

Guia de elaboração de Termo de Uso e Política de Privacidade para serviços públicos

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Versão 1.2

Brasília, Setembro de 2021

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Paulo Roberto Nunes Guedes

Ministro

SECRETARIA ESPECIAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

Caio Mario Paes de Andrade

Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL

Luis Felipe Salin Monteiro

Secretário de Governo Digital

DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA DE DADOS E INFORMAÇÕES

Mauro Cesar Sobrinho

Diretor do Departamento de Governança de Dados e Informações

COORDENAÇÃO-GERAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Loriza Andrade Vaz de Melo

Coordenadora-Geral de Segurança da Informação

Equipe Técnica de Elaboração

Denis Marcelo Oliveira

Julierme Rodrigues da Silva

Luiz Henrique do Espírito Santo Andrade

Tássio Correia da Silva

Wellington Francisco Pinheiro de Araújo

Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Autor
29/09/2020	1.0	Primeira versão do Guia de Elaboração de Termo de Uso para serviços públicos.	Equipe Técnica de Elaboração
08/06/2021	1.1	Textos exemplo mais atualizados e alteração da URL para acesso à ferramenta automatizada.	Equipe Técnica de Elaboração
03/09/2021	1.2	Complementação das referências relacionadas a definição de Termo de Uso e Política de Privacidade.	Equipe Técnica de Elaboração

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
1 – TÓPICOS DO TERMO DE USO	7
1.1- Aceitação dos Termos e Políticas	7
1.2 - Definições	8
1.3– Arcabouço Legal	15
1.4– Descrição do serviço	18
1.5– Direitos do usuário	20
1.6– Responsabilidades do usuário e da Administração Pública	23
1.7– Mudanças no Termo de Uso	28
1.8– Informações para contato	29
1.9– Foro	30
2 – POLÍTICA DE PRIVACIDADE	32
2.1 – Controlador	33
2.2 – Operador	34
2.3 – Encarregado	34
2.4 - Quais dados são tratados	35
2.5 – Como os dados são coletados	36
2.6 – Qual o tratamento realizado e para qual finalidade	39
2.7 – Compartilhamento de dados	42
2.8 – Segurança dos dados	43
2.9 – Cookies	46
2.10 – Tratamento posterior dos dados para outras finalidades	47
2.11 – Transferência internacional de dados	48
3 – FERRAMENTA PARA ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE	50
3.1 - Detalhes da ferramenta	50
Referências Bibliográficas	51

INTRODUÇÃO

Este documento 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.

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.

A obtenção de manifestação de concordância com o Termo por meio de consentimento é aplicável:

- nos casos em que os dados pessoais utilizados pelo serviço sejam respaldados com base no inciso I do art. 7º ou inciso I do art. 11 da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.¹; ou
- quando previsto em qualquer outra legislação vigente que obrigue tal obtenção.

Os serviços públicos que demandem a utilização obrigatória dos dados pessoais do usuário, por força da legislação vigente, estão dispensados da necessidade de consentimento para tratamento dos dados, observados em qualquer caso os arts. 23 a 32 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Nessa hipótese, o usuário deverá ser cientificado sobre tal uso obrigatório em decorrência de lei ou outro ato normativo.

Já a **Política de Privacidade**² é um documento informativo pelo qual o prestador de serviço transparece ao usuário a forma como o serviço realiza o tratamento dos dados pessoais e como ele fornece privacidade ao usuário.

¹ Lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD), disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm

² A política de privacidade também pode ser denominada aviso de privacidade, conforme Norma ABNT/NBR/ISO 29184:2021, item 5.3.14: “Quando o aviso ou a política de privacidade referenciada no aviso passam por uma revisão significativa, convém que todas essas revisões sejam preservadas” e Norma ABNT/NBR/ISO 29100:2020 item 4.6: “As políticas de privacidade externas são chamadas de avisos”.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Tanto o Termo de Uso quanto a Política de Privacidade originam-se da responsabilidade de os agentes de tratamento de dados serem transparentes com o titular de dados e informarem como as atividades de tratamento de dados atendem os princípios dispostos no artigo 6º da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.³ Portanto, os dois documentos constituem, ao mesmo tempo, um dever do controlador e um direito do titular.

O Termo deve apresentar informações claras e precisas sobre as funcionalidades oferecidas aos usuários pelo serviço, os requisitos necessários para acessá-las, bem como a forma pela qual o usuário pode apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Em observância aos princípios da publicidade e da transparência e a fim de garantir aos cidadãos amplo acesso às informações, os termos devem ser constantemente atualizados a fim de refletir, de modo claro e preciso, as finalidades de coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção dos dados pessoais dos usuários, que somente poderão ser utilizados caso sejam necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos ou não sejam vedadas pela legislação.

O modelo apresentado não é restritivo e objetivo buscado não é sua adoção rigorosa. Como cada serviço possui características e especificidades próprias, o modelo deve ser adaptado para cada caso específico.

Organizou-se este Guia em tópicos, que deverão constar no documento final do Termo de Uso. Cada tópico contém uma descrição e um campo com as informações que devem constar em cada um deles. Os tópicos apresentam referências ao Guia de Boas Práticas da LGPD⁴, elaborado pelo Comitê Central de Governança de Dados, instituído pelo Decreto 10.046, de 9 de outubro de 2019, de modo a ajudar na compreensão e aprofundamento dos temas tratados.

³ Lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD), disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm

⁴ Guia de Boas Práticas LGPD, disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/guia-lgpd.pdf>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

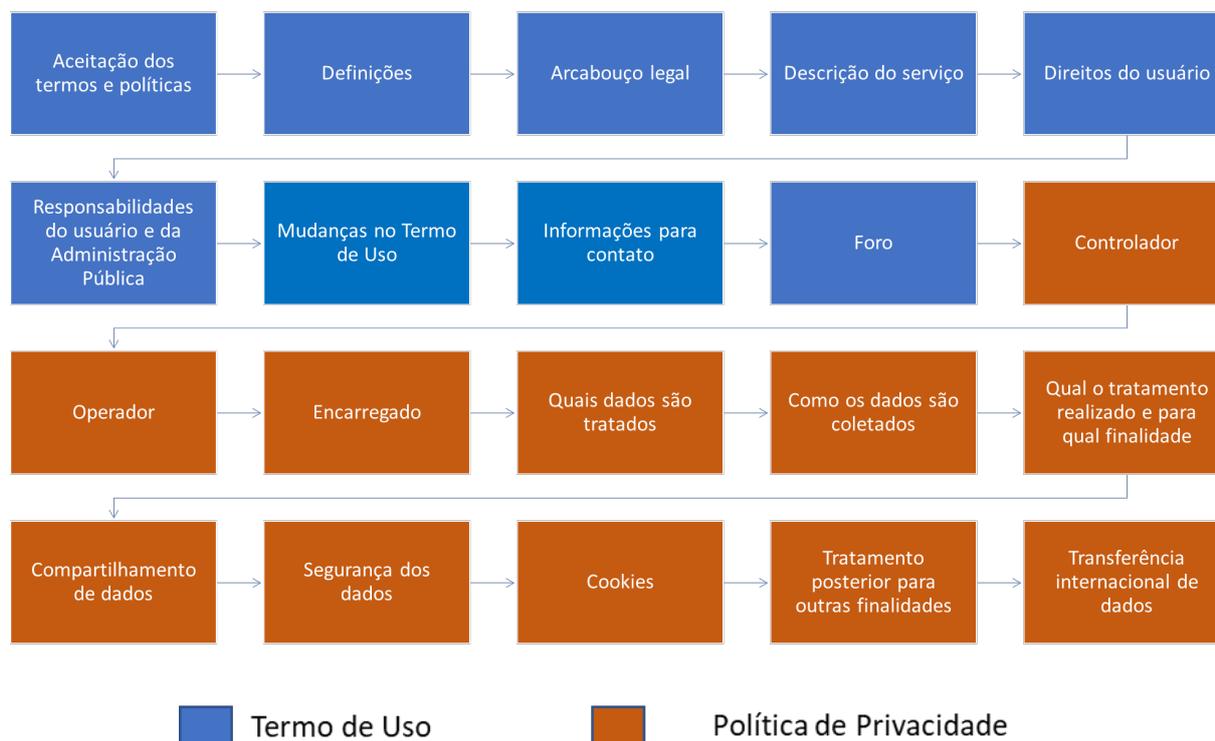


Figura 1 – Tópicos do Termo de Uso e da Política de Privacidade

Este documento será atualizado frequentemente de acordo com as novas diretrizes determinadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) ou com futuras alterações na legislação relacionada à proteção de dados pessoais.

