

GUIA DE PROTEÇÃO DE DADOS



Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

Índice

Clique sobre cada título para conhecer seu conteúdo:

Introdução	03
Princípios Básicos	05
O que é LGPD?.....	11
Guia de Perguntas.....	13
Créditos.....	27

GUIA DE PROTEÇÃO DE DADOS - ABEP

Introdução



1. Introdução

Este guia ilustrado foi desenvolvido pela ABEP, baseado em material disponibilizado pela ESOMAR.

Ele tem como objetivo esclarecer aos profissionais da área de pesquisa de mercado pontos importantes sobre Proteção de Dados e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



O guia na íntegra poderá ser encontrado no link abaixo:

<http://www.abep.org/codigos-e-guias-da-abep>.

GUIA DE PROTEÇÃO DE DADOS – ABEP

Princípios Básicos



ABEP

Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

2. Princípios básicos

Este guia baseia-se em alguns princípios globais frente à proteção de dados. São eles:

- Limites na coleta;
- Qualidade de dados;
- Especificação da finalidade;
- Limites no uso;
- Medidas de segurança;
- Transparência;
- Participação individual;
- Responsabilidade.



Além disso, é importante ressaltar as seguintes definições:

- **Análise de dados** significa o processo de examinar um conjunto de dados para descobrir padrões ocultos, correlações desconhecidas, tendências, preferências e outras informações úteis para fins de pesquisa.
- **Aviso de privacidade** (às vezes mencionado como "política de privacidade") significa um sumário publicado das práticas de privacidade de uma empresa que descreve a maneira como a empresa coleta, usa, divulga e administra os dados pessoais dos indivíduos.

- **Cliente de pesquisa ou usuário de dados** significa qualquer pessoa ou empresa que solicita, comercializa, patrocina ou compra, na totalidade ou em parte, um projeto de pesquisa.
- **Consentimento** significa qualquer manifestação de vontade, livre e informada, de uma pessoa sobre sua concordância com a coleta e tratamento dos seus dados pessoais.
- **Dados pessoais** significa qualquer informação relacionada a uma pessoa (referida como titular dos dados), que pode ser usada para identificar um indivíduo, como por exemplo referência a identificadores diretos (nome, localização geográfica específica, número de telefone, imagem ou gravação de áudio ou vídeo), ou indiretamente por referência a características físicas, fisiológicas, mentais, financeiras, culturais ou sociais dos indivíduos.

- **Dados sensíveis** significa tipos específicos de informação pessoal que a legislação local exige como os mais elevados padrões de proteção contra acesso não autorizado para assegurar a privacidade ou segurança de um indivíduo ou organização e que pode requerer consentimento adicional expresso e inequívoco do titular para que possam ser tratados. A determinação de quais dados são sensíveis varia entre as jurisdições e podem incluir a origem racial ou etnia, registros médicos de saúde, orientação sexual ou hábitos sexuais, antecedentes criminais, opiniões políticas, localização, informação financeira, crenças religiosas ou filosóficas, afiliações sindicais e comportamentos ilegais, tais como o consumo de drogas e álcool.
- **Operador de Dados** significa a pessoa que recebe, registra, mantém ou realiza tratamento (incluído a análise) de dados pessoais em nome e sob a orientação do controlador dos dados. Como se mencionou anteriormente, uma empresa de pesquisa pode ser responsável tanto por tratar como por controlar dados.

- **Pesquisa** inclui toda pesquisa de mercado, social e de opinião, e análises dos dados; significa o processamento e interpretação sistemática de informações sobre pessoas ou empresas. Utilização de técnicas estatísticas e analíticas das ciências sociais e procedimentos aplicados para gerar perspectivas e apoiar a tomada de decisões dos fabricantes de bens e serviços, governo, ONGs e o público em geral.
- **Participante da pesquisa** (ou titular dos dados) significa qualquer pessoa cujos dados pessoais são coletados num projeto de pesquisa, seja por uma entrevista ou por métodos passivos.
- **Controlador de Dados** significa a pessoa ou a empresa responsável por determinar como os dados pessoais serão tratados. Por exemplo, um cliente da pesquisa poderá ser o controlador dos dados de seus clientes ou consumidores; um órgão governamental de previdência social poderá ser o controlador dos dados coletados de seus beneficiários; um fornecedor de painel de pesquisa será o controlador dos dados coletados dos membros do seu painel online; uma empresa de pesquisa será controladora dos dados coletados dos participantes de uma pesquisa ônibus.

