



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO Y DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS SITIOS CORPORATIVOS Y DE COMERCIO ELECTRÓNICO DE SERPRO

Vinculada a la **Política Serpro de Privacidad y Protección de Datos (PPPD)**, de conformidad con lo establecido en el ítem 7.0 del [Extracto de PPPD](#).

1.0 FINALIDAD

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), empresa pública vinculada al Ministerio de Economía, considerando:

- I. los fundamentos de la Ley N° 13.709, del 14 de agosto de 2018, que establece la protección de datos personales, a saber:
 - a) el respeto por la privacidad;
 - b) la autodeterminación informativa;
 - c) la libertad de expresión, de información, de comunicación y de opinión;
 - d) la inviolabilidad de la intimidad, de la honra y de la imagen;
 - e) el desarrollo económico y tecnológico y la innovación;
 - f) la libre iniciativa, la libre competencia y la protección del consumidor;
 - y
 - g) los derechos humanos, el libre desarrollo de la personalidad, la dignidad y el ejercicio de la ciudadanía por las personas naturales.
- II. el contenido completo de la Ley N° 13.303, del 30 de junio de 2016, conocida como Ley de la Estatales;
- III. el contenido completo de la Ley N° 12.527, del 18 de noviembre de 2011, conocida como Ley de Acceso a la Información (LAI);
- IV. el contenido completo de la Ley N° 12.965, del 23 de abril de 2014, conocida como Marco Civil de Internet;
- V. el contenido completo del Programa de Seguridad de Serpro (PSS) y de la Política Corporativa de Seguridad de la Información (PCSI);
- VI. el contenido completo de su Política Serpro de Privacidad y Protección de Datos (PPPD);
- VII. el contenido completo de la norma NBR ISO/IEC 27.701.



Se compromete a hacer pública y accesible esta declaración a sus clientes, usuarios, demás interesados y público en general, que entrará en vigencia de conformidad con los siguientes términos.

2.0 DEFINICIONES

Para los propósitos de esta Declaración, se aplican las siguientes definiciones:

a) categorización de la información: forma de organización del procesamiento de la información dentro de Serpro, correspondiente a la denominada “clasificación de la información”, en otras empresas, con el fin de garantizar la unidad y coherencia en el tratamiento de los datos y las informaciones;

b) cliente: persona natural o jurídica que mantiene una relación comercial con Serpro, a través de un contrato de prestación de servicios;

c) confidencialidad: garantía de que la información sea accesible solo por personas autorizadas;

d) continuidad de los negocios: conjunto de procesos de negocio configurados para que la organización continúe entregando productos o servicios a un nivel aceptable previamente definido después de incidentes de interrupción;

e) datos personales: información relacionada a persona natural ya sea ella identificada o identificable;

f) integridad: garantía de la exactitud y completitud de la información y de los métodos de su procesamiento;

g) aliado: persona jurídica con la que Serpro mantiene una relación de cooperación y soporte recíproco, a través de convenios, acuerdos de cooperación o similares;

h) seguridad de la información: conjunto de prácticas y métodos dirigidos a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada dentro de la organización;

i) Titular: la persona natural a la que se refieren los datos personales que son objeto de procesamiento;

j) tratamiento: cada operación realizada con datos personales, como las concernientes a la recolección, producción, recepción, clasificación, uso, acceso, cruce, reproducción, transmisión, distribución, tratamiento, archivo, almacenamiento, eliminación, evaluación o control de información, modificación, comunicación, transferencia, difusión o extracción; y

k) usuario: persona natural o jurídica que accede a los servicios de Serpro independientemente si es titular de los datos registrados en sus sistemas y servicios, pero que, para este acceso, proporciona datos personales de cualquier naturaleza, con consentimiento de uso explícito.

3.0 PRIVACIDAD

Serpro actúa acorde con su misión institucional, respetando el derecho a la privacidad y buscando el mejor uso de la tecnología de la información para la satisfacción de sus clientes y de la sociedad, y la sostenibilidad y autonomía empresarial, garantizando la estabilidad y la continuidad de sus servicios.

