FERRAMENTA PARA VERIFICAÇÃO DE ADEQUAÇÃO DA LGPD PARA EMPRESAS

Isadora Ferrarezi Machado Fonseca[1]
Rafael José Michelon[1]
Silvio Petroli Neto[2]
Universidade São Francisco
isa_fmfonseca@hotmail.com

[1]Aluno do Curso de Engenharia de Computação, Universidade São Francisco; Campus Itatiba
[2]Professor Orientador Silvio Petroli Neto, Curso de Engenharia de Computação, Universidade São Francisco; Campus Itatiba

Resumo: Anteriormente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) o que prevalecia era a Lei Marco Civil da Internet (MCI), todavia essa lei era pouco abrangente. Tendo em vista o início da vigência da LGPD e sua substancial complexidade, torna-se imperativo criar-se mecanismos para que através deles se possa fazer uma verificação mais rápida na área de atuação da mesma para evitar eventuais conflitos com a lei. O presente artigo faz um estudo desta voltado para a área de Tecnologia da Informação criando uma ferramenta para verificação de adequação (*checklist*) a esta lei. Para a melhor compreensão, a criação da LGPD veio para unificar todas as diretrizes de segurança criadas por diversas empresas, trazendo assim um modelo único de orientação. Este trabalho estrutura-se em uma síntese sobre esta legislação e seu uso em empresas, pautando possíveis falhas de anuência com a mesma e sugerindo o seu ajustamento. Utiliza-se a metodologia estudo de caso dividindo esta em: pesquisa da lei LGPD, criação de uma lista de verificações das empresas hipotéticas, dos quais é elaborado um diagnóstico. Os exemplos hipotéticos estão divididos em três níveis de concordância com esta nova legislação, apresentando resultados de conformidades baixo, médio e alto. Isto posto, os resultados obtidos foram mais que satisfatórios, pois demonstrou uma visão realista da situação das empresas perante esta nova lei. Esta ferramenta facilita a identificação rápida das empresas que não estão em conformidade com a lei, tornando-se um trabalho mais preciso e auto indicativo, demonstrando assim, a sua praticidade.

Palavras-chave: LGPD, segurança da informação, adequação à lei.

1. Introdução

O objetivo deste trabalho é criar uma metodologia de teste (*checklist*) para averiguação dos *status* de uma empresa perante a LGPD, identificando possíveis falhas de concordância com a mesma e sugerindo o seu enquadramento, como também analisar a aplicabilidade de alguns artigos da nova lei LGPD nas diferentes áreas da Tecnologia da Informação. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) regulamenta o tratamento de dados pessoais realizado no Brasil por pessoa física ou jurídica, pública ou privada, inclusive nos meios digitais, conforme descrito na Lei 13.709 (2018). Assumidamente baseada na GDPR (Regulamento Geral de Proteção de Dados) da União Europeia, conforme afirma Santos (2020).

Assim, foram escolhidos alguns artigos relacionados com determinados assuntos para serem desenvolvidos no decorrer deste trabalho, bem como, criação de cenários hipotéticos fora da contemplação da lei para que fossem sugeridas soluções para o ajustamento na LGPD. Tais cenários visam corroborar com a eficiência do teste aqui proposto na identificação da adequação ou não à lei pelas empresas. Esses artigos nos trazem uma análise e reflexão sobre o respeito à privacidade e à liberdade, a importância do consentimento e garantia da inviolabilidade da imagem. Desta maneira, essas orientações trarão para os clientes: segurança, confiabilidade e não acarretando problemas para a empresa com a lei de maneira geral.

Um dos pontos mais relevantes da LGPD é a unificação de uma série de regras existentes atualmente, mas que não têm unidade, o que causa insegurança jurídica devido à diversidade de assuntos abordados. Outros pontos importantes: além de proteger a privacidade do cidadão, é a portabilidade, pois sendo cidadãos proprietários de seus dados, poderão transferi-los de um serviço para outro, fato que naturalmente aumentaria a competitividade de mercado, trazendo mais transparência na sua utilização. Com regras mais definidas, a segurança jurídica aumenta, agregando o desenvolvimento econômico e tecnológico da sociedade, segundo Reani (2018).

O método utilizado para desenvolver o trabalho foi o Estudo de Caso, já que esta metodologia se propõe a identificar um problema, analisar, desenvolver argumentos lógicos, avaliar e propor soluções. Inicialmente há o estudo da lei, separando os artigos em assuntos e

analisando quais os tópicos mais relevantes seriam trabalhados. Feito isso, partir-se-á para a criação de cenários hipotéticos de empresas que não estarão de acordo com a LGPD, ressaltando os pontos inadequados que precisarão de orientações. Analisar-se-á cada um destes cenários e se fará um diagnóstico, utilizando como base os pontos levantados no começo do estudo. Por fim, se proporá uma solução para estas questões, buscando mudanças para que cada um destes cenários fiquem de acordo com a LGPD.

Este trabalho será dividido conforme a linha de raciocínio da metodologia utilizada, para isso, serão estudadas: a Lei Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados, destacando seus artigos mais voltados para a área de Tecnologia da Informação e, com isso, ajudando a construir um embasamento teórico sobre o tema. Feito isso, será criada uma lista de verificações, que ajudará a diagnosticar os problemas dos cenários hipotéticos criados. Para finalizar, o trabalho apresenta as considerações sobre este estudo de caso e os resultados obtidos.

2. Revisão Bibliográfica

O desenvolvimento da pesquisa bibliográfica teve início com a pesquisa da origem da LGPD, já que anteriormente se trabalhava com a Lei Marco Civil da Internet (MCI), e segundo Eduardo Filho (2016), esta é uma lei que traz poucas inovações e afeta a privacidade, honra e imagem dos usuários. Com a criação da LGPD, foram estabelecidos requisitos para o tratamento dos dados pessoais, complementando de maneira mais abrangente e específica a MCI, conforme o blog Fortes Advogados (2018). Foram consultados diversos autores que trataram sobre temas relativos ao assunto em estudo, inclusive artigos publicados na internet para formar o embasamento teórico deste trabalho.

