

**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
Coordenação de Conformidade à LGPD do NIC.br : Karen Borges
Coordenação de Projetos de Pesquisa : Fabio Senne (Coordenador), Ana Laura Martínez, Bernardo Ballardin, Daniela Costa, Fabio Storino, Leonardo Melo Lins, Lúcia de Toledo F. Bueno, Luciana Portilho, Luisa Adib Dino, Luiza Carvalho e Manuella Maia Ribeiro
Coordenação de Métodos Quantitativos e Estatística : Marcelo Pitta (Coordenador), Camila dos Reis Lima, João Claudio Miranda, Mayra Pizzotti Rodrigues dos Santos, Thiago de Oliveira Meireles e Winston Oyadomari
Coordenação de Métodos Qualitativos e Estudos Setoriais : Graziela Castello (Coordenadora), Javiera F. Medina Macaya, Mariana Galharido Oliveira e Rodrigo Brandão de Andrade e Silva
Coordenação de Gestão de Processos e Qualidade : Nádilla Tsuruda (Coordenadora), Juliano Masotti, Maisa Marques Cunha e Rodrigo Gabriades Sukarie
Gestão da pesquisa em campo : Ipec Inteligência em Pesquisa e Consultoria Ltda.: Rosi Rosendo, Alexandre Carvalho, Denise Dantas de Alcântara, Guilherme Militão, Ligia Amstalden Rubega, Monize Arquer, Moroni Alves e Paulo Vieira (TIC Educação 2022 e 2023, TIC Empresas 2023, TIC Governo Eletrônico 2023 e TIC Saúde 2023); Quaest Pesquisa e Consultoria: Felipe Nunes, Ciro Resende, Guilherme Russo, Jonatas Varella e Renata Salvo (Painel TIC)
Apoio à edição : Comunicação NIC.br: Carolina Carvalho e Leandro Espindola
Preparação de Texto e Revisão em Português : Tecendo Textos
Tradução para o inglês : Prioridade Consultoria Ltda.: Isabela Ayub, Lorna Simons, Luana Guedes, Luisa 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 2024)

Coordenadora
Renata Vicentini Mielli

Conselheiros
Artur Coimbra de Oliveira
Beatriz Costa Barbosa
Bianca Kremer
Cláudio Furtado
Cristiano Reis Lobato Flôres
Débora Peres Menezes
Demi Getschko
Henrique Faulhaber Barbosa
Hermano Barros Terциus
José Roberto de Moraes Rêgo Paiva Fernandes Júnior
Lisandro Zambenedetti Granville
Luiz Felipe Gondin Ramos
Marcelo Fornazin
Marcos Adolfo Ribeiro Ferrari
Nivaldo Cleto
Pedro Helena Pontual Machado
Percival Henriques de Souza Neto
Rafael de Almeida Evangelista
Rodolfo da Silva Avelino
Rogério Souza Mascarenhas

Secretário executivo
Hartmut Richard Glaser

Resumo Executivo

Privacidade e Proteção de Dados Pessoais 2023

A agenda de privacidade e proteção de dados pessoais vem ganhando força internacionalmente com a difusão de novas tecnologias e a crescente digitalização de processos em organizações públicas e privadas. Nesse cenário, diante da necessidade de informações atualizadas sobre o tema e do contexto de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)¹ no Brasil, desde 2021, a pesquisa Privacidade e Proteção de Dados Pessoais reúne indicadores sobre práticas e percepções de indivíduos, empresas e organizações públicas voltadas para uma cultura de proteção de dados no país. A segunda edição da pesquisa traz subsídios para a compreensão do modo como a temática vem sendo percebida e incorporada no dia a dia dos indivíduos, ao mesmo tempo que aponta tendências em relação à adoção de práticas de adequação à proteção de dados entre as organizações públicas e privadas, indicando pontos de atenção para ações futuras no campo.

Usuários de Internet

PRÁTICAS DE LEITURA DE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

Entre as atividades mais realizadas para gerenciar o acesso aos seus dados pessoais, destacam-se entre os usuários de Internet com 16 anos ou mais a leitura de políticas de

privacidade de páginas ou aplicativos (67%), seguida pela verificação de segurança de páginas ou aplicativos (67%) e pela recusa de permissão de uso de seus dados para publicidade personalizada (66%). Solicitar exclusão de dados junto a agentes de tratamento de dados (como sites, aplicativos ou buscadores) continua sendo a prática menos apontada (45%), seguindo a tendência geral de estabilidade desse indicador em relação à pesquisa de 2021 (Gráfico 1).

