

# A CONTRIBUIÇÃO DAS OUVIDORIAS NA ADEQUAÇÃO À LGPD E GOVERNANÇA DE PRIVACIDADE

Adrienne Lima<sup>1</sup>

---

## **Resumo**

Com a Lei n. 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias também são impactadas, tendo em vista a necessidade do cumprimento de princípios e enquadramento de hipóteses de legitimidade, a implementação de medidas técnicas e organizacionais, bem como o exercício dos direitos pelos titulares em seus processos. Este artigo visa abordar os principais pontos de como as Ouvidorias podem observar suas atividades e, concomitantemente, contribuir para que a sua organização inicie projetos de adequação à LGPD e para a continuidade da Governança em Privacidade.

**Palavras-chave:** Resumo LGPD. Ouvidorias. LGPD 2020. Como cumprir LGPD. Encarregado. DPO terceirizado.

DOI:10.37814/2594-5068.2021v4.p157-163

---

<sup>1</sup> Advogada Sênior, Consultora e Professora em LGPD. Mestre em Administração e Desenvolvimento de Negócios pela Universidade Mackenzie. Data Protection Officer – DPO (EXIN). Lead Implementer ISO 27701 (Gestão da Privacidade). Professora convidada da Universidade Mackenzie. Diretora do Comitê Jurídico da ANPPD.

---

### **Abstract**

With Law n. 13.709/2018, the General Data Protection Law – LGPD, the activities developed by the Ombudsman’s Offices are also impacted, in view of the need to comply with principles and framing legitimacy hypotheses, the implementation of technical and organizational measures, as well as the exercise of rights by the holders in their processes. This article aims to address the main points of how the Ombudsman’s Offices can observe its activities and, at the same time, contribute to its organization starting projects to adapt to the LGPD and the continuity of Governance in Privacy.

**Keywords:** LGPD summary. Ombudsman. LGPD 2020. How to comply with LGPD. DPO. DPO as a service.

## **1 INTRODUÇÃO**

As Ouvidorias têm sua importância, tanto no contexto privado como no público, com o acolhimento de solicitações e manifestações de usuários, mas também com o favorecimento da reunião dos dados desses atendimentos para a posterior análise de métricas e subsídio à tomada de decisões por gestores, como se verifica, exemplificativamente, pela Lei Federal n. 13.460/2017 – Lei de Defesa do Usuário e pela Lei n. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, bem como pelas organizações associativas como ABO – Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman e Abra-rec – Associação Brasileira da Relação Empresa-Cliente.

Sejam os dados pessoais de usuários e consumidores coletados via telefone, *e-mail* ou formulário no sítio eletrônico da organização, esses registros constituem bancos de dados e que possuem aplicação pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

A Ouvidoria já possui a implementação de determinados procedimentos quanto ao tratamento de dados pessoais, isso porque deve manter o sigilo das manifestações quando houver a solicitação pelo usuário.

Com a LGPD, há uma sinalização de reforço de alguns procedimentos para a adequação à lei, como: o cumprimento de princípios, hipóteses de legitimidade, implementação de medidas técnicas e organizacionais, bem como o exercício dos direitos pelos titulares.

Neste artigo, serão tratados os principais pontos de atenção e como as Ouvidorias podem contribuir em projetos de adequação à LGPD, bem como à continuidade da Governança em Privacidade.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

O artigo 3º da LGPD determina quais são as hipóteses de aplicabilidade da LGPD, sendo abrangidas as atividades com dados pessoais desenvolvidas pelos segmentos público e privado, quando dispõe:

Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:

I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional;

II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional;

III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional.

Considerando os termos do art. 14 da Lei n. 13.460/2017, as Ouvidorias para realizar seus objetivos deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Por consequência, ao coletar, receber, classificar, utilizar, acessar, transmitir, arquivar, armazenar e – até – eliminar dados de pessoas identificadas ou, com um conjunto de informações, identificáveis, a Ouvidoria realiza uma atividade definida pela LGPD como de tratamento, sujeita, portanto, à aplicação das regras de proteção de dados e privacidade.

Sendo aplicável a LGPD, a organização, como um todo, deverá buscar a adequação de seus processos que tenham tratamentos de dados pessoais, sendo uma das áreas impactadas a Ouvidoria.

Em organizações do setor privado, a Ouvidoria, ao atender, registrar no sistema interno, analisar e retornar o contato com o cliente – ou usuário em geral – das reclamações registradas, utiliza dados pessoais coletados via formulário *on-line*, por telefone e até por meio de *sites* de terceiros como, dentre outros diversos: nome completo, CPF, RG, *e-mail*, telefones fixos e/ou celular, endereço, data de nascimento, dados bancários.

Muitas vezes ainda, a Ouvidoria precisa compartilhar esses dados pessoais internamente na organização a fim de reunir informações e evidências para uma resposta à manifestação.

