

# Manual de boas práticas IPO

## LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados



### Introdução

Este documento foi elaborado pela Comissão Interna do IPO – Instituto Pesquisas de Opinião, para gestão das diretrizes da LGPD. Trata-se da primeira versão tendo em vista que a Comissão Interna continua com o processo permanente de revisão dos procedimentos de tratamento de dados.

Normativamente, como o IPO é filiado à ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa, tem a obrigação estatutária de seguir as regras estabelecidas pela instituição. Diante disso, a comissão serve-se inicialmente da **Cartilha LGPD** e do **Guia de Proteção de Dados – LGPD** desenvolvidos pela ABEP<sup>1</sup>, na base de construção deste manual.

O presente manual descreve as principais experiências e os processos internos, que estão em aprimoramento, para garantia da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



### Conduta ética do IPO – Instituto Pesquisas de Opinião

O IPO, além de ser associado à ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa, tem seus principais pesquisadores como membros da ASBPM – Associação Brasileira de Pesquisadores de Mercado Opinião e Mídia. Inclusive, a diretora do IPO, Elis Radmann, é Conselheira da ASBPM, <http://www.asbpm.org.br/estrutura.asp>.

Desde sua fundação, em 1996, atua em diferentes frentes de pesquisa, trabalhando com grandes empresas e com a experiência de recebimento e

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://www.abep.org/codigos-e-guias-da-abep>.

manuseio de dados, garantindo a segurança de diferentes cadastros de empresas e instituições.

Todo o trabalho do IPO é de caráter sigiloso, independente da etapa. É a natureza do seu negócio, que tem 25 anos, e que também é embasado pelo código de ética profissional dos cientistas sociais que lideram as equipes de trabalho.

Independente de código ou de lei, o IPO estabeleceu historicamente um comportamento ético e de compromisso com as informações, tanto com o entrevistado quanto com o contratante.

Além da valorização ética, do ponto de vista formal, as informações trocadas em reuniões, conversas, arquivos, as metodologias ou as estratégias de negócio são protegidas por contrato de confidencialidade entre as partes.

Do ponto de vista de gestão, o IPO tem a gestão da qualidade, na qual todos os processos são auditáveis.



## O que é a LGPD?

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), ou Lei nº 13.709, refere-se ao tratamento dos dados pessoais, inclusive digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, garantindo a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e privacidade e livre desenvolvimento da personalidade da pessoa.

Esta lei aplica-se a qualquer operação de dados tratados ou coletados no território nacional ou que a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou fornecimento de bens ou serviços.



## O que diz a Lei?

### 1) Entendendo os conceitos:

De acordo com o artigo 5º da LGPD, dado pessoal é toda **“informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável”**. De tal modo, o nome, o número do telefone, o e-mail, o endereço residencial, o número do cartão de crédito ou de uma conta bancária, são exemplos de dados pessoais.

Na LGPD, os dados pessoais ainda recebem outras classificações:

Dado pessoal	Dado pessoal sensível	Dado anonimizado	Banco de dados
É toda informação que identifique ou permita identificar uma pessoa física. Fragmentos de informação que, quando postos juntos, em determinado contexto, permitam a identificação de uma pessoa também são dados pessoais.	Tratam-se dos dados sobre a origem étnica ou racial de um indivíduo, sua 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.	É dado que não pode ser identificado, passando por tratamento que torne irreversível a sua anonimização para que assim seja considerado pela lei.	É o conjunto de dados pessoais mantido por uma organização, como o <i>mailing list</i> de informações de uma empresa.

**Tratamento:** Toda a operação realizada com dados pessoais como as que se referem à Coleta; Produção; Recepção; Classificação; Utilização; Acesso; Reprodução; Transmissão; Distribuição; Processamento; Arquivamento;

Armazenamento; Eliminação; Avaliação ou controle; Modificação; Comunicação; Transferência; Difusão; Extração.

