

## **TERMO DE USO**

A seguir estão descritas as regras, condições de acesso e uso dos dados aplicáveis à utilização da Central de Serviços-CSS, disponibilizada pelo SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS.("SERPRO"), sediado na SGAN 601 Módulo V, Brasília, DF, CNPJ nº 33.683.111/0001-07, de acordo com a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD).

### **1. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E POLÍTICAS**

1.1 Ao utilizar o serviço, o usuário confirma que leu e compreendeu os Termos e Políticas aplicáveis a ele e concorda em ficar vinculado a eles.

**1.2 ATENÇÃO: O USUÁRIO MANIFESTARÁ ELETRONICAMENTE SUA ACEITAÇÃO ÀS CONDIÇÕES DESTE TERMO AO SELECIONAR A OPÇÃO “LI E CONCORDO COM OS TERMOS DE USO DESTE SISTEMA”**

### **2. DEFINIÇÕES**

Para os fins deste Termo de Uso considera-se:

2.1 Dado pessoal: Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

2.2 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;

2.3 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;

2.4 Banco de Dados: Conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;

2.5 Titular: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

2.6 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.

2.7 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

2.8 Consentimento: Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

2.9 Eliminação: Exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

2.10 Transferência Internacional de dados: Transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.

2.11 Usuário: toda pessoa natural que utilizar o serviço da CSS.

### **3 O AR CABOUÇO LEGAL APlicável AO SERVIÇO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DO SERPRO COMPREENDE:**

3.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - LEI 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018;

3.2 Marco civil da internet — LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014;

3.3 Decreto da Governança no Compartilhamento de Dados – DECRETO Nº 10.046, DE 9 DE OUTUBRO DE 2019;

### **4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

4.1 O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) oferece atendimento e suporte aos seus clientes e usuários através da Central de Serviços Serpro, também conhecida como CSS. A CSS é responsável por receber, registrar, tratar ou encaminhar todas as solicitações de serviços (SS) abertas pelos usuários dos serviços disponibilizados pelo Serpro. Seu horário de funcionamento é 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).'<sup>1</sup>

4.2 A CSS realiza esclarecimento de dúvidas sobre a utilização dos sistemas e serviços, conforme escopo contratado de prestação de serviços realizado junto aos clientes, e internalização de problemas ocorridos nos sistemas e serviços produzidos pelo Serpro.

4.3 Os usuários podem entrar em contato com a CSS por intermédio dos seguintes canais: formulário web, chatbot, e-mail, telefone (0800) e lojas virtuais de aplicativos (APP). Os canais de contato disponibilizados podem variar conforme o cliente ou serviço. As orientações de contato estão divulgadas na página da CSS, no Portal do Serpro: <https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css>, podendo inclusive ter informações em páginas ou portais disponibilizados pelos clientes.

4.4 Ao acionar a CSS é gerado um número de Solicitação de Serviço, exceto para alguns casos de autoatendimento. Caso o atendimento não seja concluído no primeiro contato, é realizado o encaminhamento para as demais equipes de suporte. O usuário recebe por e-mail as informações sobre a solicitação registrada.

4.5 O prazo para atender uma solicitação depende do acordo de nível de serviço (ANS) firmado entre o Serpro e o Cliente ou entidade contratante dos serviços de que o titular seja usuário.

4.6 Assim que a solicitação for atendida, é enviada uma notificação para o e-mail do usuário, informando a solução aplicada.

4.7 O usuário pode avaliar um atendimento a partir da notificação enviada para o e-mail cadastrado na CSS. Este e-mail contém um link para o formulário de controle de qualidade, onde é possível avaliar o atendimento recebido, e, caso discorde da solução, é possível também reabrir a solicitação. O prazo para realizar a avaliação do atendimento é de 3 dias úteis, a partir do envio do controle de qualidade. O Usuário é encorajado a promover a avaliação do atendimento no menor prazo possível, para implementação de melhoria contínua e tratamento dos desvios reportados.

