

**RESUMO
EXECUTIVO**

PRIVACIDADE E
PROTEÇÃO DE
DADOS PESSOAIS

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br

Diretor Presidente : Demi Getschko

Diretor Administrativo : Ricardo Narchi

Diretor de Serviços e Tecnologia : Frederico Neves

Diretor de Projetos Especiais e de Desenvolvimento : Milton Kaoru Kashiwakura

Diretor de Assessoria às Atividades do CGI.br : Hartmut Richard Glaser

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic.br

Coordenação Executiva e Editorial : Alexandre F. Barbosa

Consultor técnico : Danilo Doneda

Coordenação de Conformidade à LGPD do NIC.br : Karen Borges

Coordenação de Projetos de Pesquisa : Fabio Senne (Coordenador), Ana Laura Martínez, Daniela Costa, Fabio Storino, Leonardo Melo Lins, Luciana Portilho, Luisa Adib Dino, Luiza Carvalho e Manuella Maia Ribeiro

Coordenação de Métodos Quantitativos e Estatística : Marcelo Pitta (Coordenador), Camila dos Reis Lima, Mayra Pizzott Rodrigues dos Santos, Thiago de Oliveira Meireles e Winston Oyadomari

Coordenação de Métodos Qualitativos e Estudos Setoriais : Tatiana Jereissati (Coordenadora), Javiera F. Medina Macaya e Luciana Piazzon Barbosa Lima

Coordenação de Gestão de Processos e Qualidade : Nádilla Tsuruda (Coordenadora), Maísa Marques Cunha, Rodrigo Gabriades Sukarie e Vitor Gabriel Gonçalves Gouveia

Gestão da pesquisa em campo : Ipec Inteligência em Pesquisa e Consultoria Ltda.: Helio Gastaldi, Rosi Rosendo, Alexandre Carvalho, Ana Cardoso, Guilherme Militão, Leticia Passos, Ligia Rubega, Regiane Sousa e Tais Magalhães (TIC Educação 2020, TIC Empresas 2021, TIC Governo Eletrônico 2021 e TIC Saúde 2021); Quaest Pesquisa e Consultoria: Felipe Nunes, Guilherme Russo, Jonatas Varella e Renata Salvo (Painel TIC)

Apoio à edição : Comunicação NIC.br: Carolina Carvalho e Renato Soares

Preparação de Texto e Revisão em Português : Tecendo Textos: Ana Carolina Nitto, Fabiana Vieira e Naira Gomes

Tradução para o inglês : Prioridade Consultoria Ltda: Lorna Simons, Luana Guedes, Luísa Caliri e Maya Bellomo Johnson

Projeto Gráfico : Pilar Velloso (miolo), Comunicação NIC.br: Klezer Kenji Uehara (capa)

Editoração : Grappa Marketing Editorial (www.grappa.com.br)

Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br

(em Agosto de 2022)

Coordenador

José Gustavo Sampaio Gontijo

Conselheiros

Beatriz Costa Barbosa

Carlos Manuel Baigorri

Demi Getschko

Domingos Sávio Mota

Evaldo Ferreira Vilela

Fernando André Coelho Mitkiewicz

Jackline de Souza Conca

Jeferson Denis Cruz de Medeiros

José Alexandre Novaes Bicalho

Henrique Faulhaber Barbosa

Laura Conde Tresca

Marcos Dantas Loureiro

Maximiliano Salvadori Martinhão

Nivaldo Cleto

Orlando Oliveira dos Santos

Patrícia Ellen da Silva

Percival Henriques de Souza Neto

Rafael de Almeida Evangelista

Rosauro Leandro Baretta

Tanara Lauschner

Secretário executivo

Hartmut Richard Glaser

Resumo Executivo

Privacidade e Proteção de Dados Pessoais 2021

A preocupação com a privacidade e com a proteção de dados pessoais tem se intensificado em diversos setores da sociedade brasileira, especialmente após 2020, quando entrou em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Com a crescente adoção de tecnologias digitais por organizações públicas e privadas e por indivíduos – e a interação entre eles –, tendência acentuada na pandemia COVID-19, é fundamental compreender a forma como o tema é percebido e as estratégias adotadas por esses atores para garantir a privacidade e a proteção dos dados pessoais no país.

