



# **Declaração de conformidade com os princípios de proteção de dados pessoais**

## SUMÁRIO

<b>1.0 FINALIDADE.....</b>	<b>3</b>
<b>2.0 DEFINIÇÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>3.0 PRIVACIDADE.....</b>	<b>4</b>
3.1 Exceções.....	5
3.2 Categorização da informação.....	5
<b>4.0 PRINCÍPIOS DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....</b>	<b>5</b>
4.1 Princípio da finalidade.....	6
4.2 Princípio da protetividade.....	6
4.3 Princípio da atualidade.....	6
4.4 Princípio da integridade.....	6
4.5 Princípio da universalidade.....	6
4.6 Proteção de dados do cliente.....	6
<b>5.0 CONFORMIDADE E GOVERNANÇA.....</b>	<b>7</b>
5.1 Conformidade legal.....	7
5.2 Governança de riscos, conformidade e segurança da informação.....	7
5.3 Governança de TI.....	7
<b>6.0 TERMO DE USO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>8</b>
6.1 Responsabilidade.....	8
6.2 Coleta de informações.....	8
6.3 <i>Cookies</i> e tecnologias semelhantes.....	8
6.4 Armazenamento.....	9
6.5 Uso das informações.....	9
6.6 Compartilhamento de informações com terceiros.....	9
<b>7.0 OUVIDORIA.....</b>	<b>9</b>

## 1.0 FINALIDADE

O Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, considerando:

- I. os fundamentos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais:
  - a) o respeito à privacidade,
  - b) a autodeterminação informativa,
  - c) a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião,
  - d) a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem,
  - e) o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação,
  - f) a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor, e
  - g) os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais;
- II. o inteiro teor da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, denominada Lei das Estatais;
- III. o inteiro teor da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI);
- IV. o inteiro teor da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, denominada Marco Civil da Internet; e
- V. o inteiro teor do Programa de Segurança do Serpro (PSS) e da Política Corporativa de Segurança da Informação (PCSI);

Compromete-se, tornando pública e acessível a seus clientes, usuários, demais partes interessadas e público em geral a presente **Declaração**, que passa a vigorar nos termos a seguir.

## 2.0 DEFINIÇÕES

Para os fins desta Declaração, entende-se por:

- a) **categorização da informação:** forma de organização do tratamento da informação dentro do Serpro, correspondente à chamada “classificação da informação”, em outras empresas, de modo a garantir unidade e coerência no tratamento de dados e informações;

- b) **cliente:** pessoa natural ou jurídica que mantenha relação comercial com o Serpro, por meio de contrato de prestação de serviços;
- c) **confidencialidade:** garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas;
- d) **continuidade de negócios:** capacidade da organização de continuar a entrega de produtos ou serviços em um nível aceitável previamente definido após incidentes de interrupção;
- e) **dado pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- f) **integridade:** garantia da exatidão e completeza da informação e dos métodos de seu processamento;
- g) **parceiro:** pessoa jurídica com a qual o Serpro mantenha relação de cooperação recíproca, por meio de convênios, termos de cooperação ou similares;
- h) **segurança da informação:** conjunto de práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação tratada no âmbito da organização;
- i) **titular:** a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- j) **tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, cruzamento, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração; e
- k) **usuário:** pessoa natural ou jurídica que acesse os serviços do Serpro independentemente de ser titular de dados cadastrados em seus sistemas e serviços, mas que, para esse acesso forneça dados pessoais de qualquer natureza, com consentimento de uso explícito.

### 3.0 PRIVACIDADE

O Serpro atua em consonância com sua missão institucional, respeitando o direito à privacidade e visando o melhor uso da tecnologia da informação para a satisfação de seus clientes e da sociedade, e a sustentabilidade e autonomia empresarial, garantindo a estabilidade e a continuidade de seus serviços.

Considera-se privacidade, para os fins desta Declaração, o atributo de certeza por parte do cliente, do usuário e das demais partes interessadas em relação:

- a) à forma como os serviços, os sistemas, os processos e as pessoas do quadro de profissionais do Serpro atuam e se comportam em relação a esses agentes; e

- b) à razoável expectativa de discrição e de preservação de seus interesses e informações de qualquer natureza.