1 – TÓPICOS DO TERMO DE USO

1.1 - Aceitação dos Termos e Políticas

Esse tópico informa ao usuário quais termos e políticas são aplicáveis ao serviço prestado. Além disso, alerta que, ao utilizar o serviço, o usuário concorda expressamente com os termos estipulados nesses documentos.

Determinados serviços podem possuir mais de uma política. Serviços que permitem, por exemplo, ao usuário comentar em determinado campo podem possuir uma Política de Comentários, que versará sobre quais são as regras relacionadas a esses comentários.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quais os termos e políticas aplicáveis;
- Informação de que o uso do serviço expressa acordo com os Termos apresentados.

Exemplo de texto:

Ao utilizar os serviços, o usuário confirma que leu e compreendeu os Termo de Uso e Políticas de Privacidade aplicáveis ao serviço e concorda em ficar vinculado a eles.

1.2 - Definições

Conceitos importantes, como termos técnicos ou legais, precisam ser explicados para melhor entendimento. É fundamental que a forma de linguagem utilizada para esclarecer os significados das palavras seja simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Abaixo, constam definições que estão presentes no artigo 5º da LGPD e que podem ser utilizados também no Termo de Uso.

Agentes de tratamento	O controlador e o operador.
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.
Autoridade Nacional	Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.
Banco de dados	Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Consentimento	Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
Controlador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao 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.
Dado pessoal	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
Dado pessoal sensível	Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, 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.
Encarregado	Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de dados (ANPD).
Operador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

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, 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.
Titular	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
Transferência internacional de dados	Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.
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.
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

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

	ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.
--	---

Na tabela seguinte, constam outros exemplos de conceitos que não estão presentes na LGPD, mas que também podem facilitar a compreensão do usuário.

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.
Códigos maliciosos	É 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.
Internet	Conforme a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, a internet é o 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.
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, que 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

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

	proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Sítios e aplicativos	Os sítios são um conjunto de páginas disponíveis na internet, e os aplicativos são softwares que executam um grupo de funções com o objetivo de disponibilizar um serviço aos usuários.
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.
Usuários (ou "Usuário", quando individualmente considerado)	Todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço (citar o nome do serviço).
Validação biográfica	Conforme a Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2014, a validação biográfica é definida como a confirmação da identidade da pessoa natural mediante comparação de fatos da sua vida, tais como nome civil ou social, data de nascimento, filiação, naturalidade, nacionalidade, sexo, estado civil, grupo familiar, endereço e vínculos profissionais, com o objetivo de identificá-la unicamente com médio grau de segurança.
Validação biométrica	Conforme a Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2014, a validação biométrica é definida como a confirmação da identidade da pessoa natural mediante

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

	aplicação de método de comparação estatístico de medição biológica das características físicas de um indivíduo com objetivo de identificá-lo unicamente com alto grau de segurança.
Violação de dados pessoais	É uma violação de segurança que provoque, de modo accidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Por meio da Portaria n. 93, de 26 de setembro de 2019, o Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI) aprovou o “Glossário de Segurança da Informação”⁵, que traz os principais termos sobre a segurança da informação e as respectivas definições. Nesse glossário, já estão presentes diversas definições que podem ser utilizadas neste tópico.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Definições da Lei Geral de Proteção de dados aplicáveis ao documento;
- Definições necessárias sobre os termos utilizados no documento.

Exemplo de texto - Login Único⁶:

Para os fins destes Termos de Uso e Política de Privacidade, consideram-se:

Agente público: Todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra

⁵ Glossário de Segurança da Informação, disponível em: < <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-93-de-26-de-setembro-de-2019-219115663>>

⁶ Termo de uso do Login Único, disponível em: <https://cadastro.acesso.gov.br/nova-conta/cpf>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta;

Agentes de Estado: inclui órgãos e entidades da Administração pública além dos seus agentes públicos;

Códigos maliciosos: é 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;

Internet: o 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;

Sítios e aplicativos: sítios e aplicativos por meio dos quais o usuário acessa os serviços e conteúdos disponibilizados;

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.

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.

Usuários (ou "Usuário", quando individualmente considerado): todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço (citar o serviço).

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.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

1.3 - Arcabouço Legal

Entre os instrumentos legais que têm relação direta com a utilização de sítios, sistemas ou aplicativos para dispositivos móveis desenvolvidos por órgãos da administração pública, estão:

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.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011	Lei de Acesso à Informação – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.
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.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre a proteção de dados pessoais.
Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no artigo 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento

O **princípio da legalidade**, estabelecido no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal estabelece que o administrador público está, em toda sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei e às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se à responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso.

Portanto, sempre que a administração pública efetuar uma atividade de tratamento de dados pessoais, ela **deverá informar de forma clara a previsão legal e a finalidade da política pública relacionada ao serviço prestado**.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Leis e normativos que podem ser consultados pelo titular para esclarecimento de dúvidas relacionadas ao serviço e que envolvam: tratamento dos dados; transparência na administração pública; direitos dos titulares; competências legais do órgão ou entidade para tratamento dos dados; direito do consumidor etc.
- Arcabouço jurídico que respalda o tratamento de dados pessoais dos cidadãos; política pública, projeto, programa relacionado às competências legais relacionado ao serviço prestado.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Para mais informações sobre base legal para tratamento dos dados pessoais e hipóteses de tratamento de dados pessoais, consultar seções 1.1 e 2.1 do Guia de Boas Práticas LGPD (CCGD, 2020).

Exemplo de texto:

O Arcabouço legal aplicável ao serviço (citar o nome do serviço) compreende:

1. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
2. Marco civil da internet — Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014;
3. Decreto da Governança no Compartilhamento de Dados - Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019;
4. Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR);
5. Decreto que institui a Estratégia de Governo Digital - Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020.

Exemplo de texto - aplicativo Gov.br:

O aplicativo gov.br está respaldado nas competências estabelecidas ao Ministério da Economia pelo Decreto nº 9.745, de 08 de abril de 2019 e do Decreto nº 10.072, de 18 de outubro de 2019, e posteriores alterações com a conversão da MP na Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019.

Pelo Decreto 9.745, compete especificamente à Secretaria de Governo Digital (SGD):

Art. 132. À Secretaria de Governo Digital compete:

II - prestar apoio à governança de tecnologia da informação e comunicação no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

III - ofertar plataformas e serviços compartilhados de tecnologia da informação e comunicação e governo digital, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

IV - apoiar ações de fomento a segurança da informação e proteção a dados pessoais no âmbito da administração pública federal, em articulação com os órgãos responsáveis por essas políticas;

V - buscar novas tecnologias que aprimorem as ações finalísticas dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

1.4 - Descrição do serviço

O Termo de Uso deve informar o usuário sobre o serviço prestado pelo órgão ou entidade e sobre as formas de acesso a esses serviços: requisitos, documentos, etapas do processo e prazos para a prestação do serviço. Deve informar também o que os titulares estão utilizando ou adquirindo, para evitar reclamações relacionadas ao serviço.