A pesquisa indica, também, que a proporção dos usuários de Internet que sempre concordam com as políticas de privacidade sem ler o que dizem foi de 26%, enquanto outros 32%

58% DOS USUÁRIOS DE INTERNET SEMPRE OU QUASE SEMPRE CONCORDAM COM AS POLÍTICAS DE PRIVACIDADE SEM REALIZAR A SUA LEITURA

afirmam que o fazem quase sempre – ou seja, 58% dos usuários de Internet sempre ou quase sempre concordam com as políticas de privacidade sem realizar a sua leitura. A desagregação do indicador por faixas etárias apresenta diferenças relevantes: entre usuários de Internet de 25 a 34 anos, a proporção dos que concordam sem ler quase sempre é de 39%, enquanto nas faixas de 45 a 59 anos e 60

anos ou mais esta mesma proporção é de 28%.

Ainda em relação às práticas de proteção de dados, em 2023, 24% dos usuários de Internet com 16 anos ou mais buscaram algum canal de atendimento para fazer solicitações, reclamações ou denúncias relacionadas aos seus dados pessoais. A proporção foi maior entre os usuários de sexo masculino (27%) em relação aos de sexo feminino (22%), bem como entre os com Ensino Superior (29%) comparado

¹ Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

aos de menor escolaridade (23% até Ensino Fundamental, 22% até Ensino Médio).

PREOCUPAÇÃO COM DADOS PESSOAIS

Com relação às atividades realizadas *online*, o nível de preocupação mais elevado foi ao comprar pela Internet por páginas e aplicativos (29% muito preocupados e 27% preocupados), seguido de acessar páginas e aplicativos de bancos (25% muito preocupados e 24% preocupados). Esses resultados indicam a percepção, por parte dos usuários de Internet, de um alto potencial de dano relacionado a dados de transações financeiras.

Os usuários de Internet também declararam nível de preocupação com o fornecimento de dados biométricos em proporção maior do que com os demais tipos de dados pessoais investigados; em relação a esses, 32% disseram estar muito preocupados e 28% preocupados (Gráfico 2). Outra categoria que se destaca diz respeito aos dados de saúde, para a qual 24% declararam estar muito preocupados e 27% preocupados. Com relação ao tipo de dado biométrico fornecido, a percepção de risco está associada com maior frequência às categorias mais comumente utilizadas – a impressão digital e o reconhecimento facial, cuja soma de usuários preocupados e muito preocupados é de 86% e 82%, respectivamente. No que tange à organização para a qual fornecem os dados biométricos, os usuários manifestam maior nível de preocupação quanto a instituições financeiras (37% muito preocupados e 46% preocupados), órgãos de governo (35% e 38%) e transporte público (34% e 37%).

Empresas

GUARDA DE DADOS PESSOAIS

Segundo a pesquisa, a maior parte dos dados pessoais mantidos pelas empresas brasileiras,

independentemente do porte, é de clientes e usuários ou de parceiros e fornecedores.

No que diz respeito aos dados de clientes e usuários, a finalidade mais indicada pelas empresas é o contato direto com esses, o que foi realizado por 70% das empresas que mantêm dados pessoais de clientes e usuários (percentual estável em relação a 2021, quando foi de 71%). A segunda finalidade mais mencionada é a checagem de crédito, atingindo 45% das empresas.

Para os dados pessoais de funcionários, por sua vez, há um padrão que se dissemina por empresas de todos os setores da economia, relacionado ao maior uso desses dados no controle de entrada e saída nos locais de trabalho – indicando uma utilização mais vinculada a aspectos de segurança. Um dos efeitos desse maior uso dos dados pessoais para controle de acesso, bem como da disseminação de dispositivos de Internet das Coisas (IoT) entre as empresas, é o tipo de dado pessoal sensível mantido: em 2021, 24% das empresas mantinham dados de biometria, proporção que foi de 30% em 2023 (Gráfico 3).

HOUE AUMENTO
NA ELABORAÇÃO
DE UM PLANO DE
CONFORMIDADE
OU ADEQUAÇÃO
À PROTEÇÃO DE
DADOS PESSOAIS
ENTRE AS EMPRESAS
BRASILEIRAS
(DE 24% PARA 32%)