- **Tratamento dos dados pessoais** inclui, mas não se limita a coleta, registro, organização, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, utilização, divulgação por transmissão, distribuição ou qualquer forma de disponibilização, alinhamento ou combinação, bloqueio, supressão ou destruição que seja, por meio automatizado ou por qualquer outro meio.
- Para tornar esse **guia** mais prático, iremos utilizar-nos de perguntas básicas que você e/ou sua equipe/empresa devem fazer ao coletarem dados.
Mas, primeiro...

GUIA DE PROTEÇÃO DE DADOS – ABEP

O que é LGPD?



3. O que é a LGPD?

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) trata de dados pessoais. É uma nova norma brasileira que busca regulamentar, organizar e proteger a coleta, uso, tratamento e compartilhamento de dados pessoais.



Baseada na *General Data Protection Regulation* (GDPR), a lei de proteção de dados europeia, ela vem para adicionar maior proteção aos dados de todos.

A **LGPD** deixa claro que a pesquisa, a partir de agora, deve ser transparente, clara, focada e ter finalidade específica.

GUIA DE PROTEÇÃO DE DADOS – ABEP

Guia de Perguntas



4. Guia de perguntas

O nosso guia de perguntas irá orientar a tomada de decisões referentes à coleta e ao tratamento de dados pessoais. Elas tentam abranger ao máximo aquilo que podemos encarar durante o processo de uma pesquisa.



Veja a relação das principais perguntas nas páginas a seguir. **Vamos lá!**

1. Ao desenvolver seu projeto, você limita a coleta de dados pessoais apenas aos que são necessários para os propósitos da pesquisa e assegura que eles não serão utilizados de maneira incompatível com tais propósitos?

O pesquisador somente deve coletar, adquirir e/ou manter dados pessoais necessários sob a perspectiva de controle de qualidade, amostragem e/ou análise. Este mesmo princípio se aplica aos métodos passivos de coleta de dados, assim como quando se trabalha com fontes de dados secundários. Então, é responsabilidade do pesquisador assegurar que os dados pessoais a serem utilizados na pesquisa sejam apenas aqueles necessários aos propósitos da pesquisa. Caso venha a receber outros dados pessoais, estes devem ser filtrados e eliminados.

2. Durante a coleta, você obtém o consentimento de cada um dos participantes da pesquisa cujos dados pessoais serão coletados?

Conforme os Princípios de Privacidade da OCDE e da LGPD, qualquer dado pessoal deve ser obtido por meios legítimos e justos e, neste caso, com o consentimento do participante na pesquisa.

O consentimento deve ser:

- **livre** - voluntário e em condições de ser retirado a qualquer momento;
- **específico** - em relação a uma ou mais finalidades identificadas; e
- **informado** - com pleno conhecimento relativo às possíveis consequências decorrentes do consentimento.

O consentimento também deverá conter: (a) o uso que se fará de seus dados pessoais; (b) os dados específicos que serão coletados; (c) o nome, endereço e a informação de contato da empresa ou organização que coletará os dados e, se não for a mesma, do controlador dos dados; e (d) se os dados serão divulgados a terceiros. Em geral, quanto mais sensível, invasiva ou não evidente é a coleta de dados, mais elevado deve ser o padrão de consentimento a ser obtido. Em algumas jurisdições existem tipo de “dados pessoais sensíveis” que requerem o consentimento expresso das pessoas afetadas antes que os dados possam ser coletados.