É recomendável que o documento contenha o detalhamento sobre compromissos e padrões de qualidade na prestação do serviço, como: prioridades de atendimento, previsão do tempo de espera e mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado e de eventuais manifestações.

Além dessas informações, o termo deve detalhar os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível, por exemplo, e quaisquer outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quem é o responsável pela prestação do serviço;
- Descrição do escopo do serviço e sua finalidade;
- Forma de utilização do serviço e informações necessárias para o uso adequado do serviço.

Informações adicionais como benefícios ao cidadão, previsão de redução de gastos também podem estar presentes neste tópico.

[Exemplo de texto - Gov.br:](#)

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

O que é gov.br⁷?

O gov.br é um projeto de unificação dos canais digitais do governo federal. Mas ele é, acima de tudo, um projeto sobre como a relação do cidadão com o Estado deve ser: simples e focada nas necessidades do usuário de serviços públicos.

Tudo começa pelo portal gov.br, que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo. Até dezembro de 2020 os sites do Governo estarão integrados, tornando o portal gov.br a entrada única para as páginas institucionais da administração federal, oferecendo ao cidadão um canal direto e rápido de relacionamento com os órgãos federais.

O que é o portal gov.br?

É um portal que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal.

O cidadão participa do gov.br?

Sim, ele pode avaliar os serviços do governo por meio de uma ferramenta interativa.

Quem deve se adequar às regras do portal gov.br?

Todos os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.

Onde vão ocorrer as principais mudanças de domínio e migração de conteúdos?

Os principais tipos de conteúdo a serem migrados são os de serviços, institucionais e de notícias. Os sistemas não serão migrados.

Haverá redução de gastos com o portal gov.br?

Sim. Com a centralização de cerca de 1.600 sites do Governo Federal, o portal gov.br vai gerar uma economia estimada de R\$ 100 milhões ao ano, com custos de manutenção e desenvolvimento.

⁷ Sobre o Gov.br, disponível em: <https://www.gov.br/sobre/>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Qual o benefício para o cidadão?

Com o portal gov.br, o cidadão vai economizar tempo e evitar deslocamentos desnecessários.

O portal gov.br incorpora novas tecnologias?

Sim, o processo de evolução é contínuo, incorporando novas soluções que facilitem a vida do cidadão.

Quais são os canais digitais que passarão pelo processo de unificação?

Todos os portais na internet e os aplicativos móveis que contenham informações institucionais, notícias ou prestação de serviços do Governo Federal.

Quanto essa unificação vai demandar de investimento do Governo Federal?

Até o fim de 2020, o Governo Federal deve investir cerca de R\$ 43 milhões no projeto do portal gov.br, com hospedagem, migração de conteúdos e atendimento.

Tem alguma iniciativa semelhante que inspirou esse projeto do Governo Federal?

Os projetos mais relevantes internacionalmente têm sido observados e usados como referência. Nações como o Reino Unido, México e Uruguai, entre outros, já seguiram este mesmo caminho.

1.5 - Direitos do usuário

Os usuários de serviços públicos têm o direito à adequada prestação desses serviços, que devem ser ofertados de acordo com diretrizes como respeito; igualdade no tratamento aos usuários, sem qualquer tipo de discriminação; acessibilidade; cumprimento de prazos e normas; e adequação entre meios e fins – sem a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação.

O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. O titular do dado tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva acerca de, entre outras características previstas em regulamentação para o atendimento do princípio do livre acesso:

I - finalidade específica do tratamento;

II - forma e duração do tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

III - identificação do controlador;

IV - informações de contato do controlador;

V - informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade;

VI - responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento; e

VII - direitos do titular

É um direito do titular ter acesso a informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quais os direitos do titular que utiliza o serviço;
- Descrição detalhada dos direitos.

Informações sobre o exercício dos direitos dos titulares dos dados perante a Administração Pública podem ser consultadas na seção 1.3 do Guia de Boas Práticas LGPD (CCGD, 2020), bem como nos artigos 9 e 18 da LGPD.

Exemplo de texto - Spotify⁸:

Seus direitos e preferências: Garantimos opções de escolha e controle

⁸ Política de privacidade do Spotify, disponível em: <<https://www.spotify.com/br/legal/privacy-policy/#s10>>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

O Regulamento Geral sobre Proteção de Dados ou "RGPD" confere certos direitos às pessoas físicas no que diz respeito aos seus dados pessoais. Dessa forma, buscamos garantir transparência e controles de acesso a fim de permitir aos usuários se beneficiar dos direitos mencionados. Os direitos conferidos às pessoas físicas, sem prejuízo das limitações previstas na legislação aplicável, são os seguintes:

Direito de acesso - o direito de ser informado e solicitar acesso aos dados pessoais processados por nós;

Direito de retificação - o direito de solicitar que alteremos ou atualizemos os seus dados pessoais quando os mesmos estiverem incorretos ou incompletos;

Direito de remoção - o direito de solicitar a remoção de seus dados pessoais;

Direito de restrição - o direito de solicitar que deixemos, temporária ou permanentemente, de processar todos ou alguns dos seus dados pessoais;

Direito de oposição- o direito, a qualquer momento, de se opor ao processamento dos seus dados pessoais por motivos relacionados à sua situação particular; o direito de se opor à manipulação dos seus dados pessoais para fins de marketing direto;

Direito à portabilidade de dados - o direito de solicitar uma cópia dos seus dados pessoais em formato eletrônico e o direito de transmitir os referidos dados pessoais para utilização no serviço de terceiros.

Exemplo de texto - Coronavírus-SUS⁹:

Direitos do Titular

O Titular tem direito a obter da Controladora, em relação aos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição: I - confirmação da existência de tratamento; II - acesso aos dados; III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários,

⁹ Política de privacidade do Coronavírus-SUS, disponível em: <<https://validacovid.saude.gov.br/politica-privacidade>>

excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709; V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador; V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; VI - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no artigo 16 da Lei nº 13.709; VII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; VIII - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; IX - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do artigo 8º da Lei nº 13.709.

Direito de Revogação do Consentimento

Este consentimento poderá ser revogado pelo Titular, a qualquer momento, mediante solicitação via e-mail ou correspondência ao Controlador.

1.6 - Responsabilidades do usuário e da Administração Pública

O Termo de Uso deve evidenciar de forma clara quais são as responsabilidades de cada parte envolvida no serviço. Ao definir responsabilidades, a Administração Pública e o cidadão estabelecem direitos e deveres para ambas as partes e compreendem suas obrigações ao utilizar e prover o serviço, de forma a esclarecer quais situações configuram violações aos Termos e para quais situações cabem reparação de danos.

A Administração Pública deve 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 garantir todos os direitos e garantias legais dos titulares dos dados. Os órgãos e entidades públicas também devem 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

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

produzidas ou custodiadas. Cabe também a Administração Pública implementar controles de segurança para proteção dos dados pessoais dos titulares.

Além disso, a Administração Pública 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 que sustentam o serviço ou de outra forma necessária para cumprir com as obrigações legais. Caso ocorra, a Administração Pública deve notificar os titulares dos dados, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

O usuário de serviços públicos deve utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; prestar as informações pertinentes ao serviço utilizado quando solicitadas; colaborar para a adequada prestação do serviço; e preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

Também é dever do usuário do serviço: apresentar informações verdadeiras e se responsabilizar pelas possíveis consequências de erros e omissões; obedecer às regras estabelecidas nos Termos e Políticas; manter o sigilo da senha, que deve ser pessoal e intransferível; responsabilizar-se por possíveis aplicativos de terceiros que possam fazer o uso de dados pessoais em seus dispositivos; responsabilizar-se pela segurança do dispositivo pelo qual é realizado o acesso ao serviço; reparar danos diretos e indiretos que sejam causados à Administração Pública e a terceiros pelo mal uso do serviço; dentre outros.