2.1 Marco Civil da Internet - Lei Nº 12.965

A lei em epígrafe descreve os princípios, garantias, direitos e deveres para a utilização da Internet no território nacional, de acordo com a Lei 12.965 de 23 de Abril de 2014 (Brasil, 2014). Como destaque temos o princípio da proteção da privacidade e dos dados pessoais,

conforme o artigo 3º, e são assegurados a inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial, conforme o artigo 7º.

O Marco Civil da Internet também discorre sobre a responsabilidade do conteúdo gerado por terceiros, este fato é de fundamental importância na era das redes sociais, segundo Amado (2019). Todavia, uma exceção é criada: caso uma empresa seja comunicada pela justiça sobre um conteúdo difamatório ou insultuoso e a empresa mantiver esse material no ar, ela poderá arcar com as penalidades dispostas na lei. Com isso, assegura a liberdade de expressão dos usuários de internet e exime de responsabilidade as empresas por todo o conteúdo postado em suas plataformas, de acordo com o artigo 19:

> Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

O artigo 10, § 1º, que faz uma exposição de forma específica da proteção aos registros, dados pessoais e comunicações privadas, é bem nítido quanto à possibilidade de fornecimento de dados privados, se forem requisitados por ordem judicial, o provedor dos dados será obrigado a disponibilizá-los, caso este se recuse, poderá responder pelo crime perante a lei, conforme descrito abaixo:

> Art. 10 [...] § 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no **caput,** de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo, respeitado o disposto no art. 7º . [...].

2.2 Lei Geral de Proteção de Dados - Lei Nº 13.709

Ementa: Dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais e altera a Lei Nº 12.965, de 23 de Abril de 2014 (Marco Civil Da Internet). Esta lei reza sobre o tratamento de dados pessoais de pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado, visando proteger os direitos de liberdade e privacidade, segundo a Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018).

Segundo o Guia para a Lei Geral de Proteção de Dados, a lei estabelece uma imensa alteração no sistema de proteção de dados brasileiro, em paralelo à regulação europeia de proteção de dados (GDPR).

> É uma lei que estabelece regras detalhadas para a coleta, uso, tratamento e armazenamento de dados pessoais e afetará todos os setores da economia, inclusive as relações entre clientes e fornecedores de produtos e serviços, empregados e empregador, relações comerciais transnacionais e nacionais, além de outras relações nas quais dados pessoais sejam coletados, tanto no ambiente digital quanto fora dele. (FILHO, 2019, p. 5).

Entende-se que dado pessoal é qualquer informação que possa levar à identificação direta ou indireta, da pessoa natural. E este tratamento, feito em território nacional, pode ser realizado por qualquer meio, dentro ou fora da internet, utilizando ou não meios digitais, pelas empresas públicas ou privadas, entes públicos e pessoas físicas. A lei também contempla os chamados dados pessoais sensíveis, tais como: convicção religiosa, política, origem racial, étnica, entre outros. Ainda que os dados sejam de um titular anônimo será considerado dado para os fins desta lei.

No decorrer do artigo 2º, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) não se propõe a prejudicar as atividades das empresas que realizam tratamento de dados. O objetivo das regras é proteger o cidadão, estabelecendo meios para que ele saiba exatamente o que será feito com seus dados. Assim, ele tem autonomia e capacidade de consentir, ou não, com o uso que a empresa deseja fazer de suas informações pessoais.

Vale ressaltar que as normas estabelecidas por esta lei se preocupam com a preservação da imagem do cidadão, já que o tratamento dessas informações não pode ser feito com fins de prejudicá-lo, salvo em casos específicos. A referida Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais para fins jornalísticos, artísticos, acadêmicos, segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado, atividades de investigação e entre outros, de acordo com a Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018).

2.2.1 Tratamento de Dados Pessoais

A lei permite ao titular dos dados o direito de acesso, a retificação, exclusão, bloqueio, eliminação de dados desnecessários ou excessivos da base de dados, a facilitação dos direitos em juízo, portabilidade dos dados e o direito de petição direto do titular a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Um dos conceitos mais importantes da lei é o consentimento, onde sua definição está no artigo 5º, a saber: manifestação favorável que o titular permita o tratamento de seus dados pessoais para determinada finalidade, conforme a Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018). Mesmo tendo tamanha importância, o consentimento não é obrigatório em todos os casos, como por exemplo: órgãos da administração pública, órgãos de pesquisa, execução de contratos ou para o exercício regular de direitos, ou seja, ao utilizar dados em uma ação judicial.

O 5º parágrafo do artigo 7º atenta para o caso do controlador, responsável pelas decisões relacionadas ao tratamento dos dados pessoais, querer utilizar os dados que já possui para outro tipo de tratamento, neste caso é fundamental pedir consentimento novamente. Além disso, é possível revogar o consentimento de uso a qualquer momento, sem justificativa, como diz a Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018).

É do direito do titular de ser informado sobre os tratamentos de seus dados pessoais, segundo o artigo 9º:

> Art. 9º O titular tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva acerca de, entre outras características previstas em regulamentação para o atendimento do princípio do livre acesso: [...].

Já no artigo 14º encontramos regras específicas referentes aos dados de crianças e adolescentes, ou seja, menores de 18 anos. Quanto ao tratamento destes é indispensável solicitar o consentimento de um dos pais ou do responsável legal. A lei coloca também, que há um esclarecimento das ações a serem tomadas quando o objetivo do tratamento de dados for cumprido:

> O tratamento dos dados pessoais deve ser terminado quando a finalidade for alcançada, quando os dados tratados não forem mais necessários para aquela

> finalidade, quando o fim do período de tratamento acordado com o titular se encerrar ou quando o titular assim solicitar. Outra condição que leva ao encerramento é quando a Autoridade Nacional de Proteção de Dados determinar o fim do tratamento de dados após descobrir irregularidades no cumprimento da LGPD. (GONZÁLEZ, 2019, Artigo 15).

Dando sequência, o artigo 16º deixa claro que após o término do tratamento, os dados pessoais devem ser excluídos dos registros, salvo quando é exigida a permanência dos registros pessoais para que sejam cumpridas determinações legais.