La privacidad se considera, a los efectos de esta Declaración, el atributo de certeza por parte del cliente, del usuario y de las demás partes interesadas en relación a:

- a) la forma en que los servicios, los sistemas, los procesos y las personas del equipo de profesionales de Serpro actúan y se comportan en relación a estos agentes; y
- b) la razonable expectativa de discreción y de preservación de sus intereses e informaciones de cualquier tipo.

3.1 Excepciones

Se excluye de la restricción que la privacidad impone, y dentro de los límites de excepcionalidad que la justifica, la información:

- a) que corresponda a los casos del Art. 4º de la Ley 13.709 / 2018;
- b) público por determinación legal;
- c) objeto de decisión judicial cosa juzgada, mediante la divulgación o exhibición de la información o dato;
- d) ostensible con un deber de transparencia activa;
- e) ostensible con un deber de transparencia pasiva;
- f) ya dada a conocer, por acto del titular, al público;
- i) existente y gestionada en el ámbito de la relación laboral entre la empresa y sus colaboradores, que es fundamental para el ejercicio del poder directivo, en el estricto ámbito de esta finalidad; y
- j) datos necesarios para la legítima actuación de Serpro para cumplir su misión institucional y dentro del límite de la finalidad adecuada a la base legal aplicable.

3.2 Categorización de la información

Serpro mantiene un modelo sistematizado de categorización de la información, de acuerdo con la Ley de Acceso a la Información (LAI) y la Ley General de Protección de Datos (LGPD), y asegura, en los términos del art. 8º de la Ley N° 5.615, del 13 de octubre de 1970, para la confidencialidad de las informaciones y los datos que trata, sean personales o no, además de mantenerse acorde con las buenas prácticas de seguridad y tratamiento tecnológico, y con las prácticas más avanzadas de gobernanza, utilizando los modelos NBR ISO, COBIT /



ISACA, ITIL y modelos similares en sus actividades.

3.3 – Datos Sensibles

Serpro entiende que el tratamiento de datos sensibles está sujeto a un mayor rigor legal y a la supervisión más severa, por parte de la Autoridad Nacional de Protección de Datos y, en este sentido, el trata los datos sensibles exclusivamente bajo el palio de una de las casos legales del Art. 11 de la LGPD, preferiblemente mediante el consentimiento informado y categórico.

3.4 – Datos de Niños

Asimismo, en lo que respecta a los datos sobre niños, niñas y adolescentes, Serpro, de conformidad con los términos del ítem 5.4 de su PPPD, tratará cualquier procesamiento de acuerdo con los siguientes mandamientos:

3.4.1 - En lo que respecta al procesamiento de datos basado en el consentimiento

- Serpro solo procesará datos de niños (hasta 12 años de edad) con el consentimiento de los padres o del responsable, de conformidad con los términos de la Ley;

3.4.2 - en lo que respecta al tratamiento de datos de menores de 16 años y en el caso de tratamientos basados en otras bases legales, Serpro operará de acuerdo con lo establecido en el Código de Infancia y Adolescencia y las demás normas aplicables a la especie.

4.1 PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La protección de datos personales observa los principios a seguir, en lo que respecta a su aplicación, gestión y forma de interpretación.

4.2 Principio de Protección de Datos Personales

El tratamiento de datos personales en el ámbito de Serpro se realiza acorde con los derechos de los titulares de datos personales y los requisitos contractuales y legales.

4.3 Principio de actualidad

La presente Declaración es dinámica y coherente con el estado del arte en tecnología y debe ser leída e interpretada en su última versión, publicada en la página www.serpro.gov.br.

4.4 Principio de integridad

Los servicios que presta Serpro están centrados en la finalidad pública y en el cumplimiento de su misión institucional, en los términos de la ley, y en ninguna circunstancia deben converger con intereses particulares, especialmente aquellos que ofrecen o pueden ofrecer perjuicios a la Administración Pública Federal o a los servicios de la empresa.

4.5 Principio de universalidad

Serpro actúa en beneficio de sus clientes y no ofrece, con relación a ellos, ningún grado de prioridad o preterición entre ellos, y actúa de modo neutral, en relación a los niveles de servicio garantizados, salvo en los casos en que, por opción contractual, existe esta diferenciación de forma explícita y predefinida.