### 3.1 Exceções

Excluem-se do conceito de privacidade a informação:

- a) pública por determinação legal;
- b) pública para o tratamento e uso compartilhado de dados de execução de políticas públicas;
- c) objeto de decisão judicial transitada em julgado, pela divulgação ou exibição da mesma;
- d) ostensiva com dever de segurança ativa;
- e) ostensiva com dever de segurança passiva;
- f) já dada, por outros meios, ao conhecimento público;
- g) necessária à proteção da vida ou da incolumidade física de pessoas;
- h) necessária à tutela da saúde;
- i) havida e gerida no âmbito da relação de trabalho entre a empresa e seus colaboradores, fundamental ao exercício do poder diretivo; e
- j) dados cadastrais necessários à legítima atuação do Serpro em atendimento à sua missão institucional.

### 3.2 Categorização da informação

O Serpro mantém modelo sistematizado de categorização da informação, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI), e zela, nos termos do art. 8º da Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, pelo sigilo das informações e dos dados que trata, sejam pessoais ou não, além de se manter alinhado com as boas práticas de segurança e trato tecnológico, e com as práticas mais avançadas de governança, empregando modelos ISO/ABNT, COBIT/ISACA, ITIL, TOGAF, SABSA e afins.

### 4.0 PRINCÍPIOS DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A proteção de dados pessoais observa os princípios a seguir, no tocante à sua aplicação, gerenciamento e forma de interpretação.

#### **4.1 Princípio da finalidade**

Toda e qualquer prática de tratamento de dados pessoais no âmbito da empresa condiz com a natureza, o escopo e a missão institucional, mas, sobretudo, é realizada em conformidade com a Lei.

#### **4.2 Princípio da protetividade**

O tratamento de dados pessoais no âmbito do Serpro é feito com atenção aos direitos dos titulares de dados pessoais e aos requisitos contratuais e legais.

#### **4.3 Princípio da atualidade**

A presente Declaração é dinâmica e condizente com o estado da arte em tecnologia e deve ser lida e interpretada em sua versão última, publicada na página [www.serpro.gov.br](http://www.serpro.gov.br).

#### **4.4 Princípio da integridade**

Os serviços prestados pelo Serpro são focados na finalidade pública e no cumprimento de sua missão institucional, nos termos da lei, e em hipótese alguma devem convergir com interesses particulares, especialmente aqueles que ofereçam ou possam oferecer prejuízo à Administração Pública Federal ou aos serviços da empresa.

#### **4.5 Princípio da universalidade**

O Serpro atua em prol de seus clientes e não oferece, em relação a estes, qualquer grau de prioridade ou de não-prioridade em face uns dos outros, especialmente no tocante à neutralidade desse tratamento, em relação a níveis de serviço garantidos, salvo nas hipóteses em que, por opção contratual, haja essa diferenciação de forma explícita.

#### **4.6 Proteção de dados do cliente**

Os dados dos clientes do Serpro são tratados com o devido sigilo quanto aos elementos manipulados, nos termos do art. 8º da Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970,

e em hipótese alguma serão fornecidos a terceiros, salvo nos casos previstos em lei ou com o consentimento do cliente contratante.

Quaisquer elementos dos clientes contratantes manipulados no âmbito do Serpro, salvo disposição legal em contrário, devem ser solicitados diretamente ao cliente.

## 5.0 CONFORMIDADE E GOVERNANÇA

### 5.1 Conformidade legal

O Serpro se declara:

- I. em conformidade com a lei vigente e comprometido com a garantia de futura conformidade com o teor da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, quando de sua entrada em vigor; e
- II. aderente aos princípios supracitados e estabelece como escopo prioritário atingir a referida conformidade o mais cedo possível em relação à entrada da Lei em vigor.

### 5.2 Governança de riscos, conformidade e segurança da informação

O Serpro, em conformidade com a sua Lei de Regência, com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e com as normas complementares expedidas pelo Departamento de Segurança da Informação e Comunicações (DSIC/PR), mantém adequado Programa de Segurança e Política Corporativa de Segurança da Informação, além da Política Corporativa de Continuidade do Negócio, da Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade, e de todo um substrato normativo interno relacionado à segurança da informação e às boas práticas de governança corporativa.

O Serpro dispõe de instâncias de governança e gestão de Segurança da Informação, atuando em conformidade com os *frameworks* contemporâneos de melhores práticas, tais como os modelos ISO/ABNT, COBIT/ISACA, COSO, ITIL, TOGAF, SABSA e afins.