2.2.2 Direitos do Titular e Transferência Internacional de Dados

Para atender a uma solicitação do titular sobre seus dados, o controlador deverá atendê-la o mais breve possível e de forma simplificada para que o solicitante possa se inteirar. Essa solicitação deverá detalhar a origem dos dados, a finalidade para qual estes dados estão sendo usados e o critério de uso, conforme descrito no artigo 19º da Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018). Já no artigo 33º é descrito as normas para a transferência internacional de dados, conforme Gonzáles (2019) explica:

> Determina os casos em que dados pessoais podem ser transferidos para fora do Brasil. A transferência só pode ser feita para países cujas leis de proteção de dados proporcionem um nível de proteção aos dados equivalente ao da LGPD — por isso, o controlador tem o dever de assegurar o cumprimento desses princípios por meio de cláusulas contratuais, certificados e outras comprovações reconhecidas. (GONZÁLEZ, 2019, Artigo 33).

2.2.3 Segurança de Dados

A falta de gerenciamento de acessos é uma grande fonte de riscos e vulnerabilidades para a organização. Uma crítica periódica de acessos e identidades ajudará a manter o controle de acessos e tem o intuito de identificar entradas inválidas, duplicadas ou que sofreram mudanças não documentadas pelo processo de mudanças. A LGPD traz segurança e boas práticas na proteção por todos que utilizam ou que tratam os dados. Conforme o artigo 46º da Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018), os agentes de tratamento devem adotar

medidas de segurança de todos os níveis a fim de proteger os dados de acesso não autorizado, contra perda, alteração e qualquer outro tratamento inadequado ou ilícito.

Todos que contém os dados pessoais e dados sensíveis devem ter segurança desde o momento em que os dados foram gerados até sua utilização, como é descrito no artigo 46° § 2º da Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018). A ideia de segurança de dados desde a sua concepção refere-se a ideia de "*Privacy by Design*" (PbD), este conceito foi concebido na década de 90 pela especialista em privacidade de dados Dra. Ann Cavoukian, onde trouxe a ideia de que as corporações e agentes de tratamento incorporassem conceitos de privacidades em seus produtos e serviços. Como citado por Samanta Oliveira, advogada especializada na proteção de dados:

> A ideia de *Privacy by Design* é incorporar salvaguardas de privacidade e dados pessoais, em todos os projetos desenvolvidos. Não seria permitido desenvolver nenhum projeto, produto ou serviço, sem que a proteção da privacidade esteja no centro desse desenvolvimento. (OLIVEIRA, 2019).

Mudanças no ambiente da organização devem ser refletidas com precisão no inventário de perfis de acesso e identidade em tempo hábil, caso contrário o inventário não irá refletir a realidade dos ativos da Organização, ou seja, através desses inventários todos que participarem da manipulação dos dados terão que garantir a segurança do mesmo como descrito no artigo 47º da Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018). Através desse artigo é possível manter a segurança do agente que está realizando o tratamento dos dados, já que o mesmo dado pode ser usado várias vezes. Sobre essa importância, Daniel Martin Vidor (2019) afirma:

> Sem isso, será praticamente impossível cumprir a LGPD: necessidade de consentimento, prova da dispensa de consentimento, finalidade, prova de comunicação com alteração de finalidade, consentimento da alteração de finalidade, término do processamento, compartilhamento dos dados, consentimento de compartilhamento de dados, rastreio de uso do compartilhamento, pedido de correção de dados, prova de correção de dados, tempo de correção de dados (mesmo para destruição de dados mediante solicitação), apenas para ficarmos nas obrigações mais comuns no dia-a-dia das empresas. (VIDOR, 2019).

2.2.4 Vazamento de Dados e Estruturação de Segurança

O artigo 48º dispõe dos processos que devem ser realizados caso haja um vazamento de dados, os agentes de tratamento deverão comunicar à autoridade nacional e ao colaborador. A análise de risco é realizada para determinar a importância e o impacto de cada risco identificado e é usada para facilitar as atividades de disposição e mitigação de risco da organização. Sendo assim, é possível adquirir as informações necessárias para a comunicação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme o artigo 48º § 1° da Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018 (Brasil, 2018). Além da análise de risco do vazamento dos dados, o § 2° determina as ações que a ANPD poderá tomar:

> § 2°. A ANPD verificará a gravidade do incidente e poderá, caso necessário para salvaguarda dos direitos dos titulares, determinar ao controlador a adoção de providências, tais como:
>
> 1. ampla divulgação do fato em meios de comunicação; e
> 2. medidas para reverter ou mitigar os efeitos do incidentes.

O artigo 50º disponibiliza que os agentes e controladores criem regras de governança para poder formular padrões técnicos e boas práticas de segurança. Com isso, a lei permite que associações sejam organizadas estabelecendo normas e regras sobre o tratamento de dados, como vemos no artigo 50 § 1°:

> § 1°. Ao estabelecer regras de boas práticas, o controlador e o operador levarão em consideração, em relação ao tratamento e aos dados, a natureza, o escopo, a finalidade e a probabilidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes de tratamento de dados do titular.

3. Metodologia

O estudo de caso teve início com uma análise da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Durante esse exame, foram separados trechos da legislação em epígrafe onde são mencionados detalhes técnicos que estão diretamente relacionados com a área da Tecnologia da Informação para facilitar a compreensão da lei e ajudar na sua adequação nos casos observados. Para cada artigo da lei foi observado a sua aplicabilidade para as instituições, sempre visando a parte técnica e infraestrutura computacional.

A partir dessas análises e estudo, foram levantados pontos de verificações como orientações para a aplicação da lei, relacionando seus artigos com as práticas que cada organização precisa inserir para estarem de acordo com a lei. Essas atividades integram ações técnicas, burocráticas, de segurança e entre outras, as quais através da lista de verificações examinou-se todas as etapas dos procedimentos relacionados com o tratamento de dados da empresa em questão. Como uma das ferramentas para se chegar a um diagnóstico utilizou-se o software de mapeamento de processos *Bizagi Modeler*. Através dele foram criados diversos fluxogramas para melhor análise visual do mecanismo da *checklist*. Após esse exame, foi apresentado o diagnóstico pontuando as possíveis etapas destes procedimentos conflitantes com a lei.