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

## 2) Os agentes envolvidos:

Titular	Controlador	Operador	Encarregado DPO ( <i>data protection officer</i> )
É a pessoa a quem os dados pessoais em questão se referem. Todo cidadão é titular de suas informações, sem que ninguém possa utilizá-las sem base legal que fundamente o tratamento.	É uma pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que detém o poder para tomada de decisões sobre o tratamento dos dados dos titulares.	É uma pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza os tratamentos nos dados dos titulares a mando do controlador.	É a pessoa indicada pelo controlador ou operador para atuar como um elo de comunicação entre os controladores e os titulares com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) <sup>1</sup> .

Nota: <sup>1</sup>A ANPD é um órgão governamental criado em julho de 2019, em lei sancionada pelo presidente Jair Bolsonaro. De tal modo, se uma pessoa interpretar que uma empresa está fazendo uso de suas informações pessoais de forma indevida, ela poderá fazer denúncias nessa instituição.

## 3) Os princípios da LGPD:

**1. FINALIDADE:** Os dados devem ser tratados para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior que seja incompatível com essas finalidades.

**2. ADEQUAÇÃO:** O princípio da adequação vincula-se ao da finalidade, pois exige que o tratamento seja compatível com as finalidades que foram informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.

**3. NECESSIDADE:** Limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização das finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação a essas finalidades.

**4. LIVRE ACESSO:** Garantia, aos titulares, de consulta **facilitada e gratuita** sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.

**5. QUALIDADE DOS DADOS:** Garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

**6. TRANSPARÊNCIA:** Garantia, aos titulares, de **informações claras, precisas e facilmente acessíveis** sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

**7. SEGURANÇA:** Determina-se que devem ser adotadas **medidas técnicas e administrativas** para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

**8. PREVENÇÃO:** O princípio da prevenção versa sobre estar preparado para lidar com eventuais problemas envolvendo o tratamento de dados pessoais antes mesmo que eles surjam. Ele determina a “adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais”.

**9. NÃO DISCRIMINAÇÃO:** A LGPD proíbe o tratamento realizado para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos, visando coibir o uso de dados para estigmatizar e segregar o indivíduo.

**10. RESPONSABILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS:** Tal como no GDPR, a LGPD opera sob a lógica de uma **responsabilidade demonstrada**, que significa que não basta afirmar estar em conformidade com a lei; é preciso estar apto a demonstrá-la.



## A organização dos processos no IPO

### Como são armazenados os dados do IPO?

O IPO possui um servidor próprio para a alocação dos documentos e arquivos de pesquisa. Todos acessos ao servidor são restringidos por senha e há o registro com a identificação do IP.

Não são utilizados servidores externos e nem sistema de nuvem, a fim de garantir toda a segurança de dados, tanto internos como de nossos clientes. Trabalhamos com processos auditáveis em todos os níveis de nossas atividades.

No arquivamento do banco de dados das pesquisas não permanecem os dados pessoais dos entrevistados. Após cada etapa de coleta são realizados os processos de controle de qualidade e os dados pessoais são eliminados após a conclusão das etapas da pesquisa, em tempo menor que o indicado pela Lei 12.965/13 que estabelece o prazo de 1 anos de retenção dos dados.

**O prazo máximo de arquivamento dos dados dos entrevistados nas pesquisas realizadas pelo IPO é de 6 meses, a partir da data da coleta.**

### Qual a minimização de coleta de dados?

Para a realização da pesquisa, o IPO solicita apenas os dados mínimos necessários para a coleta com o público-alvo. Desse modo, não temos acesso a nenhuma informação que envolva dados sensíveis como, por exemplo, registros de transação financeira ou número de documentos.

Os dados pessoais de identificação dos entrevistados, são necessários apenas para efetivação do contato e para realizar o controle de qualidade da amostragem estabelecida em cada estudo, como forma de garantir as variáveis de controle.

Os cruzamentos de dados são realizados em software especializado (SPSS). Os dados solicitados visam unicamente garantir os critérios estabelecidos para a amostragem da pesquisa e, assim, garantir a representatividade da amostra, de acordo com a base do cliente. Também asseguram a distribuição das entrevistas, no caso das pesquisas qualitativas, de forma que abranjam todos os públicos que componham a base de análise.