Por fim, é importante esclarecer o que é considerado culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiros que sejam atores diretos na prestação dos serviços e determinar exemplos de isenção de responsabilidade por parte da Administração Pública.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Limitação da responsabilidade da administração e excludentes de responsabilidade;

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

- Responsabilidades do usuário ao utilizar o serviço.

Exemplo de texto:

RESPONSABILIDADES

USUÁRIO

O Usuário se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados no cadastro e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar a impossibilidade de utilizar serviços públicos do Governo Federal.

O login e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Este deve manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido, após o ato de compartilhamento.

O usuário da Plataforma é responsável pela atualização das suas informações pessoais e consequências na omissão ou erros nas informações pessoais cadastradas.

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 Federal (APF), a qualquer outro usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso à Internet, ao sítio e/ou Aplicativo.

O usuário não deve interferir, comprometer ou interromper o serviço, ou os servidores ou redes conectadas ao serviço, inclusive por meio da transmissão de qualquer *malware*, *worm*, *vírus*, *spyware*, ou qualquer outro código de natureza destrutiva ou perturbadora. O usuário não pode inserir conteúdo ou códigos, ou, de outra forma, alterar ou interferir na maneira como a página do serviço é exibida ou processada no dispositivo do usuário.

O Órgão **NÃO** poderá ser responsabilizado pelos seguintes fatos:

- a. Equipamento infectado ou invadido por atacantes;

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

- b. Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
- c. Proteção do dispositivo de acesso do usuário ao serviço;
- d. Proteção das informações baseadas nos dispositivos de acesso dos usuários;
- e. Abuso de uso dos dispositivos de acesso dos usuários;
- f. Monitoração clandestina do dispositivo de acesso dos usuários;
- g. Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h. Perímetro inseguro;

O uso comercial das expressões utilizadas em aplicativos como marca, nome empresarial ou nome de domínio, além dos conteúdos do serviço, assim como os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem que o usuário acesse sua conta estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais.

Ao acessar o aplicativo, os usuários declaram que irão respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e os decorrentes da proteção de marcas, patentes e/ou desenhos industriais, depositados ou registrados em, bem como todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiverem de alguma forma, disponíveis no serviço. O simples acesso ao serviço não confere aos usuários qualquer direito ao uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, imagens, dados e informações, dentre outras, que nele estejam ou estiverem disponíveis.

A reprodução de conteúdo descritos anteriormente está proibida, salvo com prévia autorização por escrito ou caso se destinem ao uso exclusivamente pessoal e sem que em nenhuma circunstância os usuários adquiram qualquer direito sobre esses conteúdos.

É vedada a utilização do serviço para finalidades comerciais, publicitárias ou qualquer outra que contrarie a finalidade para a qual foi concebido, conforme definido neste documento, sob pena de sujeição às sanções cabíveis na Lei nº 9.610/1998, que protege os direitos autorais no Brasil.

Os visitantes e usuários assumem toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, imagens, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial do serviço.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública, no papel de custodiante das informações pessoais dos usuários, deve cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do cidadão de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados na plataforma.

Publicar e informar ao Usuário as futuras alterações a estes Termos de Uso e Política de Privacidade por meio do sítio (<https://sso.acao.gov.br/>), conforme o princípio da publicidade estabelecido no artigo 37, caput, da Constituição Federal.

Em nenhuma hipótese, a Administração Pública Federal 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.

Em hipótese alguma, o serviço e seus colaboradores responsabilizam-se por eventuais danos diretos, indiretos, emergentes, especiais, imprevistos ou multas causadas, em qualquer matéria de responsabilidade, seja contratual, objetiva ou civil (inclusive negligência ou outras), decorrentes de qualquer forma de uso do serviço, mesmo que advertida a possibilidade de tais danos.

Tendo em vista que o serviço lida com informações pessoais, o usuário concorda que não usará robôs, sistemas de varredura e armazenamento de dados (como "*spiders*" ou "*scrapers*"), links escondidos ou qualquer outro recurso escuso, ferramenta, programa, algoritmo ou método coletor/extrator de dados automático para acessar, adquirir, copiar ou monitorar o serviço, sem permissão expressa por escrito do órgão.

Em se tratando de aplicativos em dispositivos móveis sua comercialização é expressamente proibida. Ao concordar com este Termo de Uso e utilizar o aplicativo

móvel, o usuário receberá uma permissão do órgão para uso não comercial dos serviços oferecidos pelo aplicativo, o que, em nenhuma hipótese, fará dele proprietário do aplicativo móvel.

Caso o usuário descumpra o Termo de Uso ou a Política de Privacidade, ou seja investigado em razão de má conduta, o órgão poderá restringir seu acesso. O usuário também deverá responder legalmente por essa conduta.

A Administração Pública poderá, quanto às ordens judiciais de pedido de 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 necessária para cumprir com as obrigações legais. Caso ocorra, a Administração Pública notificará os titulares dos dados, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

A Administração pública se compromete a preservar a funcionalidade do serviço ou aplicativo, utilizando um *layout* que respeite a usabilidade e navegabilidade, facilitando a navegação sempre que possível, e exibir as funcionalidades de maneira completa, precisa e suficiente, de modo que as operações realizadas no serviço sejam claras.

1.7 - Mudanças no Termo de Uso

Como o Termo de Uso descreve o serviço, exibe as regras de uso, define responsabilidades e descreve como ocorre o tratamento de dados, qualquer alteração futura deve também estar presente no Termo. Essas mudanças podem ser comunicadas diretamente aos usuários, por meio da caixa de e-mail ou diretamente ao acessar o serviço, ou pode-se alertá-los para que revisem os Termos com frequência.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Como as alterações no Termo de Uso serão comunicadas;

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

- Caso não sejam comunicadas diretamente ao titular (por e-mail, por exemplo), alertar sobre a responsabilidade dele em acessar o Termo de Uso frequentemente.

Exemplo de texto – Login Único:

RESPONSABILIDADES: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

Publicar e informar ao Usuário as futuras alterações a estes Termos de Uso e Política de Privacidade por meio do sítio (<https://sso.acao.gov.br/>), conforme o princípio da publicidade estabelecido no artigo 37, caput, da Constituição Federal.

DAS ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÃO DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta política tem validade indeterminada, podendo ser alterada em seus termos, a qualquer tempo, e a versão deste termo de uso será vinculada no ato da aceitação do usuário.

1.8 – Informações para contato

Eventuais dúvidas com relação ao Termo de Uso podem surgir e é importante que o controlador informe por qual canal essas dúvidas serão sanadas (telefone para contato, endereço de e-mail, chats, canal de atendimento).

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quais são os canais para esclarecimento de dúvidas;
- Detalhes sobre o funcionamento dos canais, como horário de funcionamento, conforme o caso.

O contato responsável deve ser capaz de atender o estipulado pela LGPD em seu artigo 41, § 1º, com relação ao acesso à informação, formas de petição e prazos. O Guia de Boas Práticas LGPD (CCGD, 2020) traz informações sobre os meios de acesso à informação em transparência passiva, meios de petição e manifestação à administração pública respectivamente nas seções 1.3.1 e 1.3.2.

Exemplo de texto - Google¹⁰:

Entrar em contato com o Google com uma consulta sobre privacidade de dados. O Google tem uma equipe designada para atender às consultas de privacidade do usuário relacionadas aos produtos para consumidores e empresas. Entre em contato por meio do nosso [formulário on-line](#)¹¹ designado.

1.9 - Foro

A eleição de foro visa o comprometimento das partes envolvidas na prestação do serviço - cidadão e administração pública - a reclamar eventuais direitos em determinado órgão jurisdicional, caso uma delas entenda que questões presentes no Termo de Uso do serviço tenham sido violadas.