Para ilustrar a aplicabilidade da lei, foram criados 3 cenários hipotéticos. A primeira empresa (A), uma pequena empresa familiar do ramo de confecção que comercializa também pela internet, onde há emissão de nota fiscal, cadastro de clientes e opera através de cartões bancários. Foi criada sem a preocupação de se enquadrar na lei, pois esta era desconhecida até então. Essa empresa operava dentro de seu próprio padrão de segurança.

A segunda empresa (B), uma empresa de médio porte do ramo de transporte rodoviário de carga, que comercializa com empresas de grande porte e consumidores, operando também com um pequeno volume de exportações, que contém uma vasta quantidade de dados de clientes, fornecedores e funcionários. Após o surgimento da lei, sofreu uma pequena reestruturação para se enquadrar parcialmente aos requisitos da LGPD.

A terceira empresa (C), uma multinacional voltada para o ramo farmacêutico, opera com diversas substâncias controladas para a fabricação de remédios, que podem ser liberados ou controlados através da receita médica. Devido a natureza da operação, os dados de produção precisam ser guardados com muita segurança, além de manter informações sobre seus fornecedores e clientes. A empresa procurou orientações com especialistas para se enquadrar totalmente à lei.

Baseada na lista de verificações técnicas, a qual seria um comparativo do que está na lei com de que maneira a empresa opera com relação ao tratamento dos dados, foi feita uma

checagem nestes cenários para apontar falhas no atendimento da lei. Ao encontrar uma falha, foi orientada a suposta organização a atitude a ser tomada perante a lei.

4. Resultados

Através das análises e estudos da LGPD, criou-se uma lista com 57 perguntas técnicas, as quais encontram-se no Anexo I, para facilitar a identificação das anuências da lei a respeito dos dados manipulados. Conforme o objetivo deste trabalho, a proposta dessa lista é identificar possíveis falhas de concordância e sugerir o enquadramento da empresa dentro das normas para trazer segurança, confiabilidade e não acarretar problemas futuros. Para uma melhor compreensão da *checklist* foi desenvolvido um fluxograma para cada pergunta elaborada, como forma de orientação, contemplando as diversas partes da lei em análise. Tais fluxogramas estão demonstrados no Anexo II.

Após a aplicação da *checklist* nos três cenários hipotéticos criados, demonstraram-se resultados de conformidade baixo, médio e alto com a LGPD. Aos cenários que se apresentaram à margem da lei, foi exposta uma proposta de melhoria a fim de se enquadrarem. Para demonstrar parcialmente as desconformidades encontradas nas empresas em estudo foram separadas apenas uma fração das perguntas que serão comentadas com intuito de exemplificar o processo, baseando-se no nível de atuação de cada uma delas e resguardando suas devidas proporções. Para exemplificar a lógica seguida para aplicação da *checklist*, as Imagens 2 e 5 demonstram passo a passo o caminho seguido para os questionamentos junto à empresa, tendo como objetivo levar a uma análise final para cada pergunta feita.

Quando da análise da Empresa A, deparou-se com o resultado de conformidade baixo. Quando aplicada a *checklist*, foi demonstrado que a mesma não tinha os requisitos mínimos de adequação, não se atentaram ao regime da nova lei de proteção de dados, e por isso não se adequaram as diretrizes técnicas que estavam descritas na lista de verificação, como no quesito consentimento, direitos do titular e agentes de tratamento, a empresa demonstrou desconhecer essas necessidades.

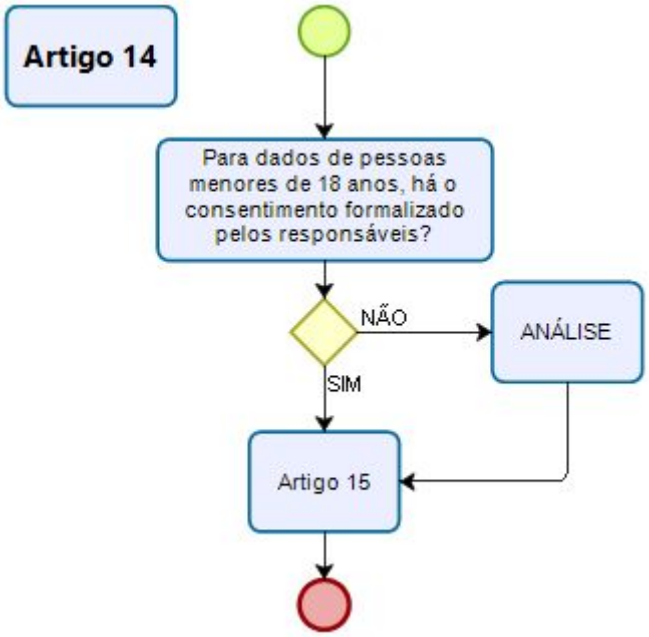
Imagem 1 - Exemplo de aplicação de teste na Empresa A.

Empresa A		
Artigo	**Pergunta**	**Resposta**
14	Para dados de pessoas menores de 18 anos, há o consentimento formalizado pelos responsáveis?	Não
19	É sabido que o titular tem o direito de solicitar uma cópia eletrônica de todos os seus dados pessoais armazenados?	Não
42	Caso ocorra danos ou violações à legislação, é possível identificar os responsáveis pelos acontecimentos?	Não

Fonte: O Autor, 2020.

Na Imagem 1, referente a Empresa A, são referendados os artigos 14, 19 e 42 que tratam respectivamente do consentimento de pessoas menores de 18 anos, do direito do titular de solicitar uma cópia eletrônica de seus dados e, por último, da ocorrência de danos ou violações à legislação cujas respostas dos referidos questionamentos dirigidos à Empresa A foram negativos.

Imagem 2 - Fluxograma do Artigo 14.



Fonte: O Autor, 2020.

A respeito da Imagem 2, temos o início do fluxograma marcado pela cor verde, onde se seguirá para a pergunta em questão do artigo 14. Para cada pergunta há uma decisão (amarelo), ou seja, caso a resposta da empresa seja "Sim", partir-se-á para as perguntas do artigo 15, finalizando o fluxograma marcado pela cor vermelha. Caso a resposta seja "Não" será sinalizado para uma discussão posteriori com a empresa e esse se seguirá para as perguntas do próximo artigo, finalizando.

