

# Orientações para Elaboração de Termos de Uso e Avisos de Privacidade

*Proteger, direito e dever*

Brasília, abril de 2022

Versão 1.1

SECRETARIA  
EXECUTIVA

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



## **Ministério da Economia**

Paulo Roberto Nunes Guedes  
Ministro

## **Secretaria Executiva**

Marcelo Pacheco dos Guarany's  
Secretário-Executivo

## **Comitê Estratégico de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**

Aleksey Lanter Cardoso (titular) e Rodrigo Otávio Póvoa Pullen Parente (suplente)  
Bruno Silva da Silveira (titular) e Rogério Gabriel Nogalha de Lima (suplente)  
Carlos Augusto Moreira Araújo (titular) e Luciana Silva Alves (suplente)  
Juliano Brito da Justa Neves (titular) e Sílvia Mikiko Tanji (suplente)  
Diego Pederneiras Moraes Rocha (titular) e Renata Freire Martins (suplente)  
Francisco Eduardo de Holanda Bessa (titular) e Thiago Mendes Rodrigues (suplente)  
João Luis Rossi (titular) e Viviane Vecchi Mendes Muller (suplente)  
Leonardo Rodrigo Ferreira (titular) e Loriza Andrade Vaz de Melo (suplente)  
Luíza de Amorim Motta Deusdará (titular) e Etienne Lopes Ribeiro de Arruda (suplente)  
Marcelo Pacheco dos Guarany's (titular)  
Marta Juvina de Medeiros (titular)  
Rafaelo Abritta (titular) e Juliano Cardoso Eleutério (suplente)  
Vanessa Gonçalves Leite de Souza (titular) e Antônio Simões Branco Júnior (suplente)  
Waldeir Machado da Silva (titular) e César Almeida de Meneses Silva (suplente)

## **Grupo de trabalho**

Vanessa Gonçalves Leite de Souza – Presidente  
Etienne Lopes Ribeiro de Arruda – Suplente  
Josemirte Fernandes de Medeiros – Secretária Executiva

## **Colaboradores**

Antônio Edson Dias Junior  
Eliana Márcia Moraes  
Fábio Tesuo Nassu  
Flavia Patricia Donata Vieira  
Kleber Soares Costa  
Rafael de Freitas Ramos  
Ricardo Borges Almeida

## **Revisão**

Marta Juvina de Medeiros

## SUMÁRIO

1. Apresentação .....	5
2. Definições .....	6
3. Linguagem a ser utilizada nos Documentos.....	8
3.1. Linguagem Simples .....	8
3.2. Uso de recursos visuais.....	9
4. Conteúdo dos Documentos .....	10
4.1. Termo de uso .....	10
4.4. Aviso de privacidade.....	16
5. Outros aspectos relevantes .....	28
5.1. Serviços em formato presencial (não digital) ou misto .....	28
5.2. E se houver decisão automatizada, como proceder? .....	28
5.3. Os Documentos devem ser em versão multilíngue? .....	29
5.4. Uma síntese sobre gestão do consentimento .....	29
5.5. Serviços disponibilizados em diferentes plataformas .....	30
6. Formatos .....	31
6.1. Versão sintetizada .....	31
6.2. Versão completa.....	32
6.3. Versão em imagem ou vídeo .....	32
7. Referências Bibliográficas .....	33

## Histórico de Versões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
13/04/2022	Minuta – v1.0	Orientações para elaboração de termos de uso e avisos de privacidade	Equipe Técnica de Elaboração
13/05/2022	Minuta – v1.1	Ajustes no item 5.2, conforme solicitação da DGC/PGFN	Marta Juvina de Medeiros

## 1. Apresentação

Este material apresenta orientações aos gestores do Ministério da Economia para a elaboração dos documentos **termos de uso e avisos de privacidade (Documentos)** relativos aos serviços do Órgão que envolvam dados pessoais:

- a) em observância à [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, **LGPD**) e à Política de Proteção de Dados Pessoais do Ministério (**Política**), instituída pela [Resolução CEPPDP nº 7/2022](#);
- b) em complemento às instruções contidas no [Guia de Elaboração de Termo de Uso e Política de Privacidade para serviços públicos](#), publicado pela Secretaria de Governo Digital – SGD/SEDGG (**Guia**).

Você conhece a logomarca da proteção de dados pessoais criada pelo Ministério da Economia? É esta aqui, ao lado! Fique atento quando ela aparecer ao longo do texto, pois destacará importantes recomendações ou orientações sobre o item relacionado.



## 2. Definições

Algumas definições relevantes ao entendimento do conteúdo exposto nestas Orientações são dispostas a seguir. Lembre-se também de consultar a Política e a LGPD, caso algum termo seja necessário ao entendimento do material e não esteja contemplado nestas definições.

**Aviso de privacidade:** documento voltado aos titulares, que objetiva informar como os dados pessoais são tratados e para quais finalidades, quais os direitos dos titulares e como podem exercê-los, além de outras características que garantam ao titular a transparência em relação ao tratamento de seus dados pessoais, facilmente acessível e escrito em linguagem clara e simples (Resolução CEPPDP nº 7/2022, art. 2º, inciso XVII);

**[Guia de elaboração de Termo de Uso e Política de Privacidade para serviços públicos](#) ou Guia:** documento que orienta a elaboração de Termos de Uso e Políticas de Privacidade para serviços públicos fornecidos por órgãos e entidades da administração pública por meio de aplicações, como sítios, sistemas e aplicativos para dispositivos móveis, elaborado pela Secretaria de Governo Digital – SGD/SEDGG/ME;

**[Guia de Boas Práticas para Implementação na Administração Pública Federal](#) ou Guia de Boas Práticas:** elaborado pelo Comitê Central de Governança de Dados, fornece orientações de boas práticas aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional para as operações de tratamento de dados pessoais;

**Dado anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento (Resolução CEPPDP nº 7/2022, art. 2º, inciso III). Dados anonimizados não são considerados dados pessoais para os fins da LGPD;

**Dado pessoal pseudonimizado:** dado que perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

**Documentos:** no âmbito destas Orientações, Documentos são o termo de uso e o aviso de privacidade;

**Estrutura para Governança da Proteção de Dados Pessoais ou Estrutura:** documento que dispõe sobre a estrutura de governança de proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério da Economia ([Resolução CEPPDP nº 6, de 22 de fevereiro de 2022](#));

**Infográfico:** uma representação visual de informações e dados, combinando elementos de imagem, texto, gráfico, diagrama e vídeo. Um infográfico é uma ferramenta eficaz para apresentar dados e explicar questões complexas de uma forma que pode rapidamente levar a uma visão e melhor compreensão;

**Política de proteção de dados pessoais ou Política:** documento que estabelece diretrizes para o tratamento de dados pessoais e tem o objetivo de garantir os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade dos titulares de dados pessoais ([Resolução CEPPDP nº 7, de 22 de fevereiro de 2022](#));

**Segurança da informação:** utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

**Serviço digital:** serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial no todo ou em parte das suas etapas (Portaria SGD nº 548, de 2022, art. 2º, inciso III);

**Serviço público:** ação dos órgãos e das entidades do Poder Executivo federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever ([Portaria SGD nº 548, de 2022, art. 2º, inciso II](#));

**Termo de uso:** documento voltado aos titulares, que estabelece as regras e condições de uso de determinado serviço disponibilizado pelo Ministério da Economia, facilmente acessível e escrito em linguagem clara e simples (Resolução CEPPDP nº 7/2022, art. 2º, inciso XVIII);

**Transferência internacional de dados:** transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro (LGPD, art. 5º, inciso XV);

**Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração (LGPD, art. 5º, inciso X);

**Unidade responsável ou Unidade:** unidade do Ministério da Economia gestora do serviço ofertado ao cidadão;

**Usuário:** pessoa física ou jurídica que pode fazer uso individual do serviço ([Portaria SGD nº 548, de 24 de janeiro de 2022](#), art. 2º, inciso I);

**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 (LGPD, art. 5º, inciso XVI).

## 3. Linguagem a ser utilizada nos Documentos

### 3.1. Linguagem Simples

Ao elaborar os Documentos, faz-se necessário comunicar-se de forma clara, direta, evitando-se o uso de expressões técnicas que venham a inviabilizar ou dificultar o entendimento do público-alvo do serviço. Opte pela linguagem de fácil entendimento e por textos, imagens ou vídeos curtos, criando-se Documentos realmente eficientes ao objetivo.

Ressalta-se a necessidade de atenção para a especificidade das palavras usadas e de sua apresentação, pois um texto simples não é necessariamente um texto descuidado ou mal formatado. Uma exposição limpa, bem apresentável e organizada dos Documentos motiva o usuário do serviço a lê-los e, principalmente, a compreendê-los.

No aspecto normativo, a Lei nº 14.129/2021 estabelece princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública, entre eles o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão (art. 3º, VII) e a acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (art. 3º, XIX). O Decreto nº 9.094/2017, por sua vez, dispõe sobre a necessidade de órgãos e entidades do Poder Executivo Federal utilizarem linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos (art. 1º, VIII).