Deve-se informar também que o titular de dados tem direito de apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, com base no artigo 18, § 1º da LGPD caso entenda que alguma questão presente no Termo de Uso tenha sido violada.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quem será responsável por receber eventuais litígios;
- O direito do titular para reclamar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

Exemplo de texto - Login Único:

Quaisquer disputas ou controvérsias oriundas de quaisquer atos praticados no âmbito da utilização dos sítios e/ou aplicativos pelos usuários, inclusive com relação ao descumprimento dos Termos de Uso e Política de Privacidade ou pela violação dos direitos da Administração Pública Federal, de outros Usuários e/ou de

¹⁰ <https://support.google.com/policies/answer/9581826?hl=pt-BR>

¹¹ https://support.google.com/policies/contact/general_privacy_form

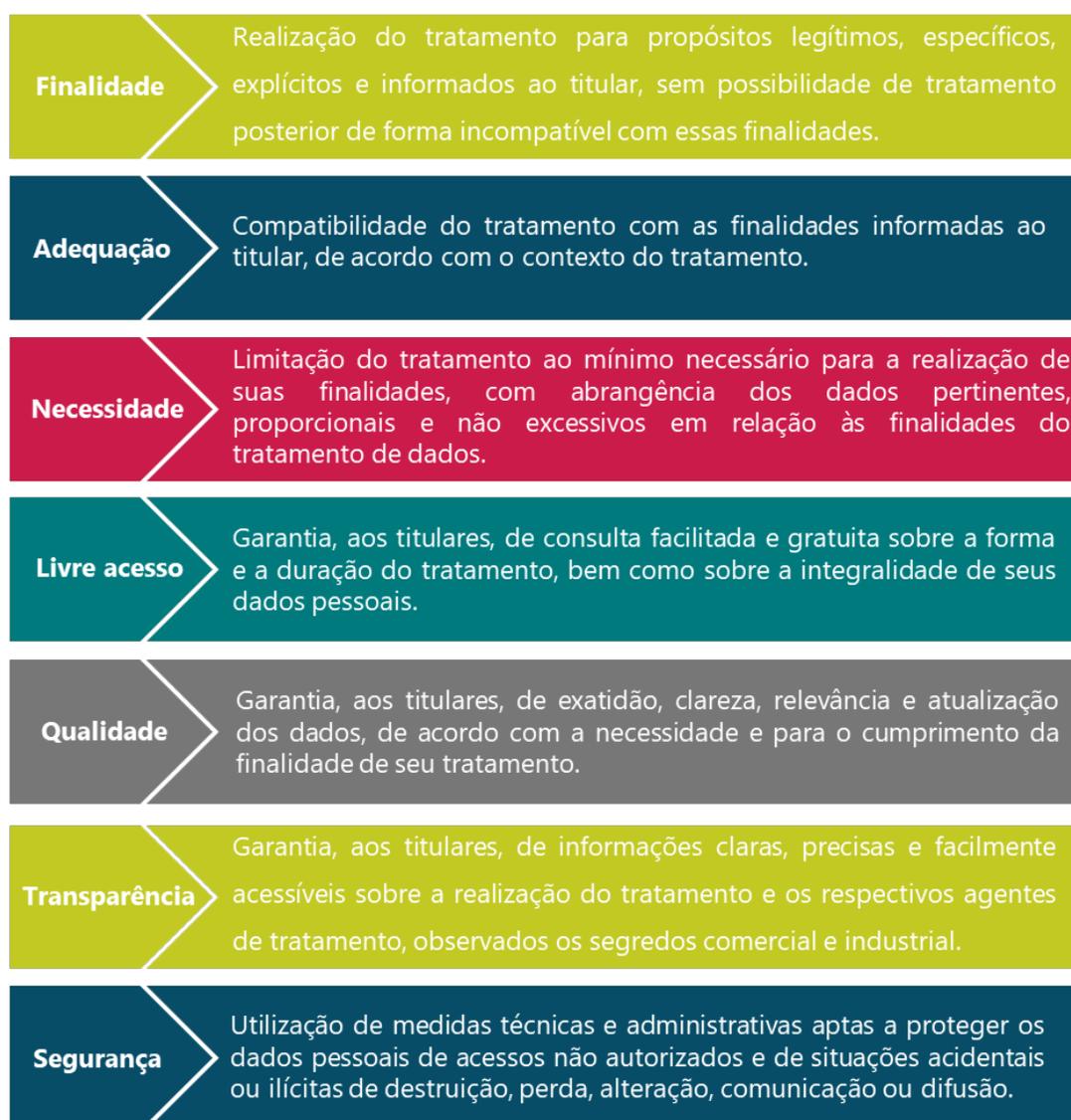
GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade, serão processadas pela Justiça Federal.

2 – POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A Política de Privacidade tem como objetivo descrever ao usuário o método, os processos e os procedimentos adotados no tratamento de dados pessoais pelo serviço e informá-lo sobre as medidas de privacidade empregadas.

Para isso, o serviço deve informar ao titular do dado como ele fornece a privacidade necessária para que a confidencialidade dos dados prestados pelos titulares dos dados seja garantida de forma eficiente e como os **princípios** abaixo são atendidos.



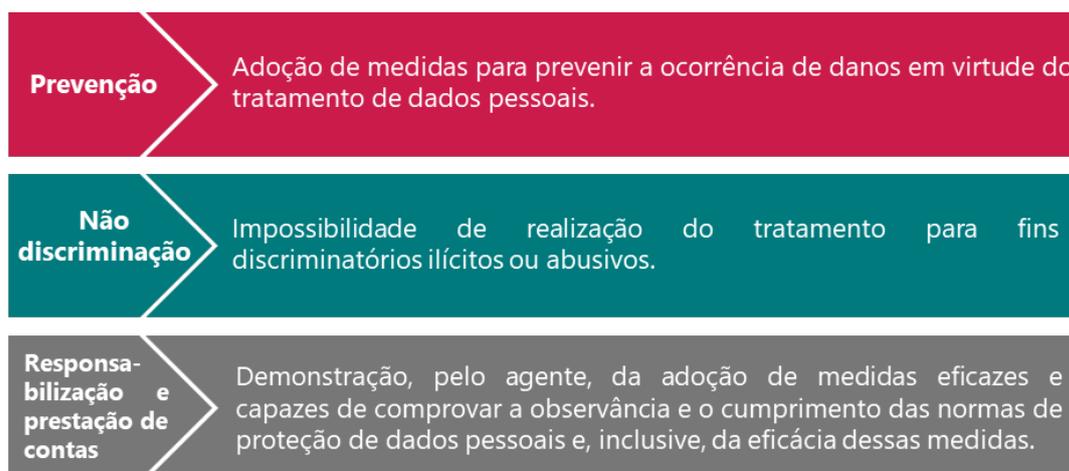


Figura 2 – Princípios da Lei Geral de Proteção de Dados

Destaca-se que o conceito de tratamento de dados presente na LGPD é amplo e é definido como: 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. Portanto, caso alguma operação de dados acima seja realizada, ela deve ser comunicada ao titular de forma transparente e deve estar presente na Política de Privacidade do serviço.

Abaixo, seguem os tópicos que devem estar presentes na Política de Privacidade, com suas respectivas descrições e exemplos.

2.1 – Controlador

A Lei Geral de Proteção de Dados define como **controlador**, em seu artigo 5º:

Art. 5º, VI – controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Além disso, no inciso III do artigo 9º da LGPD, é determinado que o titular tem direito de acesso às informações de contato do controlador, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Identificação do controlador;
- Endereço do controlador;
- Informações de contato do controlador.

2.2 – Operador

A Lei Geral de Proteção de Dados define como **operador**, em seu artigo 5º:

Art. 5º, VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

A LGPD apresenta, em seu artigo 6º, o **princípio da transparência**, que assegura a garantia aos titulares do fornecimento de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos **agentes de tratamento**.