Como proposta de corrigir uma das falhas apresentadas, há a sugestão de se ter um mecanismo durante o cadastramento que identifique a data de nascimento do titular, quando necessário indicando providências a serem tomadas, prevenindo assim infortúnios futuros perante a lei. Ressaltando também que durante o cadastramento as informações passadas pelo titular são de inteira responsabilidade do mesmo. Com relação a pergunta do artigo 19, foi também sugerido que durante o processo de cadastramento fosse enviado um *e-mail* ao titular informando-o de todos os seus direitos conforme descrito na LGPD, após a confirmação de leitura do e-mail enviado, o titular deveria clicar em um *link* de confirmação para finalizar o cadastro. Quanto a danos ou violações à legislação, foi recomendado que qualquer ingerência no sistema, este seja feito através de uma senha e registrado todos os eventos em uma *log* para futuras pesquisas e como forma de segurança.

No que diz respeito a Empresa B, durante a aplicação da *checklist* foram encontrados alguns parâmetros da lei sendo atendidos de forma parcial. Por se tratar de uma empresa que também opera pela internet, essa se sentiu na obrigação de iniciar o processo de adequação para o atendimento da lei, todavia os requisitos não foram atendidos por completo, pois atingiu nível de conformidade médio, tendo como exemplo as questões de tratamento de dados e segurança, conforme Imagem 3. Diante disso, há necessidade de adequações seguindo orientações previstas na LGPD.

Imagem 3 - Exemplo de aplicação de teste na Empresa B.

Empresa B		
Artigo	**Pergunta**	**Resposta**
40	Possui identificação e informações do encarregado pelo tratamento de dados?	Não
46	Os acessos aos dados são protegidos? Dando acessos somente às pessoas autorizadas?	Sim
50	Existem políticas e documentos de impacto e riscos à privacidade dos dados?	Não

Fonte: O Autor, 2020.

Na Imagem 3, referente a Empresa B, são citados os artigos 40, 46 e 50 que tratam respectivamente da identificação e informação do encarregado pelo tratamento dos dados, cuja resposta da empresa foi "Não", da proteção dos dados, cuja resposta foi "Sim" e, por último, políticas e documentos relacionados a privacidade dos dados, cuja resposta foi "Não".

Durante a abordagem, após a verificação da checklist, foi sugerido um número restrito de funcionários para operarem o sistema, no qual a identificação seria através de *login* e senha, incluindo histórico das atividades executadas, tornando assim, mais fácil a identificação do operador em caso de necessidade, trazendo assim mais confiabilidade, responsabilidade e segurança. Na citação do artigo 50, para uma melhor compreensão da aplicabilidade da lei houve uma sugestão para o desenvolvimento de documentos onde são explicitados, tal qual um guia, todos os procedimentos adotados dentro da empresa para estar

de acordo com a lei, facilitando assim, estar sempre consoante em cada processo a ser executado. Muito embora a criação deste guia não seja obrigatório, conforme descreve a LGPD, ele servirá de auxílio caso seja solicitado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

No tocante a Empresa C, trata-se de uma multinacional que cumpriu inteiramente as diretrizes dispostas na LGPD. Por ser uma empresa internacional e tendo a necessidade de trazer segurança, confiabilidade e não acarretando problemas para a empresa com a lei de maneira geral, teve conhecimento sobre a obrigatoriedade da aplicabilidade da lei, pois em outros países com os quais ela mantém relações comerciais, leis semelhantes já estão em vigor. Demonstra-se sua anuência através das referências - transferência de dados e segurança, os quais são atendidos de maneira rígida através de protocolos próprios criados com essa finalidade.

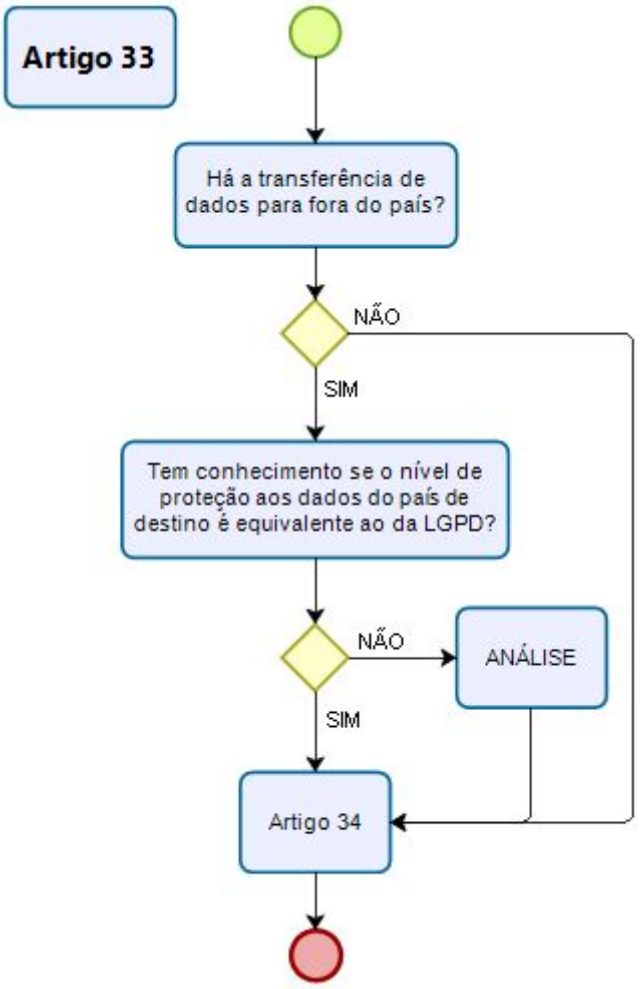
Imagem 4 - Exemplo de aplicação de teste na Empresa C.