Nesse sentido, VAINZOF et al. (2022) esclarece que a Linguagem Simples é uma técnica de comunicação que tem origem em movimento social pelo direito de entender, pautado na ideia de que as pessoas possuem o direito de compreender as informações que orientam a sua vida em sociedade. Em 2010, um grupo de trabalho da *Plain Language Association Internacional* (PLAIN) propôs uma definição única sobre o termo Linguagem Simples: “Uma comunicação é feita em Linguagem Simples se seu texto, sua estrutura e design forem tão claros que o público-alvo possa encontrar facilmente o que precisa, entender o que encontra e usar essa informação”.

O tema é objeto de Projeto de Lei (PL 6256/2019<sup>1</sup>) que visa instituir a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta. Outras iniciativas que enriquecem a compreensão da abordagem são a Política Municipal de Linguagem Simples<sup>2</sup>, da Prefeitura de São Paulo, o Programa Linguagem Simples Ceará<sup>3</sup>, do Governo do Estado do Ceará, e a Rede Linguagem Simples Brasil<sup>4</sup>.

Se o serviço é também voltado a idosos, pessoas com deficiência ou outros grupos que necessitem de atendimento diferenciado, os Documentos devem ser elaborados para atender às suas necessidades. A título de exemplo, traz-se algumas referências do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015), que destina-se a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência. O atendimento a tal público deve ser priorizado, incluindo-se a disponibilização de recursos que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas, além do acesso a informações e comunicação acessíveis (art. 9º). Também dispõe sobre a necessária acessibilidade<sup>5</sup> nos sítios da internet para uso da pessoa com deficiência (art. 63), assim como a existência de informações corretas e claras sobre os serviços ofertados (art. 69). Define arquivos digitais em formatos acessíveis,

---

<sup>1</sup> <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2231632>

<sup>2</sup> <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2020/1732/17316/lei-ordinaria-n-17316-2020-institui-a-politica-municipal-de-linguagem-simples-nos-orgaos-da-administracao-direta-e-indireta>

<sup>3</sup> <https://irislab.ce.gov.br/portfolio-item/programa-linguagem-simples-ceara>

<sup>4</sup> <https://redelinguagensimpl.editorx.io/rede-linguagem-br>

<sup>5</sup> Sobre acessibilidade, recomenda-se a leitura do Guia Prático de Acessibilidade e Inclusão Digital, disponível em <https://institutolgpd.com/blog/guia-pratico-de-acessibilidade-e-inclusao-digital/>



que são aqueles reconhecidos e acessados por softwares leitores de telas ou outras tecnologias assistidas que vierem a substituí-los, permitindo leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres, diferentes contrastes e impressão em Braille (art. 68, § 2º). Todos esses dispositivos impactam os Documentos, e devem ser considerados pela unidade responsável quando de sua elaboração.

### 3.2. Uso de recursos visuais

A exibição dos Documentos pode ser realizada em diferentes meios, físicos ou digitais, e em formatos variados, incluindo versões resumidas e completas. Para qualquer configuração utilizada, recomenda-se a apresentação de forma estruturada.

Com vistas a facilitar o entendimento do conteúdo dos Documentos, sugere-se, quando aplicável, o uso dos conceitos do *Visual Law*, uma subárea do *Legal Design* voltada ao design de informação que se utiliza de recursos visuais tais como vídeos, fluxogramas, infográficos, figuras e gamificação. O uso de vídeos curtos tem grande receptividade dos usuários dos serviços e facilitam sobremaneira a comunicação.

Segundo VAINZOFF et. Al (2022), o design deve ser centrado no usuário, para que ele possa ter a melhor experiência com o documento. E, entre as figuras e formas que melhor traduzem o *Visual Law*, na prática, estão os ícones, os fluxogramas, as imagens, os gráficos, os infográficos e as tabelas. A utilização de imagens pode ser um grande diferencial, já que estudos indicam que:

- Nosso cérebro é capaz de interpretar imagens captadas pelos olhos em apenas 13 milissegundos, e as processa 60 mil vezes mais rápido que os textos;
- Apresentações com recursos visuais são até 43% mais persuasivas;
- Documentos com símbolos são até 95% mais bem compreendidos.

Quando as informações forem destinadas a crianças, deve-se considerar quais as medidas podem ser particularmente acessíveis a tal público, como histórias em quadrinhos, pictogramas<sup>6</sup> e animações.

Caso a unidade responsável pelo serviço opte por apresentar o conteúdo do termo de uso e do aviso de privacidade por meio de vídeo, recomendamos considerar a [Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002](#), que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, reconhecida como meio legal de comunicação e expressão (art 1º) e o apoio a seu uso deve ser garantido pelo poder público como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil (art. 2º). As instituições públicas devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva (art. 3º).

---

<sup>6</sup> Um pictograma ou pictógrafo é um símbolo que representa um objeto ou conceito por meio de desenhos figurativos.

## 4. Conteúdo dos Documentos

Os Documentos devem ser elaborados e disponibilizados para todos os serviços ofertados pelo Ministério da Economia que envolvam dados pessoais, informatizados ou não, conforme disposto na Política (art. 9º e art. 10, respectivamente) – **no prazo de seis meses a partir de sua entrada em vigor, que ocorreu em 2 de março de 2022.**

A elaboração dos Documentos deve ser **realizada pela unidade responsável pelo serviço que está sendo ofertado.** Caso o serviço seja informatizado, a unidade pode, eventualmente e para questões técnicas, contar com o apoio e as informações da área desenvolvedora do serviço, seja ela do próprio Ministério ou de empresa contratada.

É importante frisar que um mesmo serviço pode agregar públicos de interesses distintos, que fazem distinto uso das diferentes plataformas em que o serviço pode estar disponível, sejam digitais, presenciais ou mistas. Dentro de cada público há pessoas com diferentes capacidades de absorção do conteúdo, ou que são melhor atingidas por um tipo específico de comunicação. Assim, os Documentos não somente devem ser editados em linguagem acessível, clara e simples, além de ser necessário que estejam sempre atualizados, para que possam ser efetivos e cumprirem os propósitos aos quais são destinados.

Recomenda-se também às unidades atentarem-se às orientações contidas no Guia, que traz referências e explicações importantes para a elaboração dos Documentos.

Nas seções 4.1 e 4.2, a seguir, são detalhados o conteúdo e demais orientações para apoiar a produção dos Documentos, conforme disposto na Política (art. 9º e art. 10).

Os Documentos têm a função de auxiliar o usuário na jornada do serviço, para que ele compreenda e colabore para manter seus dados protegidos. Mas é o agente público que exerce o papel mais relevante, ao buscar efetivas formas de comunicação com os diferentes públicos aos quais se destinam o serviço.



### 4.1. Termo de uso

#### 4.3.1. Introdução

Convém ressaltar algumas das lições da Coordenação-Geral de Contratações Diretas e Convênios (CGCD/PGACD/PGFN/ME), emanadas no Parecer SEI nº 17944/2020/ME, sobre o tema “Termo de Uso”:

*6. O Termo de Uso delimita a responsabilidade e direciona como os usuários de serviços tecnológicos devem utilizá-los e, segundo a Lei no 12.965/2014, deve conter **regras de conduta** para utilização da plataforma, eventuais proibições, condições de acesso, proteção da propriedade intelectual do negócio e até mesmo as responsabilidades de cada um que utiliza.*

*7. Trata-se especificamente de um **contrato de adesão** que irá **nortear o usuário** principalmente acerca das regras para utilização do serviço, sobre como se dará a relação entre ele junto ao site ou aplicativo, a fim de evitar discussões e mal entendidos acerca de direitos e deveres de quem os utilizam. E, nesses casos, as regras obrigatórias determinadas*

pela lei consumerista devem ser seguidas, já que regras definidas por uma das partes, configuram no direito brasileiro como um contrato de adesão, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.*

**§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.**

**§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.**

*8. Nele o prestador de serviços também delimita as situações em que será responsabilizado e em quais situações não poderá ser responsabilizado, resguardando-se de quaisquer riscos jurídicos e **protegendo os direitos da detentora do produto ou serviço e dos usuários**, de modo que não haja nenhuma quebra de expectativa decorrente da prestação dos serviços ou venda do produto. (grifos no original)*

Cada serviço ofertado no âmbito do Ministério da Economia, informatizado ou não, deverá requerer do titular a ciência com o termo de uso daquele serviço (Política, art. 9º). Conforme o Guia, “Termo de Uso ou Contrato de Termo de Uso é um documento que estabelece as regras e as condições de uso de determinado serviço executado pela instituição. Ao manifestar ciência em relação ao informado pelo Termo de Uso, o usuário prossegue de forma consciente em relação às cláusulas estipuladas para utilização do serviço.” (pg. 5). Portanto, a ciência do termo de uso deve ser exigida no âmbito do serviço ofertado.

O documento **termo de uso** é focado nas condições para a prestação do serviço pelo Ministério da Economia, enquanto o documento aviso de privacidade deve conter as informações relativas aos tratamentos de dados pessoais que ocorrem no âmbito daquele serviço.



#### 4.3.2. Termos e políticas aplicáveis

A Unidade deve consignar no termo de uso do serviço quais são as condições e requisitos (termos) para acesso e uso do serviço, além das políticas aplicáveis ao caso concreto.

A Política deve ser referenciada, além de outras normas e diretrizes relacionadas às especificidades do serviço, a exemplo da Política de Segurança da Informação do Ministério da Economia, instituída pela [Portaria nº 218, de 19 de maio de 2020](#) e alterada pela [Portaria ME nº 2.800, de 01.04.2022](#).