### 5.3 Governança de TI

O Serpro, nos termos da Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), mantém instância de governança de Tecnologia da Informação, responsável pela elaboração e condução do Plano Estratégico de TI (PETI) e pelo Plano Diretor de TI (PDTI).

Igualmente, em matéria de Governança de TI, o Serpro se declara em conformidade com os *frameworks* contemporâneos de melhores práticas, tais como os modelos ISO/ABNT, COBIT/ISACA, ITIL, TOGAF, SABSA e afins.

## 6.0 TERMO DE USO DOS SERVIÇOS

O Serpro poderá publicar regras específicas para cada serviço, subordinadas aos princípios gerais desta Declaração, sem prejuízo das disposições constantes dos contratos celebrados.

Na ausência de regras específicas para um dado serviço ou em caso de conflito entre essas, os contratos e a presente Declaração, prevalecerão os termos desta Declaração.

### 6.1 Responsabilidade

O Serpro não se responsabiliza por práticas maliciosas ou pelo mau uso de conteúdo de outros *sites*, bem como por falhas na segurança de dados ou ilegalidades cometidas por terceiros, sejam estes parceiros comerciais ou não.

Assim, o Serpro se compromete a oferecer o melhor em termos de segurança aos serviços que cada cidadão acessa, adquirindo ativos modernos e efetivos, aplicando metodologias designadas como melhores práticas e adotando providências disponíveis no estado da arte em prol da segurança da informação.

### 6.2 Coleta de informações

Para diversos serviços, o Serpro coleta dados indispensáveis ao funcionamento das aplicações, como nome e CPF (ou Razão Social e CNPJ, no caso de Pessoas Jurídicas), endereço, *e-mail*, telefones para contato, entre outros. O titular pode optar por não conceder alguma dessas informações. Nessa situação, a aplicação avisará sobre as consequências da não-autorização tanto em termos das limitações de serviço como quanto à negação de acesso a aplicação, informando os motivos.

O Serpro pode, ainda, coletar e armazenar informações sobre a navegação do titular, como endereço IP, páginas acessadas, tempo de permanência e características de dispositivos móveis. Informações de outras fontes, cadastros de parceiros ou de outros órgãos da União também podem ser somados à nossa base de dados.

### 6.3 Cookies e tecnologias semelhantes

O Serpro pode se utilizar de *cookies* e tecnologias semelhantes, que são pequenos pacotes de dados enviados para o navegador e que ficam armazenados no dispositivo. Estes permitem entender melhor o comportamento dos usuários, informando quais páginas e conteúdos de nossos *sites* foram visitados, além de contribuir para a eficácia na distribuição de conteúdo.



A maior parte dos navegadores são predefinidos para aceitar *cookies* de forma automática. Nas configurações é possível alterar essa regra, porém, com os *cookies* desativados algumas funcionalidades do *site* podem não funcionar da forma mais adequada.

#### **6.4 Armazenamento**

Todos os dados pessoais dos usuários e de navegação são armazenados em bancos de dados próprios e reservados, proporcionando a segurança das informações coletadas.

#### **6.5 Uso das informações**

As informações coletadas durante a navegação permitem a oferta customizada de nossos serviços, o estudo de preferências e, conseqüentemente, uma experiência de navegação mais próxima dos interesses de cada usuário.

O Serpro pode, ainda, usar essas informações para fins de comunicação com os usuários e clientes. Dessa forma, poderão ser enviados avisos e informações de serviços desenvolvidos pelo Serpro, podendo estes serem inibidos pelo usuário.

As informações também poderão ser usadas em auditorias, análises estatísticas, ciência de dados, desenvolvimento e melhoria de serviços prestados pela empresa.

#### **6.6 Compartilhamento de informações com terceiros**

O Serpro não repassará a terceiros, parceiros ou em qualquer negociação comercial, as informações coletadas.

Toda e qualquer informação a respeito dos clientes e usuários do Serpro somente serão repassadas mediante aprovação expressa destes ou por ordem judicial.

#### **7.0 OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Serpro é o canal de atendimento para a apresentação de reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios sobre práticas, procedimentos e processos do Serpro, e poderá ser acessada no endereço eletrônico [www.serpro.gov.br](http://www.serpro.gov.br).