3. Você é transparente em relação à finalidade ou às finalidades para as quais os dados foram coletados e armazenados?

Em qualquer caso de pesquisa, é essencial que, antes de coletar qualquer dado, os titulares dos dados sejam informados sobre a finalidade para as quais seus dados serão utilizados sobre qualquer consequência potencial que pode resultar desta coleta, incluindo a finalidade de um contato para o fim de controle de qualidade.

4. Você é transparente sobre os dados específicos que serão coletados?

Devem ser considerados dados pessoais todos os possíveis elementos que podem ser coletados no momento da redação da informação aos titulares de dados. Dados pessoais podem incluir nome, endereço, e-mail, número de telefone, número de celular, data de nascimento, identificador de celular, endereço de IP, fotografias, gravações de áudio e vídeo, RG, CPF, CNH, Carteira Profissional etc., crachá da empresa, nome do usuário nas redes sociais, dados armazenados em cookies ou pixel/marcação para seguir. Lembre-se também que um só elemento de dado, por si só, pode não ser considerado como dado pessoal identificável conforme a legislação local, mas quando combinado com outros dados (por exemplo, cep, sexo, local de trabalho ou escola, cargo e salário), pode permitir que uma pessoa possa ser identificada individualmente.

5. Você adota procedimentos para garantir que todos os dados pessoais coletados sejam exatos, completos e atualizados?

Controles de qualidade devem ser realizados em cada etapa do processo de pesquisa. No desenho dos questionários ou aplicações da pesquisa, devem ser realizados pré-testes antes do início dos trabalhos de campo para minimizar o risco de erros na coleta de dados. Durante os trabalhos de campo, o monitoramento e validação das entrevistas devem ser feitos conforme as normas de qualidade aplicáveis no tipo da pesquisa/metodologia. Durante o processamento de dados e a apresentação dos resultados, devem ser feitos controles de qualidade adicionais para assegurar que os dados estão corretos e que a análise, conclusões e recomendações são consistentes aos dados.

6. Você assegura que os dados pessoais não serão mantidos por tempo superior ao que o necessário para a finalidade para a qual a informação foi coletada, obtida ou tratada? Você tem procedimentos para armazenar separadamente ou eliminar os dados de identificação dos bancos de dados quando eles não forem mais necessários?

O pesquisador deve estabelecer os períodos mais curtos possíveis para reter os dados, mas sempre observando a legislação aplicável (no caso do Brasil, a Lei nº 12.965/13, conhecida como Marco Civil da Internet, estabelece o prazo de 1 ano de retenção dos dados), a fonte dos dados pessoais coletados e a condição de sua atuação como controlador ou operador dos dados. Neste último caso, os clientes podem impor por contrato períodos de retenção.

7. Há protocolos de segurança estabelecidos para cada conjunto de arquivos de dados de forma que os proteja contra riscos tais como a perda, acesso não autorizado, destruição, uso, modificação ou divulgação?

O cumprimento destas responsabilidades começa com o desenvolvimento e implementação de uma política de segurança para proteger informações pessoais outros tipos de informações confidenciais. ISO 27001 é uma norma reconhecida de segurança da informação numa política de segurança ampla em que poderá ser baseada.

O uso de medidas de segurança apropriadas para fornecer a proteção necessária inclui:

- **medidas físicas** (arquivos trancados a chave, acesso restrito nos recintos/escritórios, sistema de alarme, câmeras de segurança);
- **ferramentas digitais** (senhas, encriptação, firewalls)
- **controles na empresa** (verificação de antecedentes, normas relativas a tirar arquivos para fora das instalações, limitar acesso sobre a base de dados a “necessidade de conhecer”, formação de pessoal, acordos com clientes e subcontratados).