#### 4.3.3. Definições

Neste item devem estar explicitadas as definições das expressões utilizadas no termo de uso que não são comuns ao usuário ou que possuem sentido diferente daquele comumente utilizado; é necessário descrever todos os vocábulos que permitam a clareza e a melhor compreensão do texto apresentado.

A LGPD e a Política trazem importantes conceitos, que podem ser utilizados no âmbito do termo de uso. Outra fonte relevante para esclarecer definições utilizadas ao longo do documento é a [Portaria n. 93, de 26 de setembro de 2019](#), do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI), que aprova o Glossário de Segurança da Informação.

#### **4.3.4. Descrição do serviço**

Aqui deve-se descrever, com detalhes, o serviço que está sendo ofertado ao cidadão – quer seja prestado em ambiente físico, digital ou misto –, com informações claras e precisas.

Recomenda-se, especialmente, que a descrição sobre o serviço contemple: os requisitos e documentos necessários para acessá-lo; as etapas para processamento; o prazo e a forma de prestação; a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e os locais e as formas de acessar o serviço. Tais informações refletem o conteúdo da Carta de Serviços disposto no [Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017](#), que regulamenta dispositivos da Lei nº [13.460, de 26 de junho de 2017](#), denominada Código de defesa do usuário do Serviço Público.

#### **4.3.5. Arcabouço legal**

Nesse item devem ser registradas as normas (leis e regulamentos) que respaldam a realização do serviço pelo Ministério da Economia.

Além de considerar as normas relativas ao serviço específico, também devem ser consignadas, quando aplicáveis, aquelas relativas: i) ao acesso à informação e à proteção de dados pessoais, como: LGPD, [LAI](#), [Marco Civil da Internet](#); ii) à proteção dos direitos dos usuários (Lei nº 13.460/2017); iii) a regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública ([Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021](#)).

É desnecessário transcrever o inteiro teor das normas e regulamentos utilizados – sendo suficiente a sua indicação com utilização de *hiperlink*, direcionando-o ao inteiro teor.

#### **4.3.6. Direitos dos usuários do serviço**

A Lei nº 13.460/2017 estabelece algumas diretrizes para a prestação dos serviços, entre elas: respeito, urbanidade, acessibilidade e cortesia no atendimento, adequação entre meios e fins, cumprimento de prazos e normas procedimentais, aplicação de soluções tecnológicas que simplifiquem processos e procedimentos de atendimento, utilização de linguagem simples e compreensível; o art. 6º da referida Lei, por sua vez, traz direitos básicos do usuário de serviços públicos. Nesse sentido, devem ser registrados no termo de uso quais são os direitos do usuário do serviço em questão.

Convém registrar neste item a forma como o usuário pode apresentar qualquer manifestação acerca do serviço (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, conforme art. 2º, inciso V da citada Lei).

A Lei nº 14.129/2021, por seu turno, dedica a Seção VI aos direitos dos usuários da prestação digital de serviços públicos, devendo também ser considerada quando do

registro dos direitos dos usuários do serviço no documento de termo de uso, inclusive quanto ao atendimento nos termos da Carta de Serviços ao Usuário (art. 27, inciso II).

Os direitos do titular de dados pessoais dispostos na LGPD devem ser consignados no documento aviso de privacidade, conforme explanado no item 4.4.15 destas Orientações – não cabendo, portanto, registro neste tópico, exclusivo para consignar direitos sob a ótica do usuário do serviço.



#### 4.3.7. Responsabilidades do usuário do serviço

Recomenda-se consignar no termo de uso os deveres do usuário do serviço, conforme disposto no art. 8º da Lei nº 13.460/2017:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;*
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;*
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e*
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.*

Ademais, o Guia consigna outras responsabilidades intrínsecas do usuário do serviço, sobre as quais recomenda-se registro no termo de uso, tais como: apresentar informações verdadeiras e se responsabilizar por possíveis consequências de erros e omissões; manter dados cadastrais completos, corretos e atualizados; obedecer às regras estabelecidas no termo de uso; manter sigilo da senha, que deve ser pessoal e intransferível; responsabilizar-se pela segurança do dispositivo pelo qual é realizado o acesso ao serviço; e reparar danos diretos e indiretos que sejam causados à Administração Pública e a terceiros pelo mal uso do serviço.

Caso o serviço não seja direcionado ao público com idade inferior a dezoito anos, tal informação deve estar contida no termo de uso.

#### 4.3.8. Responsabilidades do Ministério da Economia

A Lei nº 13.460/2017 traz aspectos relevantes a serem observados pela unidade responsável quando da disponibilização do serviço, a exemplo das obrigações relativas ao atendimento ao usuário: “Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.” (art. 4º). Por sua vez, o Decreto nº 9.094/2017 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

A unidade responsável deve, portanto, registrar no termo de uso quais as responsabilidades do Ministério da Economia quanto à prestação daquele serviço, não somente fundamentando nos dois regulamentos acima referenciados mas também no(s) normativo(s) vigente(s) acerca do serviço.

Ademais, a Lei nº 13.460/2017 dispõe sobre a Carta de Serviços ao Usuário, conforme apontado no item 4.3.6; assim, recomenda-se que a unidade certifique-se se o serviço ofertado deve estar registrado na referida Carta.

Destaca-se que a Lei nº 14.129/2021 determina que “A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do

direito do cidadão a atendimento presencial.” (art. 14). Ainda, traz um rol, no art. 24, de obrigações aos órgãos e entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos – cuja aplicabilidade deve também ser observada pela unidade responsável quando do registro das responsabilidades do Ministério da Economia no termo de uso.

#### **4.3.9. No caso dos sítios, portais e aplicativos móveis, quando aplicável, o detalhamento de requisitos técnicos**

Quando o serviço for prestado por meio de sítios eletrônicos, portais e aplicativos móveis, registrar no termo de uso, quando aplicável, se há alguma restrição de acesso ao serviço em decorrência de navegador, sistema operacional, recursos de memória e de processamento, tipo de dispositivo móvel, geolocalização e eventuais outras limitações do serviço.

Especialmente os casos que exijam a instalação de aplicações no dispositivo do usuário, como aplicativos móveis, é importante constar no termo de uso quais os recursos mínimos necessários de memória e processamento para utilização adequada da aplicação.

Ademais, recomenda-se que sejam listadas as versões permitidas dos navegadores e sistemas operacionais para o pleno uso do serviço., assim como os links para respectivos *downloads*.

Caso sejam necessários outros recursos para acesso ao serviço, seja ele físico ou digital, convém que tais requisitos sejam descritos no termo de uso.

Ainda que seja inviável em termos práticos testar todos os tipos de navegadores e sistemas operacionais, é importante indicar ao menos os que foram homologados pela unidade responsável, sempre dando preferência para as versões atualizadas.

#### **4.3.10. Informações para contato com o Ministério da Economia**

A unidade responsável deve incluir informações sobre os canais nos quais o usuário possa obter orientações e esclarecimentos acerca do serviço, informando:

- a) quais são os canais para esclarecimento de dúvidas (e-mail, sites, formulários);
- b) detalhes sobre o funcionamento dos canais, como datas e horários de atendimento.

É relevante destacar a diferença do conteúdo deste tópico do tema contido no item 4.4.9: aqui, tem-se o registro de informações que viabilizem o contato do usuário com o Órgão para esclarecimento de dúvidas ou relato de dificuldades com o serviço; naquele, são apresentadas informações que se referem à proteção de dados pessoais preconizadas pela LGPD.



#### **4.3.11. Foro**

Informar qual o foro para recebimento de eventuais litígios quanto ao serviço prestado.

#### 4.3.12. Versão e data do documento

O documento termo de uso deve estar sempre atualizado com as informações do serviço, indicando todas as condições para que o usuário possa utilizá-lo e refletindo o estado atual do serviço ao qual se refere.

Mantenha um histórico de alterações, contemplando data e versão do documento, visto que os serviços sofrem atualizações periódicas que podem incluir novas funcionalidades ou recursos que impactam o conteúdo mínimo anteriormente descrito.

Sendo assim, é essencial possuir uma estratégia para evidenciar a evolução do termo de uso. Uma das alternativas é a utilização de uma tabela de “Histórico de Mudanças”, a qual contempla: comentários resumindo as alterações realizadas, quem realizou a atualização, quando o termo foi alterado e a versão do documento. Recomenda-se apresentar também, *link* para histórico de versões. Além disso, a utilização de uma seção no documento para detalhar as alterações realizadas é uma boa prática.

É importante estabelecer regras para o versionamento, sendo comum utilizar:

- a) versões de primeiro nível (1.0, 2.0, 3.0) para atualizações consideráveis, que alteram a estrutura, composição do documento e principalmente o sentido do texto, sua semântica. Implica uma nova coleta quanto à ciência dos termos de uso.
- b) versões de segundo nível (1.1, 1.2, 1.3 etc) utilizadas para pequenos ajustes que não alteram o sentido do documento, como por exemplo, correções gramaticais no texto. Neste versionamento, não há a necessidade de nova ciência por parte do usuário.

A seguir é apresentado um exemplo de tabela de “Histórico de Mudanças”:

Versão	Data	Autor	Comentário da versão
1.0	10/01/2022	Nome do servidor ou Unidade	Lançamento da primeira versão
1.1	15/02/2022	Nome do servidor ou Unidade	Correção gramatical e inclusão de definição de termo de uso
2.0	20/03/2022	Nome do servidor ou Unidade	Remoção de seção de uso inadequado do serviço

## 4.4. Aviso de privacidade

### 4.4.1. Introdução

O documento aviso de privacidade cumpre, fundamentalmente, o dever de transparência quando do tratamento de dados pessoais – que está disposto como princípio da LGPD no art. 6º, inciso VI: *“transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial”*.