Empresa C		
Artigo	**Pergunta**	**Resposta**
33	Há a transferência de dados para fora do país?	Sim
	Se sim, tem conhecimento se o nível de proteção aos dados do país de destino é equivalente ao da LGPD?	Sim
50	São realizados testes de controle de segurança das informações? Como por exemplo: testes de *firewall*, proteção da topologia de rede, testes na criptografia dos dados, etc.	Sim

Fonte: O Autor, 2020.

Na Imagem 4, referente a Empresa C, são apresentados os artigos 33 e 50 que tratam respectivamente da transferência de dados para fora do país, do nível de proteção do país de destino e, finalmente, dos testes de controle relacionados à segurança dos dados, cujas respostas dos referidos questionamentos foram todas positivas.

Imagem 5 - Fluxograma do Artigo 33.



Fonte: O Autor, 2020.

A respeito da Imagem 5, tem-se o início do fluxograma marcado pela cor verde, onde se seguirá para a primeira pergunta do artigo 33. Caso a resposta seja “Não”, partir-se-á para as perguntas do artigo 34 e o fluxograma é finalizado. Caso a resposta seja “Sim”, se seguirá para a próxima pergunta, ainda a respeito do artigo 33. Nesta próxima, caso a resposta seja “Sim”, encaminhar-se-á para as indagações do artigo 34. Em caso de resposta negativa, será indicado para uma discussão futura com a empresa e esse se seguirá para as questões do próximo artigo, finalizando.

Para o desenvolvimento da ferramenta obtivemos como resultado: a *checklist*, os fluxogramas e os três cenários hipotéticos com níveis de conformidade baixo, médio e alto. Estes resultados obtidos exemplificam o uso desta ferramenta onde se torna visível possíveis discordâncias perante a lei.

5. Conclusão

Para concluir a exposição da Ferramenta para Verificação de Adequação da LGPD para Empresas é primordial que se exponha a importância desta como forma de orientação às empresas para se adequarem a lei. Trata-se de uma ferramenta desenvolvida para que se trabalhe de forma ágil expondo todos os indicativos que estão diretamente ligados com a lei, facilitando assim, um diagnóstico ligeiro com soluções práticas e precisas para qualquer ação a ser tomada. Para que essa ferramenta se tornasse funcional, algumas medidas lógicas foram tomadas, tais como: após o estudo da lei, foi criada uma *checklist* como medida de apontar diretamente as inadequações apresentadas durante os questionamentos. Criou-se conjuntamente fluxogramas de maneira a ilustrar todo o processo. Também foram criados 3 cenários hipotéticos, onde nestes foram exemplificadas ações diversas, com vários resultados diferentes. A aplicação desta ferramenta em tais cenários evidenciam sua funcionalidade junto com os seus valores agregados. Em cima disso foram demonstrados 3 diagnósticos distintos, dando uma visão mais realista na aplicabilidade da LGPD, facilitando assim, o seu entendimento. Diante disso, os resultados obtidos foram mais que satisfatórios, pois expôs uma visão realista da situação das empresas perante esta nova lei. Para finalizar, a utilidade primordial desta ferramenta é fazer com que a sua aplicação se torne um instrumento confiável, instantâneo e de fácil manuseio na indicação dos processos não consoantes com a Lei Geral de Proteção de Dados.

6. Referência Bibliográfica

ADVOGADOS, Fortes. Proteção de dados: o que mudou no Marco Civil da Internet? **Fortes Advogados Blog**, 21 de Agosto de 2018. Disponível em: <http://www.fortesadvogados.com.br/blog/protecao-de-dados-o-que-mudou-no-marco-civil-da-internet/>. Acesso em: 25 de Maio de 2020.

AMADO, Miguel. Marco Civil da Internet: o que é, importância e mudanças propostas. **Blog da Fundação Instituto de Administração**, 3 de outubro de 2019. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/marco-civil-da-internet/>. Acesso em: 19 de Outubro de 2020.

BRASIL. Lei 12.965 de 23 de Abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

BRASIL. Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

FILHO, Mattos; FILHO, Veiga; JÚNIOR, Marrey; ADVOGADOS, Quiroga. **Guia para a Lei Geral de Proteção de Dados.** 2019, p.05.

GONZÁLEZ, Mariana. LGPD Comentada. **GUIA LGPD**, 20 de Dezembro de 2019. Disponível em: <https://guialgpd.com.br/lgpd-comentada/>. Acesso em: 22 de Maio de 2020.

OLIVEIRA, Samanta. LGPD: as diferenças entre o privacy by design e o privacy by default. **Consumidor Moderno**, 27 de Maio de 2019. Disponível em: <https://www.consumidormoderno.com.br/2019/05/27/lgpd-diferencas-privacy-design-privacy-default/>. Acesso em: 23 de Maio de 2020.

REANI, Valéria. Impactos da Lei Geral de Proteção de Dados para os negócios e as pessoas. **CONSULTOR JURÍDICO**, 25 de outubro de 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-out-25/valeria-reani-impactos-lei-protecao-dados-negocios>. Acesso em: 11 de Novembro de 2020.

SANTOS, Rodrigo. Com a Lei em vigor, quais as diferenças entre a LGPD e GDPR? **COMPUGRAF**, 28 de Agosto de 2020. Disponível em: <https://www.compugraf.com.br/diferencas-entre-lgpd-e-gdpr/>. Acesso em: 11 de Novembro de 2020.

VIDOR, Daniel. LGPD: saiba tudo sobre segurança e sigilo de dados. **PLUGAR**, 29 de Maio de 2019. Disponível em: <https://www.plugar.com.br/lgpd-saiba-tudo-sobre-seguranca-e-sigilo-de-dados/>. Acesso em: 23 de Maio de 2020.