Nesse sentido, a presente publicação contribui para a discussão por meio de uma compilação de indicadores sobre o comportamento e as perspectivas de usuários de Internet, empresas e organizações públicas sobre o tema. Os resultados apontam, por exemplo, uma elevada preocupação dos usuários de Internet com riscos relacionados ao tratamento de seus dados pessoais. Por parte das empresas, indicam uma presença ainda incipiente dessa agenda. Nas organizações públicas, mesmo que haja avanço nas estratégias adotadas, há ainda desafios a ser superados para uma governança de dados que garanta a privacidade e proteção dos dados pessoais.

Usuários de Internet

PRÁTICAS ADOTADAS

A pesquisa investigou as práticas adotadas por usuários de Internet com 16 anos ou mais para gerenciar o acesso a seus dados pessoais.

A verificação de segurança de página ou aplicativo (70%), como a verificação do cadeado de segurança do navegador, foi a prática reportada em maior proporção. Já a solicitação de exclusão de dados pessoais (42%) foi citada por menos da metade dos usuários de Internet (Gráfico 1).

Cerca de um quarto dos usuários de Internet (24%) buscaram por canais de atendimento para solicitações, reclamações ou denúncias sobre seus dados pessoais. Entre os que buscaram, o canal mais mencionado foi a própria empresa ou órgão público controlador do dado (80%), seguido, em menor proporção, pelos órgãos de defesa do consumidor, como os Procons (48%).

CERCA DE UM QUARTO DOS USUÁRIOS DE INTERNET (24%) BUSCARAM POR CANAIS DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES OU DENÚNCIAS SOBRE SEUS DADOS PESSOAIS

PREOCUPAÇÃO COM DADOS PESSOAIS

Os registros de dados que ocorrem durante o uso da Internet demonstraram ser um fator de preocupação para a maioria dos usuários em relação a seus dados pessoais, especialmente ao comprar pela Internet por páginas e aplicativos (67% preocupados ou muito preocupados) ou ao acessar páginas e aplicativos de bancos (59% preocupados ou muito preocupados). Esses resultados indicam a percepção dos usuários de maior potencial de dano relacionado a dados associados a transações financeiras. Usar aplicativos de relacionamento (34% preocupados ou muito preocupados), a despeito de ser a atividade que a menor parte dos respondentes indicou realizar, foi a terceira atividade com maior proporção de usuários preocupados ou muito preocupados entre os que a realizam (Gráfico 2).

Os usuários de Internet também apontaram preocupação com o fornecimento de dados sensíveis: 65% disseram estar preocupados ou

muito preocupados com a coleta e tratamento de dados biométricos (Gráfico 3). Outra categoria que se destaca são os dados pessoais relacionados à saúde, que expõem situações de vulnerabilidade e têm elevado potencial discriminatório: 52% declararam estar preocupados ou muito preocupados. Usuários pretos (35%) e pardos (32%) declararam estar preocupados ou muito preocupados em proporções maiores do que usuários brancos (26%) com o fornecimento de informações pessoais relativas a cor ou raça.

Motivados pela preocupação com o uso de seus dados pessoais, 77% dos usuários de Internet de 16 anos ou mais já desinstalaram algum aplicativo do celular, 69% deixaram de visitar algum *website*, 56% deixaram de utilizar algum serviço ou plataforma na Internet e 45% deixaram de comprar algum equipamento eletrônico.