Nesse sentido, “O Ministério da Economia deverá criar e manter atualizados os avisos de privacidade, que informarão sobre os tratamentos de dados pessoais realizados em cada ambiente físico ou virtual, e como os dados pessoais neles tratados são protegidos” (Política, art. 10).

O aviso deve ser editado em linguagem acessível, clara e simples, de forma ostensiva e focado no público-alvo do serviço. A compreensão do usuário acerca do tratamento de dados pessoais deve ser uma constante preocupação da área responsável pelo serviço ofertado, sendo sempre importante considerar que o usuário não precisa ter conhecimento técnico ou jurídico para compreender o aviso. Sobre acessibilidade no aviso de privacidade, a ABNT NBR ISO/IEC 29184:2021 recomenda o uso de leitores automatizados de tela ou de recursos audíveis.

Outro fator relevante diz respeito ao espaço em que o aviso de privacidade será disponibilizado, seja na página eletrônica do serviço ou no local presencial onde é prestado, desde que seja exposto em local de fácil acesso e visualização. Nesse sentido, a ABNT NBR ISO/IEC 29184:2021 recomenda que a organização forneça avisos de maneira apropriada para o produto ou serviço em questão, de forma que os titulares de dados pessoais possam encontrar e acessar os avisos facilmente, inclusive em locais on-line.

Convém anotar, ainda, que “as Plataformas de Governo Digital devem dispor de ferramentas de transparência e de controle do tratamento de dados pessoais que sejam claras e facilmente acessíveis e que permitam ao cidadão o exercício dos direitos previstos na LGPD” (Lei 14.129/2021, art. 25).

O Guia utiliza a designação “política de privacidade” para o documento que contém informações sobre o tratamento de dados pessoais. A Política, por sua vez, instituiu o termo “aviso de privacidade” para o mesmo fim; portanto, no âmbito do Ministério da Economia será utilizado o termo “aviso de privacidade”.



### 4.4.2. Descrição de cada um dos dados tratados, sua natureza e, principalmente, sua necessidade para o cumprimento da finalidade

No aviso de privacidade devem ser consignados todos os dados pessoais tratados no âmbito do serviço ofertado. Informações sobre a natureza dos dados<sup>7</sup>, além da necessidade (LGPD, art. 6º, III) de cada dado pessoal tratado para cumprimento da finalidade do serviço também devem ser registradas.

<sup>7</sup> A ANPD, no [Formulário de Comunicação de Incidentes de Segurança com dados pessoais](#), assim tipifica a natureza dos dados: origem racial ou étnica; convicção religiosa; opinião política; filiação a sindicato; filiação a organização de caráter religioso, filosófico ou político; dado referente à saúde; dado referente à vida sexual; dado genético ou biométrico; dado de comprovação de identidade oficial (ex: RG, CPF, CNH); dado financeiro; nomes de usuário ou senhas de sistemas de informação; dado de geolocalização.



#### 4.4.3. Finalidade específica do(s) tratamento(s) realizado(s)

O princípio da finalidade diz respeito à “realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades” (LGPD, art. 6º, I). Para o Poder Público, ainda, o tratamento deve atender a uma “finalidade pública” (LGPD, art. 23).

Dessa forma, a finalidade do tratamento deve estar registrada no aviso de privacidade, de modo a demonstrar também a legitimidade e especificidade da operação ao usuário. Ainda, tendo em vista que um serviço pode efetuar mais de uma operação de tratamento, na hipótese de haver mais de uma finalidade para tais operações, todas devem ser registradas no aviso. Lembrem-se de serem bastante específicos ao registrar a finalidade de cada um dos tratamentos do serviço.

#### 4.4.4. Descrição do(s) tratamento(s) realizado(s)

Tratamento é “toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração” (LGPD, art. 5º, X). O Guia de Boas Práticas (pg. 11) comporta um detalhamento das operações de tratamento, a saber:

*Acesso - ato de ingressar, transitar, conhecer ou consultar a informação, bem como possibilidade de usar os ativos de informação de um órgão ou entidade, observada eventual restrição que se aplique;*

*Armazenamento - ação ou resultado de manter ou conservar em repositório um dado;*

*Arquivamento - ato ou efeito de manter registrado um dado em qualquer das fases do ciclo da informação, compreendendo os arquivos corrente, intermediário e permanente, ainda que tal informação já tenha perdido a validade ou esgotado a sua vigência;*

*Avaliação - analisar o dado com o objetivo de produzir informação;*

*Classificação - maneira de ordenar os dados conforme algum critério estabelecido;*

*Coleta - recolhimento de dados com finalidade específica;*

*Comunicação - transmitir informações pertinentes a políticas de ação sobre os dados;*

*Controle - ação ou poder de regular, determinar ou monitorar as ações sobre o dado;*

*Difusão - ato ou efeito de divulgação, propagação, multiplicação dos dados;*

*Distribuição - ato ou efeito de dispor de dados de acordo com algum critério estabelecido;*

*Eliminação - ato ou efeito de excluir ou destruir dado do repositório;*

*Extração - ato de copiar ou retirar dados do repositório em que se encontrava;*

*Modificação - ato ou efeito de alteração do dado;*

*Processamento - ato ou efeito de processar dados visando organizá-los para obtenção de um resultado determinado;*

*Produção - criação de bens e de serviços a partir do tratamento de dados;*

*Recepção - ato de receber os dados ao final da transmissão;*

*Reprodução - cópia de dado preexistente obtido por meio de qualquer processo;*

*Transferência - mudança de dados de uma área de armazenamento para outra, ou para terceiro;*

*Transmissão - movimentação de dados entre dois pontos por meio de dispositivos elétricos, eletrônicos, telegráficos, telefônicos, radioelétricos, pneumáticos, etc.;*

*Utilização - ato ou efeito do aproveitamento dos dados.*

Também é atribuição da unidade responsável descrever claramente o(s) tratamento(s) realizado(s) no âmbito do serviço, considerando todos aqueles dispostos na Lei e presentes no serviço ofertado.

#### 4.4.5. Hipóteses legais do(s) tratamento(s) realizado(s)

As hipóteses para tratamento de dados pessoais, denominadas comumente de bases legais, estão dispostas nos art. 7º e art. 11 da LGPD; especificamente para o poder público, o tratamento também deve considerar disposições contidas no art. 23 da Lei.

A(s) hipótese(s) que ampara(m) o serviço ofertado deve(m) considerar sua integralidade, ou seja, todos os tratamentos que ocorrerão no âmbito daquele serviço; isso porque pode haver situação em que, no bojo do serviço ofertado, existam diversas operações de tratamento de dados pessoais, lastreadas por mais de uma base legal, e tal condição deve restar esclarecida no aviso de privacidade.

O Guia de Boas Práticas, pgs. 12 a 15, esmiuça as hipóteses para tratamento de dados pessoais dispostas na LGPD. Por sua vez, o [Guia para Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público](#) (ANPD, 2022), pgs. 6 a 12, traz informações sobre bases legais aplicáveis no âmbito dos tratamentos de dados pessoais realizados pelo Poder Público, detalhando: i. consentimento, ii. legítimo interesse, iii. cumprimento de obrigação legal e regulatória e iv. execução de políticas públicas. Tais guias contêm importantes informações sobre as bases legais para o tratamento de dados pessoais, razão pela qual recomenda-se sua contínua observância para o adequado tratamento dos dados e para o registro no aviso.

#### 4.4.6. Duração do(s) tratamento(s) realizado(s)

Diversos aspectos sobre o tratamento devem ser avaliados pela unidade responsável, inclusive o que diz respeito ao prazo de retenção dos dados pessoais – que deve ser o exato tempo em que o tratamento se faz necessário para cumprimento das obrigações do Ministério da Economia. O tema é tão relevante que possui abordagem específica na LGPD:

*Art. 15. O término do tratamento de dados pessoais ocorrerá nas seguintes hipóteses:*

*I - verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;*

*II - fim do período de tratamento;*

*III - comunicação do titular, inclusive no exercício de seu direito de revogação do consentimento conforme disposto no § 5º do art. 8º desta Lei, resguardado o interesse público; ou*

*IV - determinação da autoridade nacional, quando houver violação ao disposto nesta Lei.*

*Art. 16. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:*

*I - cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;*

*II - estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;*

*III - transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos nesta Lei; ou*

*IV - uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.*

A duração deve ser consignada no aviso de privacidade, nela considerando todo o prazo para integral alcance da finalidade do tratamento, inclusive eventual obrigação legal de arquivamento – que também é um tipo de tratamento. Há de se lembrar que o tempo de retenção dos dados deve ser limitado ao mínimo necessário ao alcance da finalidade.

Sobre término de tratamento, registram-se lições de Guedes & Meireles, 2021: “Essas hipóteses de tratamento de dados pessoais estipuladas pelo art. 15 da LGPD podem

ser organizadas da seguinte forma: i) término pelo esgotamento funcional da utilização dos dados; ii) término pelo prazo; iii) término pela autodeterminação do titular; e iv) término por ilegalidade. (...) Admite-se, então, excepcionalmente, a conservação dos dados apenas para se alcançar as finalidades disciplinadas na lei, e, por regra de exceção, a interpretação deve ser restritiva, de forma a não admitir outras hipóteses, ainda que análogas. A primeira exceção é a conservação para o cumprimento de dever legal ou regulatório pelo controlador. (...) Vale, ainda, mencionar que o legislador não previu qualquer prazo para a conservação dos dados pessoais nas hipóteses do referido artigo.”