8. Você tem normas e procedimentos definidos que determinam o uso e divulgação dos dados pessoais?

Estas regras e procedimentos estão claramente descritos na legislação local sobre privacidade e proteção dos dados que existe em seu país. Uma explicação do que isso significa deve estar claramente documentada junto aos processos e documentos escritos para assegurar que a equipe aplique os protocolos relativos a como gerenciar dados pessoais e para que a equipe esteja familiarizada com estas normas e procedimentos. Por exemplo, isto inclui o princípio de que o consentimento do participante da pesquisa deve ser obtido antes que seus dados possam ser divulgados, inclusive aos clientes ou aos pesquisadores da empresa do cliente, independentemente se os dados foram coletados pelo pesquisador ou por um terceiro.

9. A informação sobre sua política de privacidade e normas de proteção dos dados pessoais está prontamente disponível e de uma forma que seja facilmente compreensível para os participantes?

Muitas jurisdições requerem que a informação esteja disponível em um aviso de privacidade que esteja prontamente disponível para os titulares de dados. Ainda que o conteúdo e detalhes exigidos variem de um país para outro, o pesquisador deve sempre se identificar claramente aos titulares de dados e assegurar-se de que será explicado a finalidade da pesquisa, como os dados pessoais serão coletados, a forma que as informações serão gerenciadas (coleta, armazenamento, uso, acesso e divulgação), e como serão obtidas mais informações ou apresentada uma queixa.

10. Dados de Crianças e Adolescentes.

O pesquisador deve obter o consentimento do pai/mãe ou responsável/tutor legal antes de coletar dados pessoais de crianças e adolescentes. No Brasil, são consideradas crianças e adolescentes qualquer indivíduo com menos de 18 anos, ou seja, qualquer pesquisa com pessoas nessas condições deverá ter consentimento de pais e/ou responsáveis.

Para ter esse consentimento, o pesquisador deverá informar:

- o nome e os dados de contato do pesquisador ou organização que está fazendo a pesquisa;
- a natureza dos dados que serão coletados do titular do dado;
- uma explicação de como serão usados e protegidos esses dados;
- uma explicação das razões porque foi solicitada sua participação e os possíveis benefícios ou impactos;
- uma descrição dos procedimentos para reforçar e checar o consentimento; e
- a solicitação dos dados de contato (endereço ou telefone) do pai/mãe ou responsável/tutor legal para a verificação do consentimento.
- O pesquisador também deverá registrar a identidade do responsável/tutor e sua relação com o titular de dado.

11. Fotografias, gravações de áudio e vídeo

Várias técnicas novas de pesquisa captam, armazenam e transmitem fotografias e gravações de áudio e vídeo como parte do processo de pesquisa.

O pesquisador deve se dar conta que as fotografias e as gravações de áudio e vídeo são dados pessoais e deve ser tratados como tais. Em alguns tipos de pesquisa por observação pode ocorrer a fotografia, a filmagem e a gravação em lugares públicos de forma que afetem as pessoas que não foram escolhidas como titulares de dados. Em tais casos, o pesquisador deve obter a permissão para compartilhar este tipo de imagem daquelas pessoas cujo rosto são claramente visíveis e podem ser identificadas. Se não conseguir obter a permissão, então a imagem da pessoa deve ser borrada ou anonimizada de alguma forma.

12. Dados Anonimizados

Uma parte importante da responsabilidade da proteção dos dados de um pesquisador é eliminar a identificação dos dados antes de sua liberação a um cliente ou inclusive ao público em geral. O processo de anonimizar é uma garantia que implica no apagamento ou modificação dos dados de identificação pessoal resultando em dados que não identifiquem as pessoas. Alguns exemplos incluem esfumamar as imagens para descaracterizar os rostos ou entregar os resultados como agregação estatística para assegurar que não se possa identificar uma pessoa em particular.

Quando se utiliza esta técnica, o pesquisador deve consultar a legislação nacional e os códigos locais de auto-regulamentação para determinar quais elementos devem ser eliminados para satisfazer os requisitos legais nos processos de anonimização dos respectivos dados.

5. Créditos

Comitê de Assuntos Regulatórios e Jurídicos – ABEP
Todos os direitos reservados – Dezembro 2019.