CAPACIDADES INTERNAS

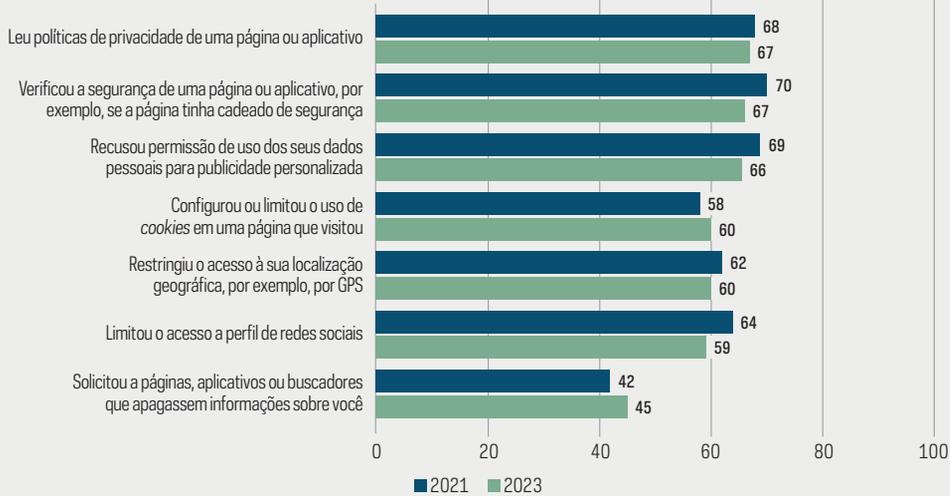
Um dos pontos centrais para a criação de uma cultura de proteção de dados na empresa é a conscientização de que a maior parte das organizações, independentemente do porte e do setor, lida com tratamento de dados pessoais em algum momento de sua operação. Nesse sentido, um aspecto fundamental é a existência de uma área específica ou de funcionários responsáveis pelo tema. Em 2021, 23% das empresas possuíam esse tipo de estrutura, passando para 25% em 2023 – o que reflete uma estabilidade no indicador (Gráfico 4).

Um dos destaques da última edição da pesquisa foi a convergência entre aspectos de segurança digital e proteção de dados

GRÁFICO 1

USUÁRIOS DE INTERNET, POR PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE ACESSO AOS SEUS DADOS PESSOAIS (2021-2023)

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



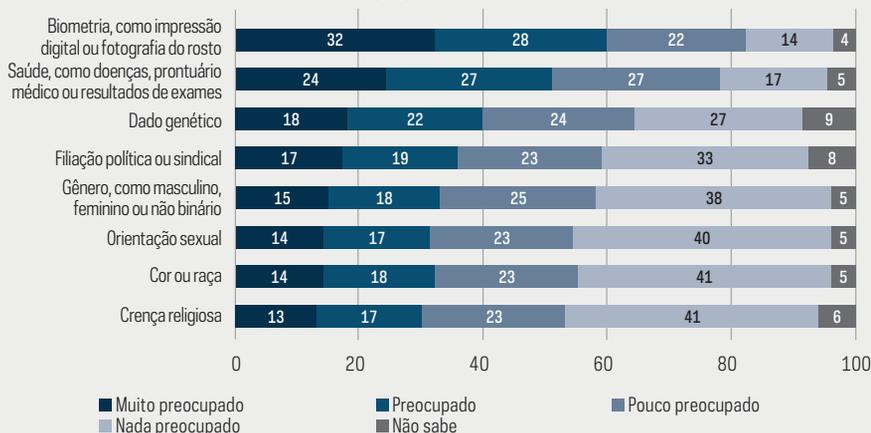
Entre os usuários de Internet que buscaram atendimento sobre seus dados pessoais...



GRÁFICO 2

USUÁRIOS DE INTERNET, POR NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS SENSÍVEIS (2023)

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



peçoais, exemplificada pela presença da área de tecnologia de informação (TI) na liderança das ações relacionadas à LGPD. Tal padrão se mantém na segunda edição: dentre as empresas que possuem área ou pessoa responsável pelo tema de proteção de dados, a maior parte tem origem na área de TI (69% em 2021 e 68% em 2023).

ADEQUAÇÃO À LGPD

Entre 2021 e 2023, houve aumento significativo, no que tange às ações das empresas para a adequação à LGPD, na alteração dos contratos (de 28% para 35%) e na elaboração de um plano de conformidade ou adequação à proteção de dados pessoais (de 24% para 32%). A alteração de contratos foi mais proeminente nos setores de construção, transportes, alojamento e alimentação, informação e comunicação, atividades profissionais e serviços. Uma distinção sugerida é que nos três primeiros setores, mais intensivos em mão de obra, há uma maior preocupação com os dados pessoais dos funcionários, enquanto nos demais a preocupação diz mais respeito a salvaguardar a empresa em relação ao tratamento dos dados pessoais de clientes ou usuários.

Metodologia da pesquisa e acesso aos dados

A pesquisa Privacidade e Proteção de Dados Pessoais 2023 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* 2.618 usuários de Internet com 16 anos ou mais de idade em dezembro de 2023. A pesquisa TIC Empresas 2023 incluiu um módulo específico sobre tratamento de dados pessoais no setor privado. Foram entrevistadas 2.075 empresas entre agosto e dezembro de 2023. 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 2023, TIC Saúde 2023 e TIC Educação 2022 e 2023. 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*.