A Lei nº 14.129/2021, quanto à prestação digital de serviços públicos, estabelece que “o formato e o armazenamento de documentos digitais deverão garantir o acesso e a preservação das informações, nos termos da legislação arquivística nacional” (art. 12) e a “a guarda dos documentos digitais e dos processos administrativos eletrônicos considerados de valor permanente deverá estar de acordo com as normas previstas pela instituição arquivística pública responsável por sua custódia” (art. 13).

Ademais, o [Conselho Nacional de Arquivos](#) possui orientações acerca da aplicação da LGPD aos arquivos permanentes e históricos; desse modo, sugere-se considerar, quando da definição do tempo de retenção dos dados, aquelas aplicáveis ao serviço ofertado.

#### **4.4.7. Ocorrência de transferência ou de compartilhamento dos dados coletados, com sua fundamentação legal, inclusive para transferências internacionais**

Conforme o [Guia para Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público](#) (ANPD, 2022), “O compartilhamento de dados pessoais é a operação de tratamento pela qual órgãos e entidades públicos conferem permissão de acesso ou transferem uma base de dados pessoais a outro ente público ou a entidades privadas visando ao atendimento de uma finalidade pública. De forma mais específica, a LGPD utiliza o termo ‘uso compartilhado de dados’, que é definido como a ‘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.’”

A administração pública pode realizar “tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres” (LGPD, art, 7º, III).

Ainda quanto ao tema, o [Decreto 10.046, de 9 de outubro de 2019](#) estabelece normas e diretrizes para o compartilhamento de dados entre os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e os demais Poderes da União, com a finalidade também de simplificar a oferta de serviços públicos e promover a melhoria da qualidade e da fidedignidade dos dados custodiados pela administração pública federal – fundamentando também o compartilhamento de dados pessoais.

Por sua vez, a transferência internacional ocorre quando dados pessoais são transferidos para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro (LGPD, art. 5º, XV).

Dessa forma, eventuais compartilhamentos de dados pessoais tratados no âmbito do serviço ou transferências internacionais devem ser registrados no aviso de privacidade, para integral conhecimento dos titulares, devendo o aviso de privacidade conter:

- a finalidade da transferência ou do compartilhamento – descrição da atividade de tratamento e o objetivo (por exemplo, qual o serviço será prestado pelo terceiro);
- a fundamentação legal que rege o compartilhamento dos dados;
- quais dados pessoais estão sendo transferidos ou compartilhados;
- com quem os dados são compartilhados ou transferidos – informação precisa, como CNPJ e nome completo do terceiro, que identifique inequivocamente o ente com quem os dados pessoais são compartilhados;
- qual o enquadramento do ente enquanto agente de tratamento (controlador, controlador conjunto, operador);
- a localização geográfica onde os dados pessoais serão tratados (coletados, armazenados, processados, entre outros);
- medidas técnicas e administrativas, aplicadas no compartilhamento, aptas a proteger os dados pessoais.

Todos os compartilhamentos realizados pelo Ministério da Economia para os dados pessoais tratados no âmbito do serviço devem ser registrados neste item, reforçando a transparência aos titulares quanto ao uso dos dados custodiados pelo Órgão.



#### 4.4.8. Controles de segurança aplicados ao(s) tratamento(s)

Quanto aos controles de segurança implementados no tratamento dos dados pessoais, vale destacar que estão diretamente relacionados ao tamanho, escopo e atividades do Órgão e, obviamente, precisarão considerar o tipo e o volume de dados pessoais que estão sendo tratados.

É inevitável que a aplicação de controles de segurança acarrete custos; dessa forma, a escolha dos controles implementados deve ser baseada em uma avaliação de riscos realizada previamente ao início da atividade de tratamento e mantida e atualizada no decorrer do tempo, primando por um processo de melhoria contínua e maturidade no tema. Sendo assim, recomenda-se que sejam apresentadas no aviso de privacidade as medidas de segurança aplicadas para mitigar os riscos de segurança e privacidade decorrentes das atividades de tratamento de dados pessoais do serviço ofertado.

Neste quesito o desafio é observar a profundidade do detalhamento do controle: recomenda-se não descrever apenas as suas categorias (também denominadas de medidas de segurança), tampouco detalhar os controles a um nível que possa expor o Ministério da Economia, evidenciando eventuais ausências ou detalhando sobremaneira, e de forma excessivamente técnica, um controle implementado. O nível de detalhamento dos controles de segurança no aviso de privacidade pode dificultar a compreensão por parte do titular, prejudicando inclusive a transparência do documento.

Com isso, recomenda-se que os controles que de fato foram implementados sejam descritos em uma linguagem menos técnica possível – observando que o aviso é voltado aos titulares, o que inclui também os perfis não técnicos.

Por exemplo: i) se há criptografia dos dados pessoais em trânsito e armazenados, informe “Seus dados pessoais serão transmitidos e armazenados de maneira que um atacante não consiga interceptá-los ou acessá-los sem que tenha acesso às suas

credenciais”; ii) se há controle de acesso, consigne “Seguindo o princípio de ‘necessidade de conhecer’, apenas os gestores da área fim possuem acesso aos dados X, Y e Z. O acesso dos gestores aplica autenticação de dois fatores”, com nota de rodapé para explicação sucinta do controle.

Deve-se atentar, ainda, para explicitar apenas os principais controles aplicados, ou seja, aqueles que fazem mais sentido demonstrar ao titular; por exemplo, sugere-se evitar explicitar os controles especialmente técnicos, como utilização de *firewall*, *Web Application Firewall* (WAF), entre outros. Além de serem controles de difícil compreensão ao titular, a exposição de tais informações pode gerar risco visto que um atacante pode, por exemplo, utilizar o conhecimento da existência de um WAF para aplicar técnicas de “bypass”.

Para a avaliação de riscos, recomenda-se o “Guia de Avaliação de Riscos de Segurança e Privacidade”, que se alinha com controles propostos nos guias “Requisitos Mínimos de Segurança e Privacidade para APIs”, “Requisitos Mínimos de Segurança e Privacidade para Aplicativos Móveis”, “Segurança em Aplicações Web” e especialmente com o “Guia Framework de Segurança”, da SGD/SEDGG.



#### **4.4.9. Agentes de tratamento (identificação, endereço e informações de contato) e respectivas responsabilidades legais**

O aviso de privacidade deve trazer informações do controlador dos dados pessoais que, no caso dos órgãos públicos federais, é a União – cujas atribuições para o tratamento dos dados são exercidas, no nosso contexto, pelo Ministério da Economia. Portanto, as informações do Órgão e respectivas responsabilidades no tratamento dos dados pessoais devem ser explicitadas neste tópico, conforme os seguintes documentos:

a) Política:

*Art. 6º São deveres do Ministério da Economia, quando em exercício das atribuições típicas do controlador:*

*I - observar os fundamentos, princípios de proteção de dados e os deveres impostos ao controlador pela Lei nº 13.709, de 2018, e pela legislação correlata, ao decidir sobre um futuro tratamento ou realizá-lo;*

*II - observar os requisitos legais presentes nos art. 7º, art. 11 e art. 23 da Lei nº 13.709, de 2018, antes de efetuar um tratamento;*

*III - estabelecer instrumentos legais formalizados com aqueles que, em seu nome, efetuem o tratamento de dados pessoais a fim de resguardar a estrita observância às instruções fornecidas, à Lei nº 13.709, de 2018, e à legislação correlata;*

*IV - adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais sob sua responsabilidade, desde a fase de concepção do produto ou do serviço até a sua execução.*

*(...)*

*VII - reter os dados pessoais pelo período estritamente necessário ao cumprimento da hipótese legal prevista para o tipo de tratamento de dados pessoais realizado.*

b) Estrutura:

*Art. 3º Compete ao controlador decidir sobre o tratamento de dados pessoais.*

*§ 1º A decisão do controlador sobre finalidades e elementos essenciais para a realização de um determinado tratamento pode ser adotada em conjunto, de forma comum ou convergente, com outros controladores, mediante celebração de instrumento legal que*

*explicita as respectivas responsabilidades quanto ao cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.*

*§ 2º O Ministério da Economia deverá observar as diretrizes do Comitê Estratégico de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais ao exercer, em nome da União, as atribuições de controladoria de que tratam o **caput** e §1º.*

Ainda, na hipótese de haver, para o serviço, outro(s) controlador(es) diretamente envolvido(s) no tratamento, suas informações também devem ser consignadas no aviso. Para esclarecimentos acerca do conceito de controladoria singular e conjunta, sugerimos a leitura do [Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado](#), da ANPD, item 3 (pgs. 12 a 15), associado com o art. 3º da Estrutura:

*Art. 3º Compete ao controlador decidir sobre o tratamento de dados pessoais.*

*§ 1º A decisão do controlador sobre finalidades e elementos essenciais para a realização de um determinado tratamento pode ser adotada em conjunto, de forma comum ou convergente, com outros controladores, mediante celebração de instrumento legal que explicita as respectivas responsabilidades quanto ao cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.*

Outro agente de tratamento que pode estar presente no serviço ofertado é o operador, conforme art. 6º da Estrutura:

*Art. 6º: Cabe ao operador realizar o tratamento de dados pessoais em nome e conforme as determinações do controlador.*

*Parágrafo único. Os tratamentos realizados pelo operador devem estar formalizados em instrumento legal no qual deverão constar, no mínimo:*

*I - a natureza, o escopo e a finalidade das operações de tratamento;*

*II - os tipos de dados pessoais; e*

*III - as responsabilidades dos envolvidos quanto ao cumprimento da Lei nº 13.709, de 2018.*

Por essa razão, caso o serviço conte com operador(es) para o tratamento dos dados pessoais, suas informações de contato e respectivas responsabilidades também devem ser consignadas no aviso.