No inciso VI do artigo 9º, a LGPD também estabelece a necessidade de disponibilizar informações sobre as responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento. Dessa forma, como o operador é um agente de tratamento, é importante fornecer informações ao titular também sobre ele.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Identificação do operador;
- Endereço do operador.

2.3 – Encarregado

A Lei Geral de Proteção de Dados define como **encarregado**, em seu artigo 5º:

Art. 5º, VIII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

A LGPD também estabelece, em seu artigo 41, que o controlador deverá indicar um encarregado pelo tratamento de dados e divulgar publicamente a identidade e as informações de contato do encarregado (§ 1º).

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Identificação do encarregado;
- Informações de contato do encarregado.

2.4 - Quais dados são tratados

Com o objetivo de facilitar o acesso ao titular dos dados, todos os dados pessoais tratados pelo serviço devem ser especificados neste tópico. O tratamento dos dados pessoais tratados pelo serviço deve respeitar os princípios estabelecidos no artigo 6º da LGPD, especialmente o **princípio da necessidade**, que estabelece a limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização das finalidades previstas, de forma proporcional e não excessiva.

Se houver tratamento de dados pessoais e de dados pessoais de **crianças e adolescentes**, recomenda-se, pela criticidade dos dados em questão, dar destaque a essas informações dentro deste tópico.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Dados pessoais do titular tratados pelo serviço;
- Destaque para dados de crianças e adolescentes, caso sejam tratados.

Para mais informações sobre a coleta de dados pessoais, ver seção 2.2 do Guia de Boas Práticas LGPD (CCGD, 2020).

Exemplo de texto - Gov.uk¹²:

Coletamos, armazenamos e usamos determinadas categorias de informações pessoais sobre você, como:

1. detalhes de contato pessoal, como nome, cargo, endereços, números de telefone e endereços de e-mail pessoais.
2. gênero.
3. estado civil e dependentes.
4. número de seguro Nacional.
5. detalhes da conta bancária.
6. informações sobre sua renda.
7. informações sobre o seu emprego.
8. informações sobre suas atividades de negócios.
9. informações sobre suas propriedades domésticas e comerciais.
10. informações sobre passaporte e carteira de motorista.

Também coletamos, armazenamos e usamos determinadas categorias especiais de informações pessoais mais sensíveis, como:

1. dados biométricos, como dados de reconhecimento de voz.
2. Informações sobre condenações criminais, alegações e ofensas, quando relevantes em relação às nossas funções.

2.5 - Como os dados são coletados

Além de especificar quais dados são coletados, é importante esclarecer ao titular como os dados são obtidos. O serviço pode utilizar uma base de dados de governo que já possua os dados necessários à prestação do serviço, pode coletá-los durante o uso do serviço em seu sítio ou coletar informações por meio de

¹² Termo de Uso do Gov.uk, disponível em: <<https://www.gov.uk/government/publications/data-protection-act-dpa-information-hm-revenue-and-customs-hold-about-you/data-protection-act-dpa-information-hm-revenue-and-customs-hold-about-you>>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

funcionalidades específicas do dispositivo do usuário, como, por exemplo, pela câmera. Dessa forma, para cada dado pessoal utilizado no serviço, deve-se informar ao titular do dado como ele foi ou será obtido.

É importante destacar que o **princípio da necessidade** deve ser respeitado, ou seja, o tratamento deve ser limitado ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

Além disso, determinados recursos utilizados nos dispositivos para coleta de informações possuem maiores **riscos de segurança** associados. Portanto, deve-se identificar e avaliar os riscos envolvidos com cada recurso utilizado para coleta de dados.

Para mais informações sobre identificação e avaliação de riscos, consultar a seção 2.5.2.6 Guia de Boas Práticas LGPD (CCGD, 2020).

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Formas de obtenção dos dados pessoais;
- Funcionalidades dos dispositivos necessárias para obtenção dos dados pessoais.

Exemplo de texto – Spotify:

Se você assinar ou acessar nossos serviços usando credenciais de terceiros (por exemplo, Facebook), importaremos suas informações a partir de terceiros para criação de sua conta conosco.

(...) Note que apenas iremos acessar a sua câmera ou fotos do seu dispositivo se nos autorizar a fazê-lo e acessaremos apenas a imagens que decida especificamente compartilhar conosco e os metadados relacionados às referidas imagens, tais como o tipo de arquivo e o tamanho da imagem. Em hipótese alguma digitalizaremos ou importaremos a biblioteca de fotografias do seu dispositivo ou rolo de câmera.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Para usuários de certos planos como o Plano Familiar Premium e o Plano Duo Premium, podemos utilizar uma aplicação de mapeamento de terceiros (como o Google Maps) e / ou o serviço de localização do seu dispositivo para ajudá-lo a verificar a sua residência. Estes dados são recolhidos com a única finalidade de verificar a elegibilidade para o Plano Familiar Premium e para o Plano Duo Premium, e não são utilizados para publicidade ou qualquer outra finalidade.

(...) Se os recursos de voz estiverem disponíveis no seu mercado, o Spotify coleta os seus dados de voz com a sua autorização para fornecer recursos e funcionalidades adicionais, ou seja, a interação com o Serviço Spotify através da sua voz. Para obter mais informações, consulte a nossa Política de Controle de Voz.

Exemplo de texto - Aplicativo Gov.br:

Para facilitar a compreensão, as informações sobre os dados e sua forma de obtenção podem ser expostas em forma de tabela, como no exemplo a seguir.

Dado	Forma de obtenção
Dados biográficos e biométricos de identificação pessoal	São coletados na base da Identificação Civil Nacional (ICN), gerida pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE).
Foto	Capturada pelo aplicativo, com o consentimento do usuário, ao realizar a validação biométrica facial
Documento digital de CPF	Coletado na base de dados da Receita Federal
Documento digital da Carteira Nacional de Habilitação	Coletada na base de dados do Denatran

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

2.6 – Qual o tratamento realizado e para qual finalidade

Além de informar quais os dados pessoais coletados e a forma como são coletados, a Administração Pública deve informar ao titular qual o **tratamento** realizado com os dados pessoais e para qual finalidade.

Um dado pessoal como o CPF pode ser tratado de formas diferentes por serviços diferentes com finalidades diferentes. Por exemplo, um serviço pode utilizar o CPF somente com o objetivo de cadastrar o cidadão, enquanto outro serviço pode utilizá-lo para realizar tratamentos automatizados e cruzamento de dados para fornecer informações facilitadas ao cidadão.

O Guia de Boas Práticas LGPD (CCGD, 2020) trata com maiores detalhes, na seção 2.5.2.3, a descrição do tratamento de dados pessoais e traz informações sobre a natureza, escopo, contexto e finalidade do tratamento.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quais as operações de tratamento são realizadas para cada dado pessoal utilizado;
- Qual a finalidade da operação realizada.