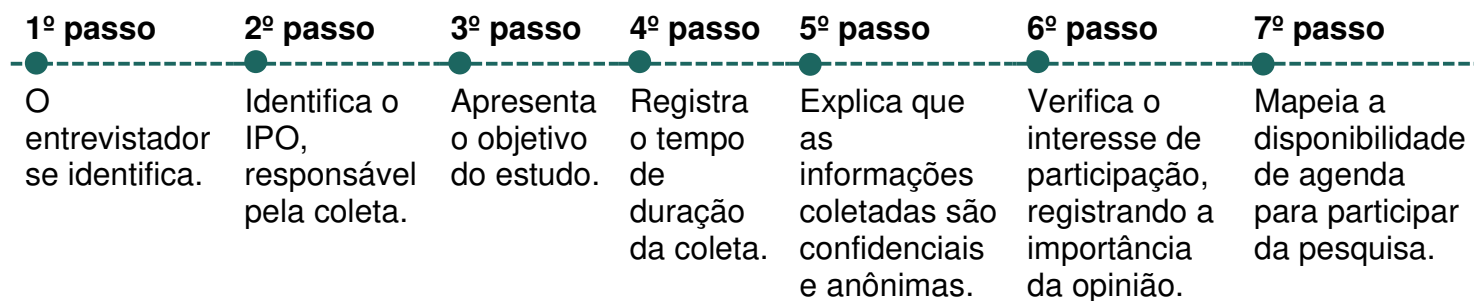
Todos os dados pessoais são excluídos do banco de dados após a conclusão do estudo. Esse procedimento é realizado pela Comissão Interna do IPO.

## Qual a garantia de princípio de consentimento?

A empresa contratante que envia os dados pessoais para a coleta de dados deve ter o termo de consentimento dos seus usuários com os regramentos e orientações sobre a utilização dos dados. Outra possibilidade é que a empresa faça a consulta específica para a realização da pesquisa, excluindo os potenciais entrevistados que não têm interesse em participar da pesquisa. Quando os dados enviados pelo contratante chegam no IPO, segue-se o princípio normativo descrito nesse documento.

As mesmas premissas são utilizadas nas pesquisas presenciais, telefônicas ou painéis, realizadas com abordagens diretas, sem o envio do cadastro do contratante.

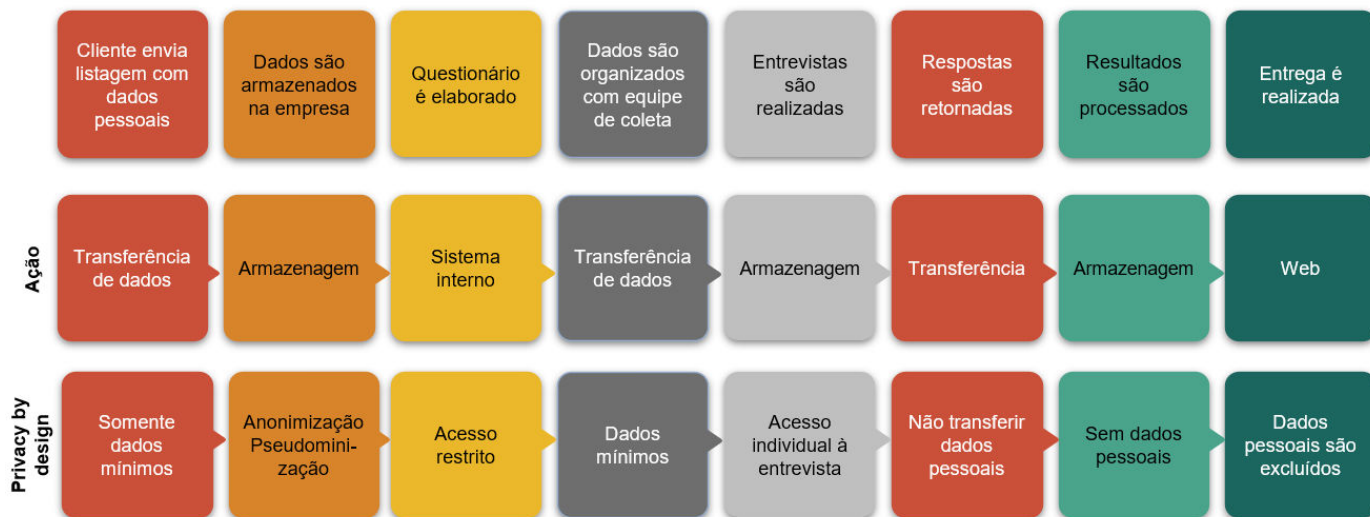
No processo de coleta de dados, quando é realizada a abordagem para a realização da pesquisa, o entrevistador tem como premissa realizar os seguintes passos na apresentação:



Nesse processo, garante o consentimento livre, específico e informado:

Livre	Específico	Informado
O entrevistado é voluntário na participação do estudo e pode se retirar a qualquer momento;	Tem informação sobre os objetivos da pesquisa;	É registrado no contato que não será solicitado nenhum dado sensível, que os dados pessoais têm apenas a finalidade de garantir a representação da amostra e que as entrevistas são realizadas a fim de compreender opiniões e comportamentos e não são analisadas de forma individualizada.

Abaixo, apresenta-se de forma ilustrativa a estrutura de referência para o desenvolvimento de uma pesquisa com as medidas de privacidade a partir da contratação.



### Quais são os direitos do titular dos Dados Pessoais?

O titular de dados pessoais possui direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus Dados Pessoais e pode requisitar, em qualquer tempo, algum de seus direitos aos dados compartilhados com o IPO.

Para facilitar o acesso e conhecimento dos direitos relativos ao tratamento dos Dados Pessoais, segue abaixo alguns exemplos sobre esses direitos:

**Requisição de acesso aos seus Dados Pessoais:** Esse direito permite que o titular possa requisitar e receber uma cópia dos seus Dados Pessoais que a empresa possui.

**Requisição de retificação dos seus Dados Pessoais:** Esse direito permite que, a qualquer momento, o titular de dados pessoais solicite a correção e/ou retificação, caso identifique que alguns deles estão incorretos.

**Requisição de exclusão ou cancelamento dos seus Dados Pessoais:** Esse direito permite que o titular de dados pessoais solicite a exclusão dos seus Dados



da base de dados. Todos os Dados coletados deverão ser excluídos dos servidores quando requisitado ou quando estes não forem mais necessários ou relevantes.

**Direito de objeção ao tratamento de Dados Pessoais:** O titular também tem o direito de contestar a finalidade, onde e em que contexto seus Dados Pessoais serão tratados.

**Direito de retirar o consentimento a qualquer momento:** O titular de dados pessoais tem o direito de retirar o consentimento. Isso não afetará a legalidade de qualquer processamento realizado antes da retirada do consentimento.

Por medida de segurança, ao requerer o uso de qualquer um dos direitos, talvez seja necessário ao controlador ou operador solicitar informações específicas para confirmar a identidade do titular dos dados e assim garantir que os Dados Pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los.

As solicitações são respondidas dentro do prazo de **15** (quinze) dias. A salvo houver uma particularidade que demande maior tempo de checagem, o IPO irá informar o titular sobre o andamento da sua solicitação.

### **Quando podemos compartilhar os seus dados com terceiros?**

O IPO pode realizar o uso compartilhado dos dados pessoais com fornecedores e parceiros contratados para dar suporte às atividades da empresa, como fornecedores de sistemas, estruturas de processamento de dados e outros prestadores de serviço, todos eles submetidos a obrigações de confidencialidade e proteção de dados.

### **Quem opera os dados dos cadastros no IPO?**

A operação de dados de cadastros dos clientes está restrita aos funcionários do IPO - Instituto Pesquisas de Opinião, que estejam diretamente envolvidos com o

projeto. Todos estes funcionários com registro CLT ou contrato de prestação de serviços.

Esse manual pode ser parte adicional, na íntegra ou de forma parcial, dos contratos de prestação de serviços desenvolvidos pelo IPO.

Porto Alegre, março de 2021.

**Gisele Rodrigues**  
Socióloga MTb 977  
Gerente de pesquisas  
Encarregada - DPO (*data protection officer*)