Para todos os agentes envolvidos, ou seja, controlador(es) singular(es) ou conjunto(s) e operador(es), responsabilidades quanto ao tratamento dos dados pessoais dispostas na LGPD devem ser registradas no aviso, assim como o endereço e outras informações que possibilitem ao titular ter a clareza acerca do papel e dos limites das atividades de cada um dos agentes de tratamento envolvidos no serviço ofertado.

Destaca-se a diferença do conteúdo deste tópico com o tema contido no item 4.3.10: aqui, tem-se o registro de informações que se referem à proteção de dados pessoais, conforme dispõe a LGPD quanto ao dever de transparência do controlador; naquele, há informações que viabilizam o contato do usuário para esclarecer dúvidas ou relatar dificuldades com o serviço.



#### **4.4.10. Identificação e informações de contato do(s) encarregado(s)**

Conforme o art. 17 da LGPD, “Toda pessoa natural tem assegurada a titularidade de seus dados pessoais e garantidos os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, nos termos desta Lei”.

Para salvaguardar tais garantias, o titular possui direitos: i) que podem ser exercidos mediante seu requerimento expresso (ou de seu representante legalmente constituído) e

ii) que são exercidos independentemente de requerimento ao Ministério da Economia. (Política, art. 3º).

Os direitos exercidos mediante requerimento expresso dos titulares de dados pessoais estão dispostos no inciso II do art. 3º da Política. Entre eles, citam-se: confirmação da existência de tratamento, acesso aos dados, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, entre outros.

Para o exercício de direitos, a LGPD incumbe ao encarregado pelo tratamento de dados pessoais a atribuição de comunicar-se com os titulares, com a competência para aceite de comunicações e reclamações, a prestação de esclarecimentos e a adoção de providências (LGPD, art. 41, § 2º, inciso I). Assim, informações sobre o encarregado do Ministério da Economia devem estar consignadas também no aviso de privacidade; no entanto, é preciso considerar que dúvidas sobre o funcionamento e a disponibilidade do serviço devem ser dirimidas por meio do canal definido pela unidade responsável, pois não são de competência do encarregado.

O aviso de privacidade deve conter nome completo do encarregado, endereço físico e forma de contato (Plataforma Fala.BR). Se o serviço envolver outro(s) controlador(es) atuando em conjunto ao Ministério da Economia ou de forma singular, é preciso indicar as informações e a forma de contato com o encarregado de todos os controladores.



#### **4.4.11. Informações sobre consentimento do titular dos dados pessoais: quando legalmente requerido, consequências de eventual não fornecimento, a fundamentação legal para sua desnecessidade e como o titular poderá revogá-lo**

Convém esclarecer que o consentimento é a “manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada” (Política, art. 2º, XI). Ademais, deve referir-se a finalidades determinadas, e as autorizações genéricas para o tratamento de dados pessoais serão nulas (LGPD, art. 8º, § 4º).

Também deve ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular (LGPD, art. 8º, *caput*), podendo ser revogado a qualquer momento mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado, ratificados os tratamentos realizados sob amparo do consentimento anteriormente manifestado (LGPD, art. 8º, § 5º).

Se requerido, será considerado nulo caso as informações fornecidas ao titular tenham conteúdo enganoso ou abusivo ou não tenham sido apresentadas previamente com transparência, de forma clara e inequívoca (LGPD, art. 9º, § 1º); ainda, se houver mudanças da finalidade para o tratamento de dados pessoais não compatíveis com o consentimento original, o controlador deve informar previamente o titular sobre as mudanças de finalidade, podendo o titular revogar o consentimento, caso discorde das alterações (LGPD, art. 9º, § 2º).

Para tratamento de dados pessoais sensíveis o consentimento deve também ser específico e de forma destacada dos demais (LGPD, art. 11, I). Caso aplicado para órgãos e

entidade públicas ao tratamento de dados sensíveis, a dispensa do consentimento deve ser publicizada (LGPD, art. 11, § 2º).

O consentimento específico do titular deve ser obtido para comunicar ou compartilhar dados pessoais, tratados conforme referida base legal, com outros controladores, ressalvadas as hipóteses de dispensa do consentimento (LGPD, art. 7º, § 5º).

No aviso de privacidade também se faz necessário informar ao titular onde e como acessar as evidências sobre suas escolhas de consentimento, incluindo os procedimentos de autorização e revogação, juntamente com a data em que estas escolhas foram feitas e a respectiva identificação do titular ou, se criança, a identificação de pelo menos um dos pais ou do seu responsável legal. Destaca-se, ainda, a necessidade de informar ao titular sobre a possibilidade de revogação do consentimento, devendo estar claro ao titular como realizar este procedimento – sem comprometer a licitude de eventual tratamento realizado no consentimento prévio.

Ainda que estas Orientações não detalhem a gestão do consentimento, mas sim os conteúdos dos Documentos, e em razão dos temas estarem fortemente alinhados com o princípio da transparência, recomenda-se que o consentimento para tratamento de dados pessoais seja claramente diferenciado dos termos de uso e de suas respectivas ciências<sup>8</sup>. O item 5.4. traz mais informações sobre o assunto.

Por fim, importa destacar que cabe ao controlador o ônus da prova de que o consentimento foi obtido em conformidade com o disposto na Lei (LGPD, art. 8º, § 2º).

#### **4.4.12. Dispositivo legal que fundamenta o legítimo interesse, quando for essa a hipótese legal para o(s) tratamento(s) realizado(s)**

A base legal denominada legítimo interesse, disposta no art. 7º, IX da LGPD, é uma das hipóteses de tratamento de dados pessoais não sensíveis. A Lei já esclarece que tal base legal não pode ser aplicada nas situações em que prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

Conforme o [Guia Orientativo para Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público](#) (ANPD, 2022), “ Por ser uma base legal mais flexível, sua adoção deve ser precedida de uma avaliação em que seja demonstrada a proporcionalidade entre, de um lado, os interesses do controlador ou de terceiro para a utilização do dado pessoal e, de outro, os direitos e as legítimas expectativas do titular. (...) De forma similar ao que ocorre com o consentimento, a aplicação do legítimo interesse é limitada no âmbito do setor público. Em particular, a sua utilização não é apropriada quando o tratamento de dados pessoais é realizado de forma compulsória ou quando for necessário para o cumprimento de obrigações e atribuições legais do Poder Público. (...) Por isso, é recomendável que, em geral, órgãos e entidades públicos evitem recorrer ao legítimo interesse, preferindo outras bases legais, a exemplo de execução de políticas públicas e cumprimento de obrigação legal, para fundamentar os tratamentos de dados pessoais que realizam nessas condições.”

---

<sup>8</sup> A ABNT NBR ISO/IEC 29184:2021 recomenda que o consentimento seja obtido de forma independente da autorização para qualquer outro termo não relacionado à privacidade, a exemplo de termos e condições contratuais.



#### **4.4.13. Informações sobre cada tratamento posterior, se houver, assim como sua fundamentação legal e a finalidade;**

É possível o tratamento posterior de dados pessoais apenas se compatível com a finalidade original do tratamento (LGPD, art. 6º, inciso I).

Ademais, nas hipóteses em que os dados cujo acesso é público ou que houve a dispensa do consentimento dos dados tornados manifestamente públicos pelo titular, o tratamento posterior poderá ser realizado para novas finalidades, desde que observados os propósitos legítimos e específicos e a preservação dos direitos do titular, assim como os fundamentos e os princípios previstos na LGPD (LGPD, art. 7º, § 7º).

Nesse sentido, caso haja tratamento posterior dos dados coletados no âmbito do serviço, devem ser registrados no aviso de privacidade – indicando também a fundamentação legal do tratamento posterior e sua finalidade.

#### **4.4.14 Cookies utilizados para armazenamento dos dados pessoais, contemplando as informações, quando aplicáveis, contidas nas alíneas a) a l)**

*Cookie* é um “pequeno arquivo armazenado em uma máquina cliente que pode ser recuperado por uma máquina servidora, registrando os hábitos de navegação do usuário do serviço e possibilitando o monitoramento de suas atividades na internet” (Política, art. 2º, XIX).

De forma geral, compreende-se que a utilização de *cookies* implica tratamento de dados pessoais; assim, tal como toda operação de tratamento de dados pessoais, as informações sobre o tratamento dos dados armazenados em *cookies* devem ser apresentadas aos titulares, conforme abordados nos tópicos anteriores do aviso de privacidade.