Exemplo de texto - Spotify:

<p>Descrição dos motivos pelos quais o Spotify processa os seus dados pessoais (finalidade do processamento)</p>	<p>Categorias de dados pessoais utilizadas pelo Spotify para a finalidade do processamento</p>
<p>Prestar e personalizar o Serviço Spotify.</p>	<p>Dados de Usuário</p> <p>Dados de Utilização</p> <p>Dados de Pagamento e Compra</p> <p>Dados de Verificação do Plano</p> <p>Dados de Voz</p>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

Avaliar e desenvolver novas funcionalidades, tecnologias e melhorias para o Serviço Spotify.	Dados de Usuário Dados de Utilização Dados de Voz
Conduzir pesquisas, concursos, estudos e sorteios.	Dados de Usuário Dados de Utilização Dados relativos a Concursos, Estudos e Sorteios
Efetuar, exercer ou defender ações judiciais.	Dados de Usuário Dados de Utilização Dados de Pagamento e Compra Dados de Verificação do Plano Dados de Voz Dados relativos a Concursos, Pesquisas e Sorteios

Exemplo de texto – Aplicativo Gov.br:

Dado	Finalidade
Dados biográficos e biométricos de identificação pessoal	Exibir ao usuário suas informações pessoais de forma centralizada e organizada. Autenticar e identificar de forma segura o usuário que utilizará os serviços públicos, permitir acesso a recursos exclusivos para usuários autenticados e reduzir o risco de fraudes. O aplicativo gov.br utiliza o serviço

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

	<p>Acesso.gov.br para autenticar o cidadão que utiliza o aplicativo. Para mais informações, acessar o Termo de Uso do Acesso.gov.br em http://faq-loginunico.servicos.gov.br/en/latest/_perguntasdafaq/termodeusoeprivacidade.html</p>
<p>Documento digital de CPF e documento digital da Carteira Nacional de Habilitação</p>	<p>Fornecer o acesso a esses documentos em uma carteira de documentos digitais, com a finalidade de facilitar o acesso e agregar, em um só lugar, todos os seus documentos digitais do cidadão.</p>
<p>Foto</p>	<p>Permitir que o aplicativo faça validação biométrica, fornecendo assim mais confiabilidade e segurança ao usuário. A validação biométrica só é realizada com consentimento do usuário. O serviço Acesso.gov.br utiliza a validação facial do aplicativo para permitir que o cidadão crie conta no Acesso.gov.br, recupere a conta (recuperação de senha) e qualifique a conta (obtenção do selo de confiança para a sua conta).</p> <p>O INSS utiliza a validação biométrica em seus serviços para realizar a prova de vida do cidadão</p>

2.7 – Compartilhamento de dados

O compartilhamento de dados pode proporcionar uma facilidade ao fornecer serviços públicos, visto que determinados dados pessoais já estão presentes em bases de dados de governo. Outros serviços públicos podem ser integrados com outros serviços que já forneçam funcionalidades prontas, como é o caso dos serviços que delegam a função de autenticação ao Login Único.

Para estar em conformidade com a LGPD, o serviço deverá informar ao titular do dado que utilize o serviço sobre o uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade de seu compartilhamento, conforme previsto no artigo 9º da LGPD. Deve-se atender, além disso, o disposto no artigo 26 da LGPD, que trata do uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público. A LGPD também determina, em seu artigo 9º, inciso V, que o titular tem direito às informações acerca do uso compartilhado de dados pelo controlador e a finalidade associada a esse compartilhamento.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quais dados são compartilhados;
- Com quem os dados são compartilhados;
- Qual a finalidade do compartilhamento.

Exemplo de texto - Spotify:

Categorias de Destinatários	Razão do Compartilhamento
Aplicações de terceiros e dispositivos conectados à sua Conta Spotify	Se conectar a sua conta Spotify a uma aplicação e / ou dispositivo(s) de terceiros, tais como redes sociais, áudio, televisão ou plataformas e serviços de celular, o Spotify compartilha dados técnicos com o operador dessa aplicação e / ou dispositivo de terceiros para conectar a sua conta Spotify e / ou facilitar a reprodução do Serviço Spotify. Relativamente a certos terceiros que possam solicitar ou exigir que compartilhem as suas informações com os mesmos, sua

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

	autorização será solicitada antes de fornecermos qualquer informação aos referidos terceiros.
Comunidade de Apoio	Ao assinar uma Conta de Suporte Spotify na Comunidade de Suporte Spotify, será solicitado que você crie um nome de usuário específico para a Comunidade de Suporte Spotify, o qual será exibido publicamente, isto é, estará visível para qualquer pessoa que acesse a Comunidade de Suporte Spotify, bem como quaisquer perguntas ou comentários que você postar.
Seus Seguidores Spotify	Poderá haver ocasiões em que você deseje que compartilhem informações sobre o seu uso do Serviço Spotify com outros usuários do Spotify ('Seus Seguidores Spotify'). Por exemplo, existe a possibilidade de efetuar listas de reprodução privadas e públicas. Caso você compartilhe as suas listas de reprodução privadas com outras pessoas, note que os destinatários das suas listas de reprodução privadas poderão compartilhá-las com outras pessoas.
Artistas e Editoras Discográficas	Você pode optar por compartilhar dados pessoais (por exemplo, o seu e-mail) com artistas, editoras discográficas ou outros parceiros que pretendam enviar-lhe diretamente notícias ou ofertas promocionais. Você pode optar por retirar o seu consentimento a qualquer momento.

2.8 - Segurança dos dados

Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, 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 qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como responder pelos danos

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

decorrentes de violações de segurança aos dados pessoais. Diante disso, é importante que o titular do dado tenha ciência das medidas de segurança que foram implementadas no serviço que trata seus dados pessoais.

Além disso, o controlador deverá comunicar ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares e, portanto, deve informar no Termo de Uso que essa comunicação será feita nesses casos.

Recomenda-se também que o serviço possua um canal para comunicação de possíveis violações, falhas e vulnerabilidades do serviço para que possíveis incidentes de segurança sejam reportados, identificados e tratados de forma mais ágil e preventivamente.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Medidas de segurança implementadas no serviço;
- Comunicar ao titular que incidentes de segurança que possam acarretar risco ou dano relevante aos titulares serão informados.

Para mais informações sobre o tema segurança da informação no tratamento de dados pessoais, ver o capítulo 4 do Guia de Boas Práticas LGPD (CCGD, 2020), dedicado exclusivamente a esse tema.

Exemplo de texto - Coronavírus-SUS:

Segurança dos Dados

A Controladora responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, 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 qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Em conformidade ao artigo 48 da Lei nº 13.709, o Controlador comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

Exemplo de texto - Spotify:

Manutenção da segurança dos seus dados pessoais

Estamos empenhados em proteger os dados pessoais dos nossos usuários. Implementamos medidas técnicas e organizacionais apropriadas para ajudar a proteger a segurança dos seus dados pessoais; no entanto, note que nenhum sistema é completamente seguro. Instauramos várias políticas, incluindo políticas de pseudonimização, criptografia, acesso e retenção para proteger os usuários de acesso não-autorizado e retenção desnecessária de dados pessoais nos nossos sistemas.

A sua senha protege a sua conta de usuário, e, portanto, sugerimos que você utilize uma senha forte que seja exclusiva da sua conta Spotify, nunca compartilhando a mesma com ninguém, limitando o acesso ao seu computador e navegador, e saindo de sua conta após utilização do Serviço Spotify.

Exemplo de texto – Aplicativo Gov.br:**Segurança dos Dados**

O aplicativo gov.br se compromete a aplicar as medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados de forma indevida. Com o objetivo de prevenir fraudes e possíveis vulnerabilidades, as funcionalidades fornecidas pelo aplicativo são testadas e as falhas encontradas são corrigidas à medida em que são identificadas. Além disso, as vulnerabilidades das tecnologias utilizadas no aplicativo também são corrigidas à medida em que são reportadas.

Para a garantia da segurança, serão adotadas soluções que levem em consideração: as técnicas e a tecnologia adequada; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; a criticidade e sensibilidade dos dados tratados; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.

O aplicativo gov.br utiliza criptografia para que os dados sejam transmitidos de forma segura e confidencial, de maneira que a transmissão dos dados entre o servidor e o usuário ocorra de maneira totalmente cifrada ou encriptada.

No entanto, ressalta-se que o aplicativo se exime de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiros, como em caso de ataque de hackers ao dispositivo do usuário, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiro.