Privacidade e proteção de dados pessoais no setor público

A segunda edição do estudo Privacidade e Proteção de Dados Pessoais dedica um capítulo ao setor público por meio de indicadores provenientes das pesquisas TIC Governo Eletrônico 2023, TIC Saúde 2023 e TIC Educação 2022 e 2023. São apresentados aspectos relacionados ao tema em órgãos públicos federais e estaduais e prefeituras, assim como em estabelecimentos públicos de saúde e de Educação Básica.

A análise desses indicadores evidencia avanços na adequação dessas instituições a partir da promulgação da LGPD, como a ampliação da presença de documento que define a política de proteção de dados e de segurança da informação. No entanto, os indicadores revelam a necessidade de ampliação das ações no que concerne ao desenvolvimento de uma cultura de proteção de dados e à criação de medidas de segurança e prevenção a riscos voltadas para a área. Tais demandas incluem também maior presença de áreas e pessoas que tratem do tema nas entidades públicas, assim como a implementação de iniciativas de formação, capacitação e conscientização para servidores públicos e a população em geral.

GRÁFICO 3

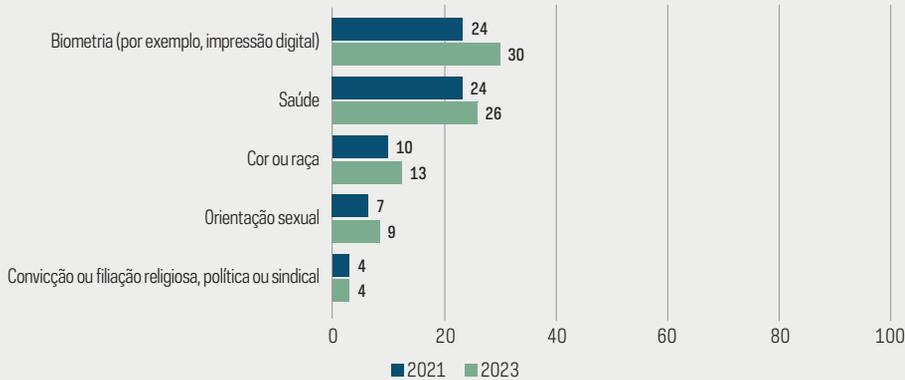
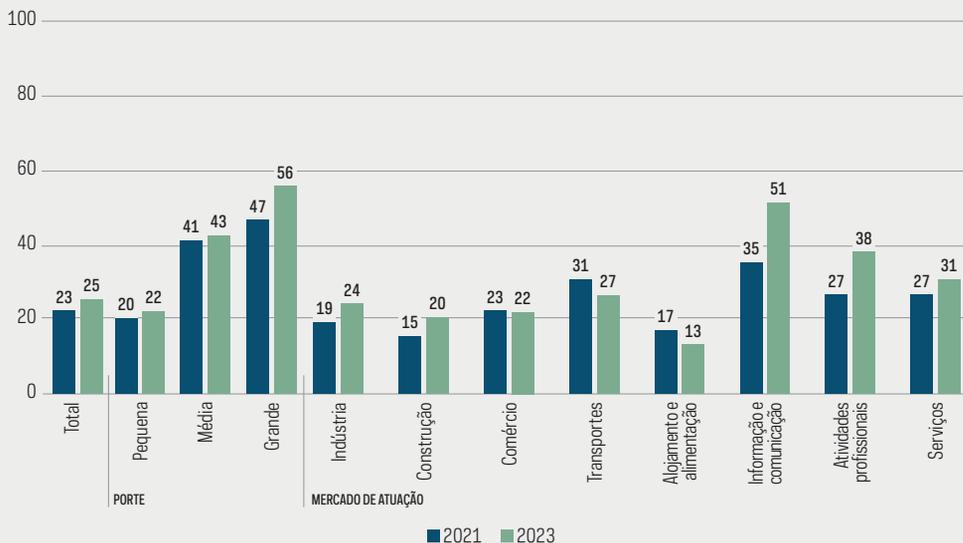
EMPRESAS, POR TIPO DE DADO PESSOAL SENSÍVEL MANTIDO (2021-2023)*Total de empresas (%)*

GRÁFICO 4

EMPRESAS, POR EXISTÊNCIA DE UMA ÁREA ESPECÍFICA OU FUNCIONÁRIOS RESPONSÁVEIS PELO TEMA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, PORTE E SETOR (2021-2023)*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 erros.