Ademais, sugere-se a indicação se os *cookies* utilizados são de sessão ou persistentes, além das categorias:

1. *cookies* primários: são aqueles gerenciados pelo próprio controlador ou operador, sendo registrados apenas para seu uso. Por exemplo: se dentro de uma determinada página do serviço tiver *cookies*, quando o usuário acessar o endereço, suas informações ficarão registradas para análise do Ministério. Sua utilização é comum, por exemplo, para armazenar preferências de idioma e facilitar a funcionalidade básica do sítio eletrônico.
2. *cookies* de terceiros: são aqueles disponibilizados por terceiros que não sejam o controlador ou operador de dados original. Estes *cookies* estão geralmente associados à publicidade.

É igualmente relevante classificar os *cookies* quanto às finalidades; nesse caso, algumas classificações comumente encontradas são: estritamente necessários (como os de sessão de navegação, principalmente aqueles empregados em sistemas que requerem autenticação, além de *cookies* para operações de segurança), de personalização, analíticos, de multimídia ou de publicidade.

Também é importante consignar no aviso como o titular pode gerenciar os *cookies* – lembrando que ao utilizar a base legal de consentimento é recomendado que o sistema possibilite que, a qualquer momento e em qualquer lugar, o titular possa acessar suas escolhas feitas anteriormente e alterá-las.

Convém ainda que o detalhamento sobre os *cookies* utilizados seja disposto em uma área separada do aviso, primando pela clareza dos avisos de privacidade, e consequentemente propiciando transparência ao titular; dessa forma, sugere-se que no aviso tenha apenas a referência aos *cookies*, remetendo-a a uma área que pode ser denominada de “Declaração de *cookies*”.

#### **4.4.15. Direitos do titular dos dados pessoais contidos nos art. 18 e 20 da Lei nº 13.709, de 2018**

Deve ser explicitado no aviso que o titular tem o direito de obter, em relação aos dados pessoais tratados, mediante requerimento expresso do titular ou por intermédio de representante legalmente constituído (Política, art. 3º):

- a) a confirmação da existência do tratamento;*
- b) o acesso aos seus dados pessoais, de forma simplificada e gratuita;*
- c) a correção dos seus dados pessoais;*
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709, de 2018;*
- e) as informações sobre compartilhamento de seus dados pessoais; e*
- f) nos casos em que o consentimento for exigido, informação sobre a possibilidade de:*
  - 1. não fornecer consentimento e respectivas consequências da negativa; e*
  - 2. sua revogação;*

Também deve ser informado que o titular tem o direito de peticionar perante a ANPD contra o Ministério da Economia – exclusivamente nas situações em que o Órgão não solucionar sua demanda previamente registrada, no prazo estabelecido em regulamentação. No Ministério da Economia, conforme deliberação do Comitê Estratégico de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, para atendimento ao titular adotam-se os prazos estabelecidos no [Guia de Boas Práticas de LGPD](#), do Comitê Central de Governança De Dados.

Se o tratamento de dados pessoais do serviço tiver origem no consentimento do titular ou em contrato, recomenda-se consignar no aviso de privacidade que o titular poderá requerer ao Ministério da Economia a cópia eletrônica integral de seus dados pessoais, observados os segredos comercial e industrial, em formato que permita a sua utilização subsequente (LGPD, art. 19, § 3º).

Ainda sobre direitos, o titular tem a prerrogativa de solicitar revisão de eventual tratamento que envolva decisão automatizada que afete seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade (LGPD, art. 20). Para tanto, o Ministério da Economia deve fornecer, sempre que solicitadas, informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial (LGPD, art. 20, § 2º) – conforme detalhado no item 5.2. E se houver decisão automatizada, como proceder?

Sobre o recebimento de requerimentos dos titulares de dados pessoais, a [Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#), que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, assim estabelece:

*Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, promovendo, ainda, os direitos de:*

(...)

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709/2018.

No âmbito do Ministério da Economia, compete à Ouvidoria-ME receber requerimentos formulados pelo titular ou representante legalmente constituído, que os encaminha ao Encarregado. A Portaria CGU nº 581/2021 dispõe, ainda, que “As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a e ela integrado...” (art. 13)



#### **4.4.16. Forma de comunicação das mudanças no aviso de privacidade**

É importante registrar, no aviso de privacidade, como o titular será comunicado sobre futuras atualizações no serviço que impactam o tratamento de dados pessoais.

A Norma ABNT/NBR/ISO 29184:2021 traz exemplos de situações em que convém à organização informar o titular, entre elas a alteração de dados de contato do controlador e do período de retenção dos dados pessoais.

Para viabilizar tal comunicação, citam-se duas possibilidades: i) o titular pode acessar a página do aviso de privacidade; ii) o titular pode ser comunicado diretamente sempre que houver uma atualização de primeiro nível no serviço.

Recomenda-se que a informação ao titular quando o conteúdo do aviso for atualizado observe critérios de versionamento, como os apresentados no item 4.4.17; assim, toda atualização que implicar alteração no sentido do documento, exigindo uma nova versão denominada de primeiro nível, é passível de comunicação ao titular.

#### **4.4.17 Versão e data do documento**

Na mesma perspectiva do que foi apresentado acerca do versionamento para o documento termo de uso, os avisos de privacidade também devem ser constantemente atualizados a fim de refletirem o estado atual dos tratamentos de dados pessoais realizados, sejam eles em meio físico ou digital. Dessa forma, recomenda-se a utilização de uma estratégia a fim de evidenciar a evolução do aviso no decorrer de suas revisões, tal como registrado no item 4.3.12.

A LGPD não prevê requisitos temporais, tampouco os métodos aplicáveis às notificações de alterações das informações que foram previamente comunicadas a um titular de dados. Se houver uma alteração fundamental da natureza do tratamento (como, por exemplo, novas categorias de destinatários ou introdução de transferências para um país terceiro) ou uma alteração pouco substancial em termos da operação de tratamento mas que possa ser pertinente e ter impacto para o titular dos dados, tais alterações devem ser informadas ao público-alvo.

## 5. Outros aspectos relevantes

### 5.1. Serviços em formato presencial (não digital) ou misto

Caso o serviço que trata dados pessoais não seja digitalizado, ou seja ofertado em formato digital e físico (misto), deve-se disponibilizar os Documentos em local visível e de fácil acesso, sem a necessidade de solicitação do usuário e próximo ao ponto em que o serviço é prestado ao público-alvo. Importante ressaltar a necessidade de serem mantidas atualizadas as versões dos Documentos também no formato não digital.

Os Documentos devem observar o que foi abordado na seção 4, obedecendo a uma apresentação em um meio físico que possa ser acessível a qualquer titular, de forma independente e segura, atentando também para a necessária acessibilidade de pessoas com deficiência e idosos ao seu conteúdo.

### 5.2. E se houver decisão automatizada, como proceder?

A LGPD dispõe sobre tratamentos automatizados de dados pessoais dos titulares (art. 20). Um exemplo de decisão automatizada é a definição de perfis, ou seja, a criação de dados obtidos ou inferidos sobre a pessoa, produzindo novos dados pessoais que não tenham sido informados diretamente pelo próprio titular.

Verifica-se uma definição de perfis quando aspectos da pessoa são avaliados para realizar previsões sobre ela, e, conforme a LGPD, ocorre mediante tratamento automatizado de dados pessoais.

A utilização de estratégias para decisão automatizada, muitas vezes, é invisível aos olhos do titular dos dados. Como a transparência no tratamento é um dos princípios da LGPD, caso haja algum procedimento baseado em decisão automatizada no contexto do serviço ofertado, recomenda-se informar tal condição no aviso de privacidade – também viabilizando ao titular o eventual exercício do direito de solicitar revisão da decisão tomada unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afete seus interesses (LGPD, art. 20).

É importante salientar que, em vez de adotar uma explicação matemática complexa sobre o funcionamento dos algoritmos ou da aprendizagem automática, recomenda-se o uso de Linguagem Simples para apresentar as informações sobre a referida decisão automatizada ao titular, indicando dados pessoais envolvidos e a finalidade.

Sugere-se, ainda, que a unidade responsável pelo serviço tenha cautela nas situações em que o registro no aviso da privacidade acerca da decisão automatizada possa comprometer algum sigilo do serviço – circunstâncias em que o detalhamento da referida decisão não precisa estar explicitado no aviso.

Reforça-se aqui a necessidade de registrar no aviso de privacidade a eventual existência de decisão automatizada no serviço ofertado, assim como o direito do titular em solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses (conforme item 4.4.15)



### **5.3. Os Documentos devem ser em versão multilíngue?**

Caso o serviço público em que dados pessoais são tratados sejam ofertados em outras línguas para além da portuguesa, sugere-se que os Documentos sejam apresentados nos mesmos idiomas do público-alvo do serviço.

Sobre o tema, a ABNT NBR ISO/IEC 29184:2021 recomenda que a organização forneça a notificação no(s) idioma(s) de acordo com as expectativas do público-alvo, com a possibilidade de o usuário do serviço escolher o idioma no qual quer ser informado.

### **5.4. Uma síntese sobre gestão do consentimento**

Consentimento é a “manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada” (LGPD, art. 5º, XII).

Nas hipóteses em que o consentimento para o tratamento de dados pessoais no âmbito do serviço for exigido (LGPD, art. 7º, inc. I ou art. 11, inc. I), deve haver concordância expressa do titular com o tratamento que será realizado, para cada finalidade informada que exige o consentimento. Ainda, na hipótese de o tratamento de dados sensíveis tiver como base legal o art. 11, inc. I da LGPD, o consentimento deve também ser provido de forma específica e destacada, para finalidades específicas.