Seja a finalidade o cadastro, o relacionamento com o cliente, a identificação do usuário e/ou para cumprir alguma obrigação legal pela Ouvidoria e a respectiva organização, deverão ser observados, além da LGPD, principalmente: o cumprimento de bases legais (ou hipóteses de legitimidade), princípios, medidas de segurança e possibilidade de exercício de direitos, via Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais – mais conhecido como Data Protection Officer – DPO.

Para as Ouvidorias, no contexto do poder público, deverão ser observadas as obrigações específicas previstas no Capítulo IV da LGPD, o qual determina que o tratamento de dados pessoais deverá ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, buscando sempre o atendimento do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público.

Um exemplo de processo que deverá se adequar à temática de proteção de dados e privacidade seria aquele em que as Ouvidorias recebem elogios, sugestões e reclamações dos serviços prestados pela organização aos municípios. Nessa hipótese, poderia ser justificado o tratamento de dados pessoais, em regra, tendo em vista a obrigação legal pela pessoa jurídica de direito público diante da Lei n. 13.460/2017.

O Decreto n. 9.492/2018, que regulamenta a Lei n. 13.460/2017, também pode ser uma base legal para o tratamento de dados pessoais, já que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública federal. Os regulamentos estaduais e municipais, de maneira geral, seguem essa diretriz, a exemplo do Decreto n. 58.426/2018 que regulamentou a Lei n. 13.460/2017 no Município de São Paulo.

Outrossim, o tratamento de dados pessoais realizado pela Ouvidoria com a finalidade de responder aos pedidos de informação pública (e-SIC) dos cidadãos a respeito da Administração Pública direta e indireta, por exemplo, poderia ser justificado com base na Lei n. 12.527/2011.

Evidentemente o tratamento deve ser analisado caso a caso, até por isso muitas pessoas jurídicas de direito privado e direito público têm contratado consultorias para a ajuda na análise, documentação e adequação à LGPD.

A LGPD determina, ainda, com fundamento no artigo 5º, XVII, artigo 10º, §3º, e artigo 38, a emissão de relatório de impacto à proteção de dados pessoais, sendo que, nessa oportunidade, é

descrito o risco em relação ao tratamento de dados pessoais realizado pela organização, bem como respectivas salvaguardas. O artigo 32 prevê, inclusive, a possibilidade de o relatório ser solicitado a qualquer momento no contexto do poder público:

Art. 32. A autoridade nacional poderá solicitar a agentes do Poder Público a publicação de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais e sugerir a adoção de padrões e de boas práticas para os tratamentos de dados pessoais pelo Poder Público.

Sobre a transferência de dados pessoais de empregados, usuários, clientes, fornecedores e terceiros para pessoas jurídicas do poder público, cabe compreender e documentar quais as respectivas finalidades. Se houver o compartilhamento de dados pessoais entre o poder público e pessoas jurídicas de direito privado, deverá ser observada uma das exceções previstas pelo artigo 26 da LGPD.

Como a LGPD também exige que os agentes de tratamento – controladores e operadores – adotem medidas de segurança, são algumas boas práticas, por exemplo, que a Ouvidoria utilize aplicativos de comunicação instantânea para compartilhamento de dados pessoais previamente autorizados pela área de Tecnologia da Informação e/ou Segurança da Informação e que conte em seus processos com dados pessoais, a depender da classificação dos dados pessoais, e eventualmente de recursos criptográficos ao armazenar tais conteúdos em redes locais, externas e em dispositivos móveis.

Também é atribuição dos agentes de tratamento, em ambos os setores – público e privado -, a definição de retenção dos dados pessoais, com base nos artigos 15 e 16 da LGPD.

Por fim, a nomeação do Encarregado de Tratamento de Dados, mais conhecido como Data Protection Officer – DPO, deve ser feita pelos agentes de tratamento, com fundamento nos artigos 5º, VIII, 23, II e 41 da LGPD.

Diante da análise das atribuições mínimas trazidas pelo artigo 41, § 2º, da LGPD, para atender a essas atividades algumas habilidades são necessárias e há alguns perfis de profissionais que podem ter mais sinergia com o cargo de DPO ou facilidade de adaptação. Por isso, muitos dos profissionais nomeados como DPOs nas organizações têm, em geral, alguma experiência nas áreas: jurídica, *compliance*, cibersegurança, TI, Ouvidoria e/ou canal de atendimento (SAC) (LIMA e outros, 2021).

Vale destacar que o Ministério da Economia emitiu a Instrução Normativa nº 100, de 19 de outubro de 2020, com exigências de determinadas qualificações para a nomeação de Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais nos órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF, dentre elas ter experiência na análise e elaboração de respostas de pedido(s) de acesso à informação demandado(s) pelo Serviço de Informação ao Cidadão e/ou pela Ouvidoria (LIMA; ALVES, 2021).

A Instrução Normativa ainda determina que a indicação do Encarregado deverá ser comunicada, via ofício, à Coordenação-Geral de Segurança da Informação do Departamento de Governança de Dados e Informações da Secretaria de Governo Digital.

