente Aviso de Privacidade poderão ser feitos dentro dos limites e propósitos das atividades legais da Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL). As bases poderão ser fornecidas e disponibilizadas para acesso e/ou consulta de:

9.1.2 - Órgãos ou instituições da Administração Pública: Para execução de serviços públicos ou informações sobre outras políticas públicas.

9.1.3 - A empresa contratada para fins de atendimento telefônico, na Plataforma 1746, apesar de possuir acesso aos dados dos usuários, tem restrição contratual quanto à utilização desses dados.

9.1.3.1 - O Termo de Confidencialidade constante do contrato com a Operadora disciplina a restrição quanto à utilização desses dados da Operadora.

9.1.4 - Investigações judiciais:

9.1.4.1 - A Secretaria Municipal da Casa Civil (CVL) poderá, quanto às ordens judiciais de pedido das informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas ou de outra forma necessária para cumprir com nossas obrigações legais. Caso ocorra, você será informado, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS:

10.1 - Não haverá transferência internacional de dados pessoais.

11. SEGURANÇA DOS DADOS:

11.1 A Central de Teleatendimento da PCRJ – Central 1746 se submete à Política de Segurança da Informação da Prefeitura, constante da Deliberação nº 001 de 28 de Março de 2018 do Comitê de Governança da Tecnologia da Informação e da Comunicação – CGTIC-Rio.

12. COOKIES:

Não serão utilizados cookies próprios ou de terceiros.

13. TRATAMENTO POSTERIOR DOS DADOS PARA OUTRAS FINALIDADES:

Os dados pessoais do usuário, dentre outros, podem ser utilizados para melhoria contínua dos serviços e aprimoramento da experiência do usuário no âmbito da Central de Teleatendimento da PCRJ – Central 1746.

14. MUDANÇAS:

A presente versão 2.0 deste Termo de Uso e deste Aviso de Privacidade foi atualizada pela última vez em janeiro 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 da Central de Teleatendimento da PCRJ – Central 1746, 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.

15. FORO:

Este Termo de Uso e este Aviso de Privacidade serão regidos 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.