Embora não seja objetivo particular destas Orientações a explanação sobre gestão do consentimento, registram-se algumas boas práticas objetivando a melhor condução do assunto pela unidade responsável:

- a) a resposta apresentada pelo titular a todo tratamento fundamentado em tal base legal deve ser registrada, mantendo-a sob histórico que indique também data/hora em que o tratamento foi autorizado pelo titular, a fim de evitar que o titular tenha de exercer sua manifestação de vontade novamente ao retornar ao serviço;
- b) recomenda-se o registro das informações apresentadas ao titular objetivando a obtenção do consentimento para o tratamento de seus dados pessoais, principalmente aquelas relacionadas à finalidade do tratamento, sendo mais um dos itens a serem mantidos sob registro histórico;
- c) uma manifestação de vontade livre deve prever também a possibilidade, a qualquer tempo, de revogação do consentimento pelo titular; portanto, a unidade deve disponibilizar a opção para revogar o consentimento previamente apresentado, por meio de uma escolha facilitada ao titular. Revogado, faz-se necessário consignar também tal ato e a data/hora em que foi apresentado;
- d) cabe ao controlador comprovar que obteve consentimento de acordo com o disposto na LGPD. O registro histórico dos atos de consentir e revogar, assim como as informações disponibilizadas ao titular no momento dos referidos atos e a data/hora de seus registros auxiliam na demonstração de tal conformidade à Lei;

As informações sobre consentimento e possibilidade de revogação devem ser apresentadas em locais de fácil e rápido acesso pelo titular, onde quer que ele esteja no

site, evitando que o titular precise procurá-los a fim de sanar alguma dúvida. Sobre o *banner* de *cookies*, este deve possibilitar que, a qualquer momento e em qualquer lugar, o titular possa manifestar sua vontade de alterar a escolha feita anteriormente.

Caso o serviço seja em formato não digital, consentimentos e revogações devem ser coletados de forma física e mantidos em arquivos destinados a esse fim em específico, não se esquecendo da necessidade imperiosa da segurança de tais documentos.

## 5.5. Serviços disponibilizados em diferentes plataformas

Caso o mesmo serviço seja disponibilizado em diversas plataformas (aplicativo, *web*, físico ou presencial, entre outras), os Documentos devem ser replicados igualmente em todas elas, mantendo-se a coerência do serviço proposto com versões idênticas e atualizadas simultaneamente nas plataformas utilizadas – evitando-se, assim, dúvidas ou desentendimentos por parte do titular que acessar uma ou outra plataforma.

Uma sugestão neste sentido é que o serviço das diferentes plataformas seja programado para buscar o conteúdo dos Documentos de uma mesma fonte, facilitando assim o seu gerenciamento. Esta fonte pode estar, por exemplo, em um banco de dados, em um arquivo em formato *Portable Document Format* (PDF), ou ainda, disponível através de uma página *web* – para a qual o aplicativo e a interface *web* façam referência.

Um caso especial que merece atenção é a disponibilização do serviço em meio físico ou presencial. Nestas situações, é importante ter um processo claro para gestão dos Documentos e disseminação das suas últimas versões. O caso concreto estabelecerá os requisitos para definição da melhor abordagem de apresentação dos Documentos, o que pode incluir desde a exibição de um *Quick Response Code* (QR Code) no balcão de atendimento até a entrega em papel anexado a um formulário de coleta de dados pessoais.

Admite-se exceção quanto à versão dos Documentos disponibilizados em plataformas diferentes exclusivamente nas situações em que há distinção dos serviços ofertados entre elas – em razão de facilidades e especificidades disponíveis em cada plataforma –, motivo pelo qual as diferenças dos Documentos disponibilizados devem ser ressaltadas ao usuário.



## 6. Formatos

A exibição dos Documentos pode ser realizada em diferentes meios, físicos ou digitais, e em formatos variados, conforme abordado no item 3.2. Uso de recursos visuais – incluindo versões resumidas e completas.

De modo independente à técnica adotada, recomenda-se que as informações destinadas aos titulares estejam disponíveis na sua totalidade em um único local ou um único documento, e que possa ser facilmente acessado por ele.

No que se refere especificamente à apresentação de avisos de privacidade, a Norma ABNT NBR ISO/IEC 29184:2021 salienta que a organização pode usar diferentes técnicas, incluindo: avisos em camadas, painéis, avisos *just-in-time* e ícones, proporcionando assim maior transparência e facilidade na leitura.

As técnicas mencionadas na referida Norma estão sintetizadas a seguir<sup>9</sup>:

- uma abordagem em camadas para fornecer informações de privacidade geralmente consiste em oferecer às pessoas um breve aviso contendo informações importantes, como a identidade da organização e a maneira como dados pessoais são utilizados. Pode conter *links* que expandem cada seção, revelando uma segunda camada, ou um único *link* para informações mais detalhadas. Estes podem, por sua vez, conter outros *links* para materiais que explicam questões específicas, como as circunstâncias em que os dados pessoais podem ser divulgados a autoridades;
- um painel é uma ferramenta de gerenciamento de preferências que pode fornecer às pessoas um local para informar e gerenciar o tratamento dos dados pessoais. É uma boa prática vincular o painel aos locais onde a organização fornece informações de privacidade às pessoas;
- um aviso *just-in-time* aparece no momento em que ocorre a coleta de um dado pessoal específico. O aviso fornece à pessoa uma breve mensagem explicando como a organização usará as informações que ela está prestes a fornecer. Esta técnica é particularmente útil quando as pessoas fornecem dados pessoais em diferentes pontos, por exemplo, ao preencher um formulário no site da organização;
- os ícones podem ser muito úteis, por exemplo, para indicar às pessoas que um determinado tipo de processamento de dados está ocorrendo, especialmente se o processamento for intermitente. Essa abordagem é frequentemente usada em *smartphones* para indicar se um aplicativo específico está ou não processando dados de localização, inserindo um ícone reconhecível na barra de status.

### 6.1. Versão sintetizada

Para facilitar a exposição das informações e o consequente entendimento do usuário do serviço, pode-se apresentar a versão sintetizada do termo de uso e do aviso de privacidade por textos roteirizados curtos.

A exclusivo título de exemplo, pode-se elencar os tópicos e acrescentar as respectivas informações sobre eles por meio de recursos visuais, como o uso do recurso *dropdown*:

---

<sup>9</sup> Tradução livre de <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/the-right-to-be-informed/what-methods-can-we-use-to-provide-privacy-information/>, acessado em 28/03/2021.

### Aviso de Privacidade

A proteção dos dados pessoais reflete os valores do Ministério da Economia. Este aviso de privacidade visa afirmar o nosso compromisso com a segurança e a transparência no tratamento de dados, conforme previsto nas leis de proteção de dados pessoais vigentes.

O objetivo deste aviso é informar como a *indicar o nome da unidade* coleta, usa, compartilha e protege dados pessoais de usuários de seus serviços, assim como as alternativas existentes para tratamento desses dados.

Tópicos:

Quais são os dados pessoais abrangidos? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

Como são tratados os dados pessoais? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

Qual a finalidade do tratamento dos dados pessoais? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

Como são compartilhados os dados pessoais? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

Quais são os direitos dos titulares em relação a seus dados pessoais? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

Como a segurança dos dados pessoais é garantida? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

Por quanto tempo os dados são retidos? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

Qual é o canal de comunicação com o titular? *(Usar o sistema visual para abrir a janela com a informação).*

## 6.2. Versão completa

A versão completa deve abranger todos os itens dispostos nos art. 9º e art. 10 da Política, abordados nestas Orientações.

## 6.3. Versão em imagem ou vídeo

Caso haja possibilidade de a unidade responsável elaborar os Documentos em formatos de imagens ou de vídeos, recomenda-se atentar para as orientações contidas neste material – principalmente para o modo em que será coletada a ciência com o termo de uso, assim como eventual coleta do consentimento.



## 7. Referências Bibliográficas

Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR ISO/IEC 29184:2021. Tecnologia da informação – Avisos de privacidade on-line e consentimento.

Brasil. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm). Acesso em 28 de março de 2022.

Brasil. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132>. Acesso em 28 de março de 2022.

Brasil. Ministério da Economia. *Guias operacionais para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias-operacionais-para-adequacao-a-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-lgpd>. Acesso em 28 de março de 2022.

Brasil. Ministério da Economia. *Resoluções CEPPDP nº 6/2022 e nº 7/2022*. Disponíveis em <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/integra/governanca/comites-tematicos-de-apoio-a-governanca/comite-tematico-de-protecao-de-dados-pessoais-ceppdp/documentos-ceppdp/documentos-do-ceppdp/resolucoes-ceppdp>. Acesso em 28 de março de 2022.

Frazão, Ana, Cueva, Ricardo Villas Bôas. *Compliance e Política de Proteção de Dados*. São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2021.

ICO. Information Commissioner's Office. *What methods can we use to provide privacy information?* Disponível em <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/the-right-to-be-informed/what-methods-can-we-use-to-provide-privacy-information/>. Acesso em 28 de março de 2022.

Vainzof, Rony, Serafino, Danielle, Steinwascher, Aline. *Legal innovation: o futuro do Direito e o Direito do futuro*. São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2022.

Visite a página de Proteção de Dados Pessoais <https://extranet.economia.gov.br/lgpd/>  
e a página do Comitê Estratégico de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais  
<https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/integra/governanca>



*Proteger, direito e dever.*