4.6 Protección legal de datos de los clientes institucionales

Los datos y los elementos manipulados relacionados con los servicios prestados a los clientes de Serpro, ya sean personales o corporativos, son tratados con la debida confidencialidad, en los términos del art. 8° de la Ley N° 5.615, del 13 de octubre de 1970.

4.7 Principio de finalidad

Las prácticas de tratamiento de datos personales en el ámbito de la empresa son coherentes con su naturaleza, su alcance y su misión institucional, pero, sobre todo, se realizan acorde con la finalidad legal, contractual y con la finalidad informada al Titular, en los casos de aplicación de base legal “consentimiento”.

4.8 Principio de adecuación

El tratamiento que Serpro da a los datos personales y las finalidades observadas están estrictamente vinculadas a la finalidad informada al Titular o prevista en contrato, convenio, ley, reglamento o política pública y en consonancia con la base legal que la autoriza.

4.9 Principio de necesidad

Los servicios, aplicaciones y reglas de negocio, desde su concepción, observan un rigor minimalista, guiado por la recolección de datos estrictamente necesarios para la realización de las finalidades y del propio tratamiento.

4.10 Principio de Libre Acceso

De acuerdo con las reglas y derechos prescritos en los Arts. 9° y 18° de la LGPD, se garantiza al Titular el libre acceso a sus propios datos personales, mediante una adecuada identificación personal, de forma que no se perjudique el principio de seguridad.

4.11 Principio de Calidad

La veracidad, corrección, actualización e integridad de los datos es una preocupación sujeta a continuas revisiones y prácticas de mejora y verificación en el ámbito de Serpro, sin perjuicio del acceso franquiciado al Titular para que éste pueda intervenir siempre que existan fallas de calidad en el tratamiento.

4.12 Principio de Transparencia



No solo las publicaciones anticipadas, pero también los derechos de acceso son franquiciados al Titular y a los organismos de control, con el fin de asegurar la claridad en cuanto a las prácticas y políticas aplicadas a nuestros servicios. La presente Declaración está vinculada también a la Política Serpro de Privacidad y Protección de Datos (PPPD).

4.13 Principio de Seguridad

Serpro no solo mantiene uno de los equipos más grandes y preparados de seguridad de la información y de seguridad física en constante actividad y actualización, sino que también actúa en la constante actualización e integración de normas y políticas, revisión de procedimientos y armonización del nivel de gestión de seguridad de la información y del nivel de Gestión de la Privacidad con el nivel de Gobernanza Corporativa.

4.14 Principio de Prevención

El desempeño de Serpro está guiado por el entendimiento de que su estructura, sus procesos y sus personas deben estar preparados para anticiparse a los problemas, con una adecuada gestión de riesgos, innovación, respeto por la experiencia del usuario y respeto por la calidad de sus entregas.

4.15 Principio de No Discriminación

En ninguna circunstancia las decisiones, configuraciones, planificación y gestión de las actividades de Serpro en el tratamiento de datos personales pueden implicar en algún tipo de rumbo o sesgo discriminatorio o atentatorio contra los derechos y libertades individuales, garantizada la efectiva dignidad en el tratamiento de la persona física, la igualdad de oportunidades, la neutralidad en la configuración de los activos gestionados y decisiones corporativas y comerciales.

4.16 Principio de Responsabilidad

En el tratamiento de los datos personales y de la privacidad del individuo, Serpro entiende que la responsabilidad proactiva debe guiar la conducta de sus colaboradores y las decisiones de su nivel de gobernanza, a través de adecuados procesos y por el cumplimiento de una adecuada planificación acorde con su PPPD.

5.1 CONFORMIDAD Y GOBERNANZA

5.2 Cumplimiento legal

Serpro se declara

I - De conformidad con la Ley N° 13.709, del 14 de agosto de 2018, y comprometido a mantener esta conformidad mediante la ejecución de acciones de mejora continua y perfeccionamiento;

II - Adherente a los principios antes mencionados y comprometido con el mantenimiento de esta adherencia por la ejecución de acciones de mejora continua y perfeccionamiento.