Empresas

GUARDA DE DADOS PESSOAIS

Foram investigados os tipos de dados pessoais mantidos pelas empresas brasileiras e para quais fins. Destaca-se que, em 2021, apenas 37% das empresas afirmaram manter dados de funcionários terceirizados, ao passo que 67% afirmaram manter dados de parceiros e fornecedores (Gráfico 4). Em relação ao tratamento de dados pessoais, nota-se que os setores de informação e comunicação e de atividades profissionais foram aqueles que apresentaram maior presença de guarda de dados de clientes e usuários, atingindo 78% das empresas desses setores.

CAPACIDADES INTERNAS

Um aspecto central para o desenvolvimento de uma cultura de proteção de dados é a existência de ações, por parte das empresas, que busquem a capacitação e sensibilização da equipe interna. O levantamento realizado com as empresas indica que 36% delas afirmaram ter realizado reuniões

específicas sobre privacidade e proteção de dados pessoais. Ainda que não sejam observadas diferenças regionais importantes, a realização de

reuniões para tratar de temas relacionados à privacidade e à proteção de dados aparece de forma desigual entre os diferentes setores. Vale destacar que reuniões foram mais presentes nas grandes (73%) e médias empresas (59%), enquanto nas pequenas há uma menor proporção (32%) de empresas

que buscam discutir internamente os temas de privacidade e proteção de dados pessoais.

Também foram coletados dados sobre a presença de uma área ou de funcionários responsáveis pelo tema de proteção de dados pessoais. Observa-se que 23% das empresas afirmaram contar com tal área ou pessoal dedicado, sendo que, em sua maioria, essas empresas são de médio e grande porte. As empresas que possuem área ou pessoas dedicadas aos temas da privacidade e proteção de dados pessoais em maiores proporções também estão nas atividades que podem ter contato com maior volume de dados pessoais – como os setores de informação e comunicação e transporte, armazenamento e correio (Gráfico 5).

ADEQUAÇÃO À LGPD

A pesquisa também investigou aspectos críticos para a adequação à LGPD entre as empresas brasileiras, tendo como marco orientador os dispositivos da lei. Entre os aspectos mensurados, o mais citado foi o desenvolvimento de uma política de privacidade que informe como os dados pessoais são tratados pela empresa (32%). Em seguida, 30% das empresas informaram que realizaram teste de segurança contra vazamentos de dados, o que evidencia uma preocupação em ter seus processos de tratamento de dados pessoais mais explícitos, além da busca por garantir sua segurança, evitando vazamentos que possam trazer prejuízos fiscais e danos reputacionais. Apenas 17% das empresas nomearam um encarregado de dados. Já a criação de um plano

APENAS 17%
DAS EMPRESAS
NOMEARAM UM
ENCARREGADO
DE DADOS

GRÁFICO 1

USUÁRIOS DE INTERNET, POR PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE ACESSO A SEUS DADOS PESSOAIS (2021)

Total de usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)