Diante dos diversos desafios da implementação das atribuições do DPO, é comum observar o cenário em que a organização nomeia alguém externo, em regime de prestação de serviços, ou

alguém interno, mas com a contratação de suporte complementar, até para evitar conflito de interesses e encargos trabalhistas, por exemplo (LIMA e outros, 2021).

O Encarregado será responsável por viabilizar o exercício dos direitos de titulares previstos entre os artigos 17 a 19 da LGPD, sendo que cada organização deve avaliar qual seria o canal de atendimento cabível para tanto.

A LGPD é multidisciplinar, e a Ouvidoria deverá se alinhar com a Tecnologia da Informação, Segurança da Informação, o Jurídico e demais áreas para juntos contribuírem com a adequação da organização à LGPD, garantindo a continuidade da governança em privacidade.

Segundo LIMA, BARONOVSKY e SAMANIEGO (2021), deve ser estabelecida a Governança em Privacidade para seu monitoramento pela organização, com métricas, controles, análises de riscos e mitigadores, realização de auditorias internas e/ou externas, procedimentos e registros para violação ou suspeita de violação de dados, visando também o melhoramento contínuo.

O programa de governança em privacidade deve ser construído de acordo com a estrutura da organização e visar a construção de relações de confiança com o titular — valorizando, portanto, a transparência e a clareza nas comunicações.

Além de cumprir a lei como um todo, a LGPD determina no artigo 6º que, ao realizar tratamento de dados pessoais, os agentes de tratamento – controladores e operadores – deverão observar os princípios em suas atividades.

Por exemplo, o Princípio da Necessidade é atendido ao coletar apenas os dados necessários para o atendimento e relacionamento com um usuário.

A organização também deve contar com uma política de retenção de dados e tabela de temporalidade definidas para que, assim que os dados pessoais já não sejam mais necessários, possam ser eliminados. Na política de privacidade do *site*, o ideal é que se tenha, de maneira clara e objetiva, a finalidade de cada dado coletado.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A LGPD trouxe diversos desafios às organizações: legitimar seus processos que envolvem tratamento de dados pessoais, sem colocar em risco seu modelo de negócios, inviabilizar serviços ou impedir inovações.

Nesse cenário, a Ouvidoria desempenha papel relevante para cumprir o necessário no programa de governança em privacidade, principalmente sendo uma área em que há diversos processos com envolvimento de dados pessoais.

Para a governança em privacidade, a organização deve nomear responsáveis pela implementação do necessário, bem como a pessoa Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais – DPO interno ou terceirizado (DPO *as a service*) – para o sucesso do projeto de adequação, mitigar ou evitar demandas judiciais por parte dos titulares de dados, por violação aos seus direitos, e sanções por parte do Judiciário e da própria Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais – ANPD.

Com esse olhar, buscamos fazer uma breve análise, sem intuito de esgotar o tema, a respeito da influência da lei de proteção de dados, principalmente nas Ouvidorias.

### REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Economia. Instrução Normativa n. 100, de 19 de outubro de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-degdi-n-100-de-19-de-outubro-de-2020-284432280>

BRASIL. Planalto.Gov. Consulta à legislação brasileira. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/legislacao/portal-legis/legislacao-1/codigos-1>

BRASIL. Secretaria de Governo Digital (2020). LGPD - Guia de Boas Práticas para Implementação na Administração Pública Federal.

BRASIL. Secretaria de Governo Digital (2020). Programa de Governança em Privacidade - Oficina Dirigida LGPD.

LIMA, Adriane; ALVES, Davis (2021). Encarregados - Data Protection Officer - DPOs exigidos pela LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados. São Paulo: Haikai Editora. ISBN: 978-65-86334-88-3. Disponível em: <https://haikaieditora.com.br/produto/encarregados-data-protection-officer-dpo/>

LIMA, A.; PECK, P.; CORREIA, U., ALCASSA, F.; TUFFAILE, C. (2021). Advogados - encarregados (DPO interno e DPO *as a service*) nos programas de governança em privacidade (LGPD). Migalhas. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/345714/advogados--encarregados-dpo-interno-e-dpo-as-a-service>

LIMA, A.; SAMANIEGO, D.; BARONOVOSKY, T.; ALCASSA, F. LGPD para contratos: Adequando contratos e documentos à Lei Geral de proteção de dados. Editora Saraiva Jur. Disponível em: [https://www.amazon.com.br/LGPD--para-contratos-Adequando-documentos-ebook/dp/B09BZNS4GG/ref=sr\\_1\\_1?\\_\\_mk\\_pt\\_BR=%C3%85M%C3%85-C5%BD%C3%95%C3%91&dchild=1&keywords=lgpd+e+contratos&qid=1628523947&s=books&sr=1-1](https://www.amazon.com.br/LGPD--para-contratos-Adequando-documentos-ebook/dp/B09BZNS4GG/ref=sr_1_1?__mk_pt_BR=%C3%85M%C3%85-C5%BD%C3%95%C3%91&dchild=1&keywords=lgpd+e+contratos&qid=1628523947&s=books&sr=1-1)