5.3 Gobernanza de riesgos, cumplimiento y seguridad de la información

Serpro, de conformidad con su Ley Rectora, con Ley de Acceso a la Información (LAI) y con las normas complementarias expedidas por el Departamento de Seguridad de la Información y las Comunicaciones (DSIC / PR), mantiene un adecuado Programa de Seguridad y Política Corporativa de Seguridad de la Información, además de la Política Corporativa de Continuidad del Negocio, de la Política Corporativa de Gestión de Riesgos, Control Interno y Cumplimiento, y de todo un sustrato normativo interno relacionado con la seguridad de la información y las buenas prácticas de gobernanza corporativa, además de la PPPD.

Serpro cuenta con instancias de gobernanza y gestión de la Seguridad de la Información, que actúan de conformidad con los frameworks contemporáneos de mejores prácticas, tales como los modelos NBR ISO, COBIT / ISACA, ITIL y similares.

5.4 Gobernanza de TI, Encargado y Contactos

Serpro, en los términos de la Ley 13.303 / 2016 (Ley de Empresas Públicas), mantiene una instancia de Gobernanza de Tecnologías de la Información, responsable de la elaboración y conducción del Plan Estratégico de TI (PETI) y por el Plan Director de TI (PDTI).

Asimismo, en materia de Gobernanza de TI y Gobernanza de Privacidad, Serpro se declara de conformidad con los frameworks contemporáneos de mejores prácticas, tales como los modelos NBR ISO, COBIT / ISACA, ITIL y similares.

La gobernanza de la privacidad y protección de datos es la instancia interna de apoyo a la gobernanza corporativa, en el tema “Privacidad y Protección de Datos”, bajo la coordinación del Responsable de privacidad y protección de datos personales.

6.1 CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS

Serpro podrá publicar reglas específicas para cada servicio, subordinadas a los principios generales de esta Declaración y de la PPPD, sin perjuicio de lo establecido en los contratos celebrados.

En ausencia de reglas específicas para un dado servicio o en caso de conflicto entre esas reglas específicas, los contratos, esta Declaración y la PPPD, prevalecerán los términos de este último.

6.2 Responsabilidad



Serpro no se responsabiliza por prácticas maliciosas o por el mal uso personal del contenido de otros sitios, ni por la explotación maliciosa de fallas en la seguridad de datos o actos ilegales cometidos por terceros.

Así, Serpro se compromete a ofrecer lo mejor en términos de seguridad a los servicios a los que accede cada ciudadano, adquiriendo activos modernos y efectivos, aplicando metodologías notoriamente identificadas como mejores prácticas y adoptando medidas disponibles en el estado del arte a favor de la seguridad de la información.

6.3 Recolección de informaciones

Para varios servicios, Serpro recopila datos esenciales para el funcionamiento de las aplicaciones, como nombre y CPF (o Razón Social y CNPJ, en el caso de Personas Jurídicas), dirección, correo electrónico, números de teléfono para contacto, entre otros. El titular puede optar por no proporcionar estas informaciones. En esta situación, la aplicación advertirá sobre las consecuencias de la no autorización, tanto en términos de limitaciones de servicio como denegación de acceso a la aplicación, informando expresamente los motivos.

Serpro también puede recopilar y almacenar informaciones sobre la navegación del titular, como la dirección IP, las páginas visitadas, la duración de la visita y las características de los dispositivos móviles. También se puede agregar a nuestra base de datos informaciones de otras fuentes, registros de aliados o de otros organismos de la Unión.

6.4 Cookies

Las cookies son pequeños archivos que se pueden guardar en el dispositivo (computadora, tableta o teléfono) del usuario, cuando visita un sitio web en internet. Serpro puede utilizar cookies cuando envía pequeños paquetes de datos al navegador del usuario, que se almacenan en su dispositivo. Esta tecnología nos ayuda a comprender mejor el comportamiento de los usuarios, incluso por motivos de seguridad y privacidad, y nos informan las secciones más visitadas de nuestros sitios, contribuyendo a una experiencia cada vez mejor en el uso de nuestros servicios.