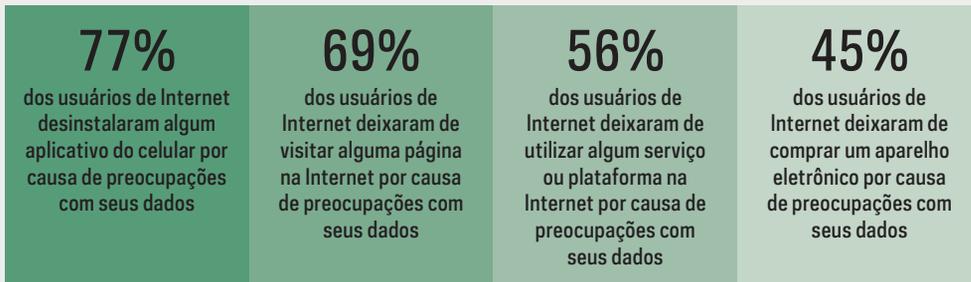
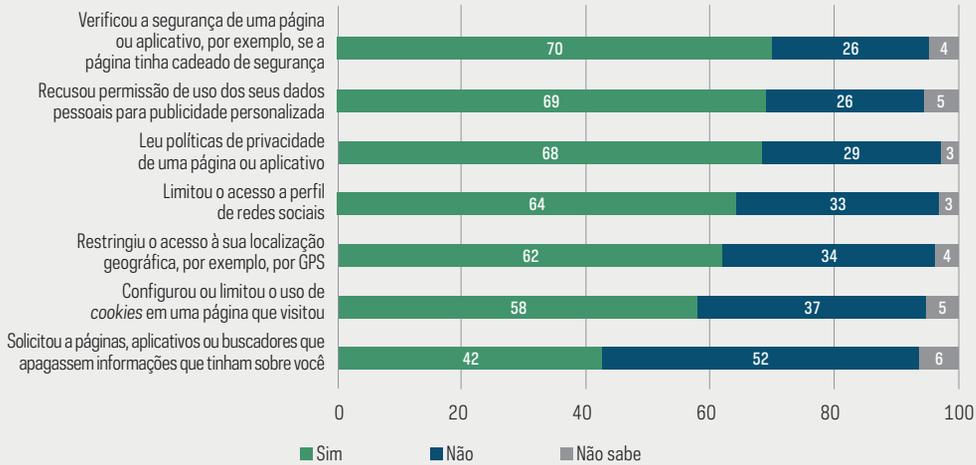
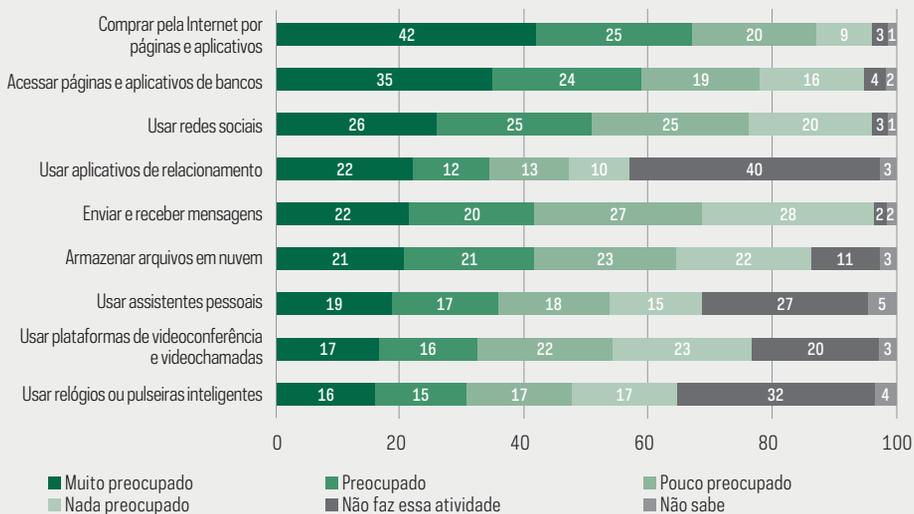


GRÁFICO 2

USUÁRIOS DE INTERNET, POR NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM SEUS DADOS PESSOAIS, SEGUNDO ATIVIDADE REALIZADA NA INTERNET (2021)

Total de usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



de adequação à LGPD, que pode favorecer uma operação mais segura e em conformidade com a lei, foi citada por apenas 24% das empresas.