Anexos

Anexo I - *Checklist*

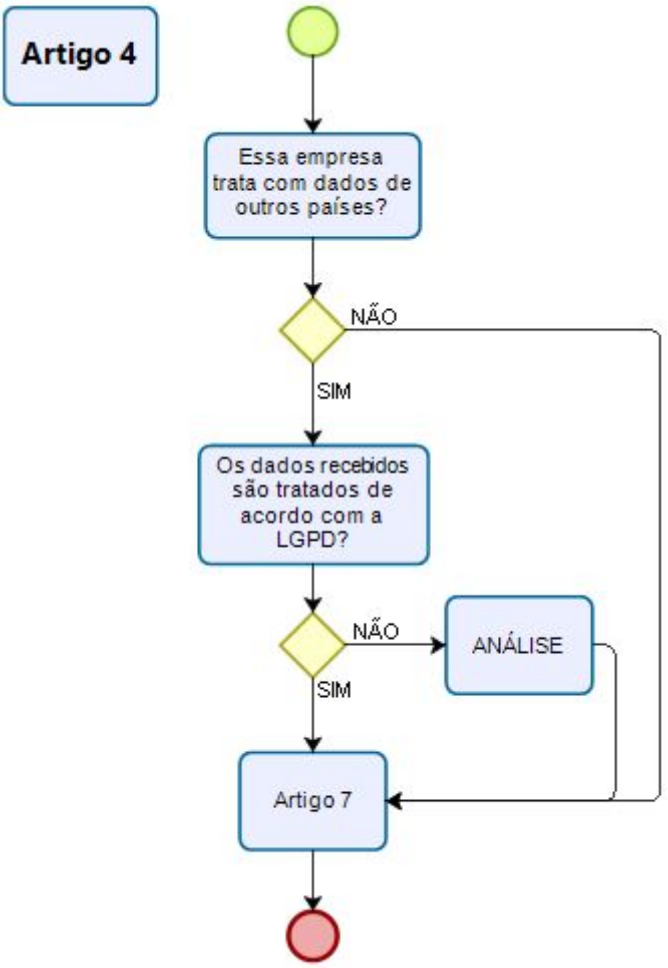
Nº Artigo	Perguntas
4	Essa empresa trata com dados de outros países?
7	Os dados manipulados dessa empresa estão com prévio consentimento das partes envolvidas?
8	As cláusulas referentes ao consentimento são apresentadas separadas das demais?
	As cláusulas referentes ao consentimento estão em uma linguagem clara e acessível?
	Existem, para cada consentimento uma especificação clara?
9	Caso o titular solicitar informações (sobre a finalidade, a duração e a forma de tratamento dos dados) a respeito de seus dados, ele será prontamente atendido?
11	A Lei considera dados pessoais sensíveis por: informações relativas a raça/etnia, religião, opinião política, sexualidade e dados genéticos ou biométricos. Sabendo disso, esta empresa trata com dados pessoais sensíveis?
	Há compartilhamento ou venda de dados pessoais sensíveis?
	Se sim, qual ramo de atividade?
	Com qual finalidade?
13	Essa empresa trata de pesquisa relacionada a saúde pública?
14	Para dados de pessoas menores de 18 anos, há o consentimento formalizado pelos responsáveis?
15	Que método a empresa utiliza para saber do término do tratamento dos dados? A saber: software, manualmente ou algum outro método próprio.

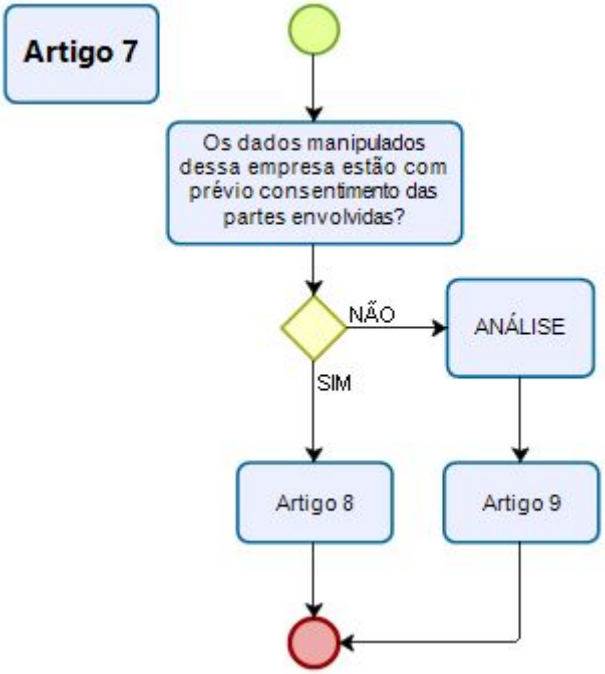
16	Os dados são utilizados para uso único e exclusivo (para fins estatísticos, por exemplo)?
	Se sim, esses dados são anonimizados?
	Após o término do tratamento, os dados são eliminados?
	Ou transferidos para terceiros?
18	Quando o titular solicitar relatório das informações de seus dados, ele é fornecido?
	Quando o titular solicitar alguma correção de seus dados, o pedido é atendido?
	Quando o titular solicitar a portabilidade de seus dados, é atendido?
	Quando o titular solicitar algum tipo de alteração e esses dados são compartilhados com outros agentes, é feito contato com esses agentes para a mesma atualização?
19	Quando o titular solicitar a confirmação de que seus dados estão com o controlador ou peça acesso a esses dados, o agente o atende conforme descrito na lei?
	É sabido que o titular tem o direito de solicitar uma cópia eletrônica de todos os seus dados pessoais armazenados?
	Se sim, qual o método utilizado para o envio desta cópia?
20	Essa empresa utiliza processos operacionais automatizados (*machine learning* e inteligência artificial)?
	Se sim, é informado ao titular?
21	O tratamento dos dados prejudica a imagem, segurança ou integridade do titular?
33	Há a transferência de dados para fora do país?
	Se sim, tem conhecimento se o nível de proteção aos dados do país de destino é equivalente ao da LGPD?