Utilizamos cookies de sesión, temporales, que se eliminan cuando el usuario abandona nuestro sitio o cookies persistentes, que no se eliminan, hasta que el usuario las elimina o su navegador lo hace, dependiendo de la fecha de caducidad de la cookie. Las cookies persistentes tienen una fecha de caducidad escrita en su código, pero su duración puede variar.

La mayoría de los navegadores están preconfigurados para aceptar cookies automáticamente. En las configuraciones, es posible cambiar esta regla, sin embargo, con las cookies desactivadas, es posible que algunas funciones del sitio no funcionen de la manera más adecuada.

Al hacer clic en "Sí, estoy de acuerdo", en el aviso sobre el uso de cookies, el usuario acepta nuestro uso de cookies. Para comprender más sobre las cookies que utilizamos, recomendamos leer la tabla a continuación.

<i>Niveles de Cookies estrictamente necesarios</i>	<i>Cómo se utilizan</i>	<i>Beneficios</i>
Cookies de desempeño	Estas cookies se necesitan para el funcionamiento del sitio y no pueden ser desactivadas. Se definen cuando el usuario solicita un servicio. No almacena ninguna información personal identificable.	Permitir configuración de cookies y autenticación de usuarios.
Cookies de funcionamiento	Estas cookies nos permiten contar las visitas y fuentes de tráfico, para que podamos medir y mejorar el desempeño de nuestro sitio. Todas las informaciones que estas cookies recopilan se agregan y, por lo tanto, son anónimas. Si estas cookies no se permiten, no sabremos que el usuario visitó nuestro sitio.	Ayudan a proporcionar una buena experiencia de navegación, una vez que nos permiten saber las páginas más y menos populares y cómo los visitantes se mueven en el sitio.
Cookies de publicidad	Estas cookies permiten que el sitio web proporcione funcionalidad y personalización mejoradas. Pueden ser definidas por nosotros o por terceros, cuyos servicios agregamos a nuestras páginas. Si no se permiten estas cookies, es posible que algunos o todos estos servicios no funcionen correctamente.	Ayudan a proporcionar una buena experiencia de navegación.

La opción de no utilizar cookies, a excepción de las cookies de sesión, por el momento no se presume a favor del usuario. Solo después de ejercer la opción de exclusión (opt out), el usuario tendrá la opción de bloquear las cookies. A partir del mes de mayo de 2021, cuando hayamos completado el ajuste a favor de la privacidad, el usuario podrá configurar previamente su aceptación para los diferentes tipos de cookies (modo opt in).

6.5 Uso de las informaciones

Las informaciones recopiladas durante la navegación permiten la oferta personalizada de nuestros servicios, el estudio de preferencias y, en consecuencia, una experiencia de navegación más cercana a los intereses de cada usuario.

Serpro también puede utilizar estas informaciones para comunicarse con usuarios y clientes. En consecuencia, se pueden enviar avisos e informaciones de servicios desarrollados por Serpro, y estos pueden ser inhibidos por el usuario.



Las informaciones también se pueden utilizar en auditorías, análisis estadístico, ciencia de datos, desarrollo y mejora de los servicios prestados por la empresa.

En el caso de activar las cookies de terceros, el usuario deberá informarse con estos terceros sobre la finalidad de la recolección y el tratamiento.

6.6 Compartir informaciones con terceros

Serpro no transmitirá a terceros, aliados o en ninguna negociación comercial, las informaciones recopiladas. Cualquier información sobre los clientes y los usuarios de Serpro solo se transmitirá mediante la aprobación expresa de ellos o por orden judicial.

7.0 ENCARGADO

Para ejercer los derechos del titular de datos personales, realice una solicitud de información en la plataforma Privacidad Digital del Ciudadano (PDC). Se puede acceder a este canal a través de dirección electrónica <https://www.serpro.gov.br>, opción Privacidad y Protección de Datos.

Las demás informaciones se deben enviar a la dirección electrónica encargado@serpro.gov.br.