Metodologia da pesquisa e acesso aos dados

A pesquisa Privacidade e Proteção de Dados Pessoais 2021 reuniu dados inéditos coletados por diferentes estudos conduzidos pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) com indivíduos, empresas e organizações públicas. A pesquisa Painel TIC entrevistou via questionário *online* 2.556 usuários de Internet com 16 anos ou mais de idade entre novembro

e dezembro de 2021. A pesquisa TIC Empresas 2021 incluiu um módulo específico sobre tratamento de dados pessoais no setor privado. Foram entrevistadas 1.473 pequenas, médias e grandes empresas entre agosto de 2021 e abril de 2022. Além dos resultados inéditos, foi realizada uma análise sobre as organizações públicas no país baseada em indicadores relacionados ao tema de privacidade e proteção de dados pessoais nas pesquisas TIC Governo Eletrônico 2021, TIC Saúde 2021 e TIC Educação 2020. Os resultados das pesquisas apresentadas nessa publicação estão disponíveis no *website* do Cetic.br|NIC.br – <https://www.cetic.br>. O “Relatório Metodológico” pode ser consultado tanto na publicação impressa como no *website* do Centro.

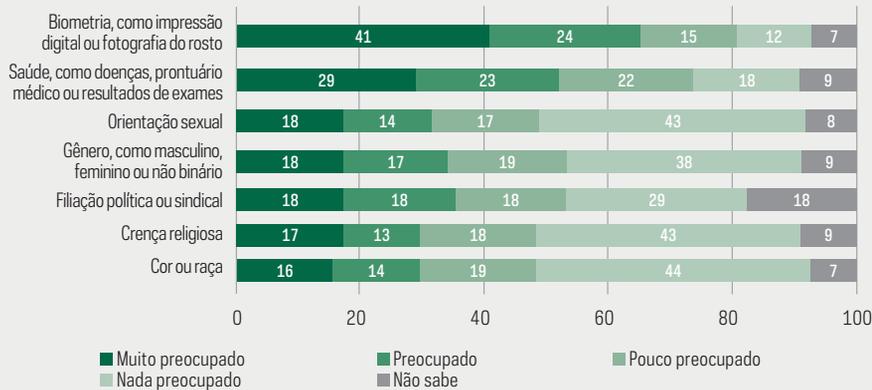
Privacidade e proteção de dados pessoais no setor público

A ampliação da transformação digital no setor público permite maior alcance das políticas públicas, mas também aumenta os riscos envolvidos no tratamento dos dados dos cidadãos. Dada a relevância do tema, esta publicação incluiu uma análise sobre a adoção de práticas relacionadas à privacidade e à proteção de dados por parte de organizações públicas, tais como órgãos federais e estaduais e prefeituras, de estabelecimentos de saúde e de escolas públicas de Educação Básica. A análise foi baseada nos indicadores coletados pelas pesquisas TIC Governo Eletrônico 2021, TIC Saúde 2021 e TIC Educação 2020, realizadas pelo Cetic.br|NIC.br. A criação de estruturas de governança de dados pessoais nas instituições públicas, a garantia de acesso aos cidadãos a informações claras e precisas sobre as formas de coleta e uso dos dados, assim como a realização de ações de conscientização sobre o tema nas instituições, foram alguns dos temas contemplados pela análise. Os resultados revelam avanços, como a existência de canais *online* para recebimento de solicitações da sociedade. No entanto, também evidenciam desigualdades de prontidão entre as diferentes instituições públicas na adequação organizacional, tecnológica e cultural às diretrizes da lei. A análise chama a atenção ainda para a crescente digitalização dos serviços públicos, especialmente a partir da pandemia COVID-19, e para a necessidade premente de ações para apoiar as organizações públicas no atendimento à privacidade e à proteção de dados da população.

GRÁFICO 3

USUÁRIOS DE INTERNET, POR NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS SENSÍVEIS (2021)

Total de usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



32%
das empresas desenvolveram uma política de privacidade que informa como os dados pessoais são tratados pela empresa

30%
das empresas realizaram testes de segurança contra vazamento de dados

24%
das empresas elaboraram um plano de conformidade ou adequação à proteção de dados pessoais

13%
das empresas elaboraram algum relatório de impacto à proteção de dados pessoais

GRÁFICO 4

EMPRESAS, POR TIPO DE DADO DE PESSOAL MANTIDO E PORTE (2021)

Total de empresas (%)