O aplicativo gov.br se compromete, ainda, a comunicar o usuário em prazo adequado caso ocorra algum tipo de violação da segurança de seus dados pessoais que possa lhe causar um alto risco para seus direitos e liberdades pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

2.9 - Cookies

Os cookies são geralmente pequenos arquivos de texto, que são armazenadas no diretório do navegador do computador do usuário ou nas subpastas de dados do navegador. Os cookies são criados quando você usa seu navegador para visitar um sítio que usa cookies para rastrear seus movimentos dentro do site, ajudá-lo a retomar de onde parou, lembrar seu login registrado, seleção de tema escolhido, preferências e outras funções de personalização.¹³

Alguns serviços podem utilizar cookies para armazenar dados do usuário, como histórico de navegação, logins e senhas. Caso seja utilizado, o usuário deve ser informado sobre quais dados são coletados e armazenados e para qual funcionalidade. Deve ser informado também quais medidas de segurança são implementadas em seu uso (transferência de informações somente pelo protocolo HTTP, uso de criptografia obrigatório etc.).

¹³ All about cookies, disponível em: <<https://www.allaboutcookies.org/cookies/>>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

É importante que, caso o serviço utilize cookies de terceiros (por exemplo, Google Analytics), todas as informações necessárias sobre os dados coletados, o tratamento realizado e finalidade do uso do cookie seja informado ao usuário.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Quais cookies são utilizados (cookies proprietários e de terceiros);
- Qual os dados são coletados pelos cookies;
- Qual a finalidade do uso de cookies;
- Como o usuário pode obter mais informações sobre os cookies de terceiros utilizados no serviço.

Exemplo de texto – Spotify:

Para uma abordagem completa deste tópico, ver a Política de Cookies do Spotify¹⁴.

2.10 – Tratamento posterior dos dados para outras finalidades

Determinados dados pessoais podem ser utilizados para outras finalidades além daquelas relacionadas ao serviço. Informações sobre os dispositivos como modelo do hardware, tipo de sistema operacional, navegador utilizado para o acesso, localização, dentre outros, podem ser utilizados para melhoria contínua dos serviços e aprimoramento da experiência do usuário. Desde que anonimizados, esses dados também podem ser utilizados para fins de pesquisa por órgãos de pesquisa, podem ser utilizados de maneira agregada para divulgação de informações por meio de meios de comunicação, e em publicações científicas e educacionais.

Assim, qualquer tratamento posterior dos dados pessoais para outras finalidades deve ser comunicado ao titular do dado.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

¹⁴ <https://www.spotify.com/br/legal/cookies-policy/?language=pt&country=br>

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

- Quais dados poderão ser utilizados para tratamentos posteriores;
- Qual a finalidade deste tratamento posterior.

Exemplo de texto - Login Único:

Quanto à plataforma, o Órgão poderá efetuar a coleta de informações, como modelo do hardware, sistema operacional (entre elas configuração, navegadores) e identificadores do dispositivo (localização, dentre outros). Tais informações visam realizar a melhoria contínua dos processos e serviços prestados;

O Órgão poderá, a qualquer tempo, fornecer dados ou informações relativas aos usuários da Plataforma de Autenticação a outros serviços públicos digitais cuja finalidade seja a efetiva prestação de serviço público pelo compartilhamento de dados ou informações ou atender demanda judicial ou policial ou por requisição do Ministério Público, conforme a LGPD.

A transparência será proporcionada nos termos da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012.

2.11 – Transferência internacional de dados

Alguns serviços podem envolver transferência de dados entre países, como, por exemplo, quando há cooperação jurídica internacional entre órgãos públicos de inteligência, de investigação e de persecução. Para esses casos, deve-se deixar claro para o titular quais os dados serão transferidos internacionalmente, para qual finalidade, quais países estão envolvidos e qual o grau de proteção e privacidade fornecido por eles.

Abaixo, resume-se quais informações devem estar presentes neste tópico:

- Dados transferidos;
- Finalidade da transferência internacional de dados;

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

- Quais países envolvidos e o grau de proteção de dados pessoais fornecido por eles.

Exemplo de texto - Spotify:

Transmissão para outros países

O Spotify compartilha os seus dados pessoais globalmente com as empresas do Grupo Spotify para realizar as atividades especificadas na presente Política. O Spotify pode igualmente subcontratar o processamento, ou compartilhar os seus dados pessoais com terceiros localizados em outros países. Os seus dados pessoais podem, portanto, estar sujeitos a leis de privacidade distintas daquelas aplicáveis em seu país.

Os dados pessoais coletados na União Europeia e na Suíça podem, por exemplo, ser transmitidos e processados por terceiros localizados em um país fora da União Europeia e da Suíça. Nesses casos, o Spotify deve garantir que a transmissão dos seus dados pessoais seja realizada de acordo com as leis de privacidade aplicáveis e, em particular, que medidas contratuais, técnicas e organizacionais adequadas estejam em vigor, tais como as Cláusulas Contratuais Gerais aprovadas pela Comissão da UE.

3 – FERRAMENTA PARA ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

3.1 - Detalhes da ferramenta

A Secretaria de Governo Digital (SGD) disponibiliza uma ferramenta¹⁵ por meio da qual os órgãos e entidades da administração pública poderão, ao responder um **questionário** sobre informações relacionadas aos tópicos presentes neste documento, obter o texto completo do termo de uso e política de privacidade. O objetivo buscado é **facilitar a elaboração** desses documentos para os serviços públicos prestados por meio de aplicações, sítios, sistemas e aplicativos.

Apesar de a ferramenta gerar um texto completo com os tópicos tratados neste documento, reforça-se que cada serviço possui características específicas que não podem ser abordadas completamente por uma ferramenta única. **Portanto, o termo de uso e política de privacidades gerados a partir da ferramenta não prescindem da análise das equipes técnicas e do encarregado responsável, pois pode precisar de ajustes necessários para incluir informações mais precisas do serviço e detalhes que não foram tratados pela ferramenta.**

¹⁵ Ferramenta para elaboração de termo de uso e política de privacidade para serviços públicos, disponível em: <https://pesquisa.sisp.gov.br/index.php/759958?lang=pt-BR>

Referências Bibliográficas

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm >. Acesso em: 04 set. 2020.

BRASIL. Presidência da República. Gabinete de Segurança Institucional. Portaria nº 93, de 26 de setembro de 2019. **Glossário de Segurança da Informação**. Disponível em: < <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-93-de-26-de-setembro-de-2019-219115663>>. Acesso em: 04 set. 2020.

COMITÊ CENTRAL DE GOVERNANÇA DE DADOS - CCGD. **Guia de Boas Práticas LGPD**. Abril 2020. Disponível em: < <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/guia-de-boas-praticas-lei-geral-de-protecao-de-dados-lgpd> >. Acesso em: 04 set. 2020.

TERMO DE USO DO LOGIN ÚNICO. 2020. Disponível em: <<https://cadastro.acesso.gov.br/nova-conta/cpf>>. Acesso em: 03 de set. de 2020.

SOBRE O GOV.BR. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/sobre/>>. Acesso em: 03 de set. de 2020.

TERMO DE USO DO LOGIN ÚNICO. 2020. Disponível em: <<https://cadastro.acesso.gov.br/nova-conta/cpf>>. Acesso em: 03 de set. de 2020.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO SPOTIFY. 2020. Disponível em: <<https://www.spotify.com/br/legal/privacy-policy/>>. Acesso em: 03 de set. de 2020.

TERMO DE USO DO GOOGLE. 2020. Disponível em: <<https://policies.google.com/privacy?hl=pt-BR#intro>>. Acesso em: 03 de set. de 2020.

HMRC PRIVACY NOTICE. 2020. Disponível em: < <https://www.gov.uk/government/publications/data-protection-act-dpa-information-hm-revenue-and-customs-hold-about-you/data-protection-act-dpa-information-hm-revenue-and-customs-hold-about-you>>. Acesso em: 03 de set. de 2020.

GUIA DE ELABORAÇÃO DE TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS

ALL ABOUT COOKIES. 2020. Disponível em:

<<https://www.allaboutcookies.org/cookies/>>. Acesso em: 03 de set. de 2020.