4.8 Para obter informações sobre o andamento de uma solicitação aberta, o usuário pode utilizar dos seguintes meios:

- Chatbot disponível na página da CSS que está habilitado a abrir e consultar solicitações de serviços.
- Formulário eletrônico: ao abrir uma solicitação de serviço o usuário recebe um e-mail com as informações sobre o registro do acionamento. O referido e-mail contém um link para o formulário de consulta de acionamentos.
- E-mail: o usuário pode solicitar a posição de um atendimento enviando uma mensagem para [css.serpro@serpro.gov.br](mailto:css.serpro@serpro.gov.br), informando o número da solicitação de serviço sobre a qual deseja informações.
- Por telefone: o usuário pode entrar em contato pelo telefone 0800 728 2323, e informar o número da solicitação de serviço sobre a qual deseja informações.

4.9 Caso o usuário deseje complementar as informações de uma solicitação registrada, basta entrar em contato com a Central de Serviços Serpro pelo e-mail [css.serpro@serpro.gov.br](mailto:css.serpro@serpro.gov.br) ou via telefone, informando o número da solicitação.

## **5 DIREITOS DO USUÁRIO**

A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD confere certos direitos às pessoas físicas no que diz respeito aos seus dados pessoais. Os direitos conferidos, sem prejuízo das limitações previstas na legislação aplicável, são os descritos no Aviso de Privacidade, que pode ser encontrado no seguinte endereço: <https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css>

## **6 RESPONSABILIDADES DAS PARTES DO USUÁRIO E DO SERPRO**

### **6.1 Responsabilidades do Usuário**

6.1.1 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 o serviço.

6.1.2 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.

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

6.1.4 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 ao Serpro, 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.

## **6.2 O SERPRO não poderá ser responsabilizado pelos seguintes fatos:**

- a. Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b. Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
- c. Proteção do computador;
- d. Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- e. Abuso de uso dos computadores dos usuários;
- f. Monitoração clandestina do computador dos usuários;
- g. Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h. Perímetro inseguro;

## **6.3 Responsabilidades do SERPRO**

6.3.1 O Serpro deve cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do usuário de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados para a consecução do serviço prestado.

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

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

## **7 DAS ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES A ESTE TERMO**

7.1 A CSS poderá alterar, a qualquer momento e sem aviso prévio, o conteúdo dos termos de uso, cuja versão mais recente estará sempre disponível na página da CSS em <https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css>

## **8 INFORMAÇÕES PARA CONTATO**

8.1 As dúvidas referentes a este Termo de Uso podem ser encaminhadas por meio dos canais de atendimento da CSS(descritos no item 4).

8.2 Nesses casos, o usuário compromete-se, desde já, que todo contato realizado será feito a partir de um e-mail próprio e atual.

## **9 ACEITAÇÃO DO TERMO E CONDIÇÕES DE USO**

9.1 O Usuário declara ter lido, entendido e aceitado todas as regras, condições e obrigações estabelecidas no presente termo.

## **10 FORO**

10.1 As Partes elegem o foro da Comarca de Brasília/DF para a resolução de quaisquer controvérsias oriundas deste termo.

## **11. DAS ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

11.1 Este termo tem validade indeterminada, podendo ser alterado a qualquer tempo, e a versão deste termo de uso será vinculada no ato da aceitação do usuário.

## **12. DA ACEITAÇÃO DESTE CONTRATO DE TERMO DE USO**

12.1 O Usuário declara ter lido, entendido todas as regras, condições e obrigações estabelecidas no presente termo.

12.2 O Usuário está ciente e concorda com a coleta, armazenamento, tratamento, e uso dos dados pessoais tratados pela solução, nos termos estabelecidos neste Termos de Uso

12.3 Ao utilizar o aplicativo o usuário concorda e aceita integralmente as disposições destes Termos de Uso.

Atualizado em 17/11/2025