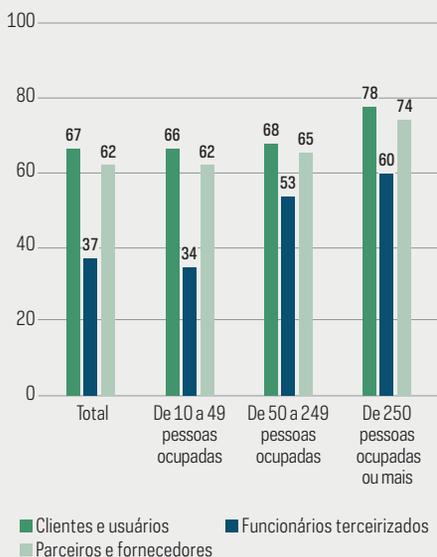
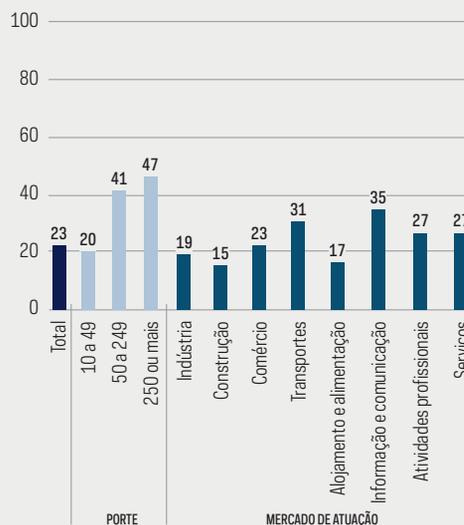


GRÁFICO 5

EMPRESAS, POR EXISTÊNCIA DE UMA ÁREA ESPECÍFICA OU FUNCIONÁRIOS RESPONSÁVEIS PELO TEMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (2021)

Total de empresas (%)



SOBRE O CETIC.br

cetic.br

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, do NIC.br, é responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre o acesso e o uso da Internet no Brasil, divulgando análises e informações periódicas sobre o desenvolvimento da rede no país. O Cetic.br é um Centro Regional de Estudos, sob os auspícios da UNESCO. Mais informações em <https://www.cetic.br/>.

SOBRE O NIC.br

nic.br

O Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br (<https://www.nic.br/>) é uma entidade civil, de direito privado e sem fins de lucro, que além de implementar as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil, tem entre suas atribuições: coordenar o registro de nomes de domínio – Registro.br (<https://www.registro.br/>), estudar, responder e tratar incidentes de segurança no Brasil – CERT.br (<https://www.cert.br/>), estudar e pesquisar tecnologias de redes e operações – CEPTRO.br (<https://www.ceptro.br/>), produzir indicadores sobre as tecnologias da informação e da comunicação – Cetic.br (<https://www.cetic.br/>), implementar e operar os Pontos de Troca de Tráfego – IX.br (<https://ix.br/>), viabilizar a participação da comunidade brasileira no desenvolvimento global da Web e subsidiar a formulação de políticas públicas – Ceweb.br (<https://www.ceweb.br/>), e abrigar o escritório do W3C no Brasil (<https://www.w3c.br/>).

SOBRE O CGI.br

cgi.br

O Comitê Gestor da Internet no Brasil, responsável por estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil, coordena e integra todas as iniciativas de serviços de Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. Com base nos princípios do multissetorialismo e transparência, o CGI.br representa um modelo de governança da Internet democrático, elogiado internacionalmente, em que todos os setores da sociedade são partícipes de forma equânime de suas decisões. Uma de suas formulações são os 10 Princípios para a Governança e o Uso da Internet (<https://www.cgi.br/principios>). Mais informações em <https://www.cgi.br/>.



Acesse os dados completos da pesquisa

A publicação completa e os resultados da pesquisa estão disponíveis no *website* do **Cetic.br**, incluindo as tabelas de proporções, totais e margens de erro.