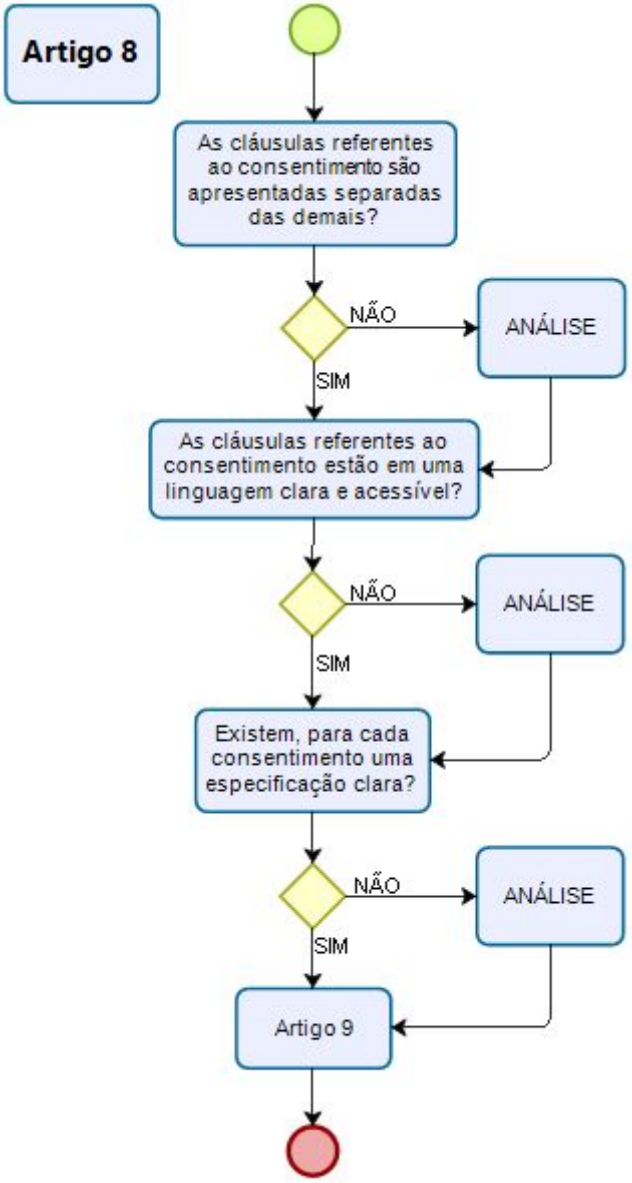
34	Quando ocorre a transferência de dados para fora do país, tem conhecimento se o nível de proteção do país de destino é submetido a avaliação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)?
36	Caso ocorram mudanças nos preceitos utilizados como garantia do nível de proteção de dados proporcionado em transferências para fora do Brasil, a ANPD é comunicada?
37	Possui controles de acesso aos tratamentos de dados?
	Os registros das finalidades e objetivos do acesso aos dados são armazenados?
38	É realizado a elaboração de relatórios conforme as especificações da lei no impacto das operações dos dados?
39	Possui documentação das instruções e normas fornecidas pelo controlador para o tratamento de dados?
40	Segue os padrões de transparência da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)?
	Caso seja necessário a disponibilidade dos dados como sua segurança e tempo de guarda dos registros pela Autoridade Nacional (ANPD), terá livre acesso de forma transparente?
	Possui identificação e informações do encarregado pelo tratamento de dados?
	Essa empresa fornece ao encarregado autonomia para ser abordado e consultado pelos titulares dos dados? Assim como receber comunicação e orientação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)?
	Essa empresa realiza treinamentos e orientações sobre as práticas de proteção de dados aos demais funcionários?
	Há facilidade no enquadramento das normas estabelecidas ao encarregado pela Autoridade Nacional (ANPD)? Assim como a indicação de dispensa do encarregado?
42	Caso ocorra danos ou violações à legislação, é possível identificar os responsáveis pelos acontecimentos?
43	Existem *logs* dos tratamentos e/ou identificação de alteração dos dados?

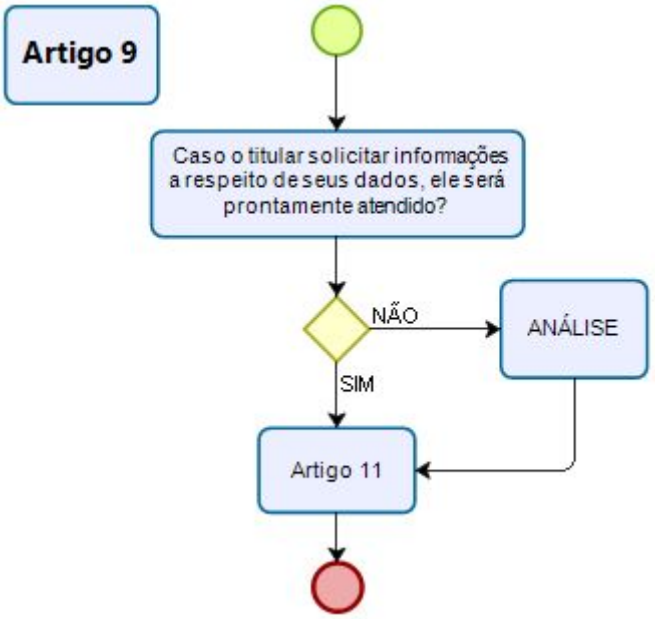
44	Existem fluxos de processo padrão para o modo de operação do tratamento de dados?
	É realizado inventários e auditorias dos dados para identificar riscos e os resultados esperados do tratamento de dados?
46	Os acessos aos dados são protegidos? Dando acessos somente às pessoas autorizadas?
	O armazenamento de dados é protegido por boas estratégias de criptografias?
	Existe algum monitoramento das topologias de redes para manter a segurança dos dados?
	As medidas de segurança são realizadas desde a concepção do serviço/produto?
47	Todos os agentes envolvidos nos processos de dados foram adequadamente treinados e orientados para seguir processos e procedimentos?
48	Existem procedimentos implementados para detectar, relatar, investigar e oferecer informações aos titulares e a Autoridade Nacional (ANPD) caso haja violação dos dados?
50	Existem procedimentos de boas práticas e governança onde garanta a transparência, a responsabilidade dos atos e obrigações para os diversos envolvidos no tratamento de dados?
	Todos os agentes estão cientes da gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes do tratamento de dados?
	É realizado auditorias internas periódicas e atualização dos processos de proteção dos dados?
	São realizados testes de controle de segurança das informações? Como por exemplo: testes de *firewall*, proteção da topologia de rede, testes na criptografia dos dados, etc.
	Existem políticas e documentos de impacto e riscos à privacidade dos dados?
	Os registros dos procedimentos de dados pessoais são sempre atualizados?

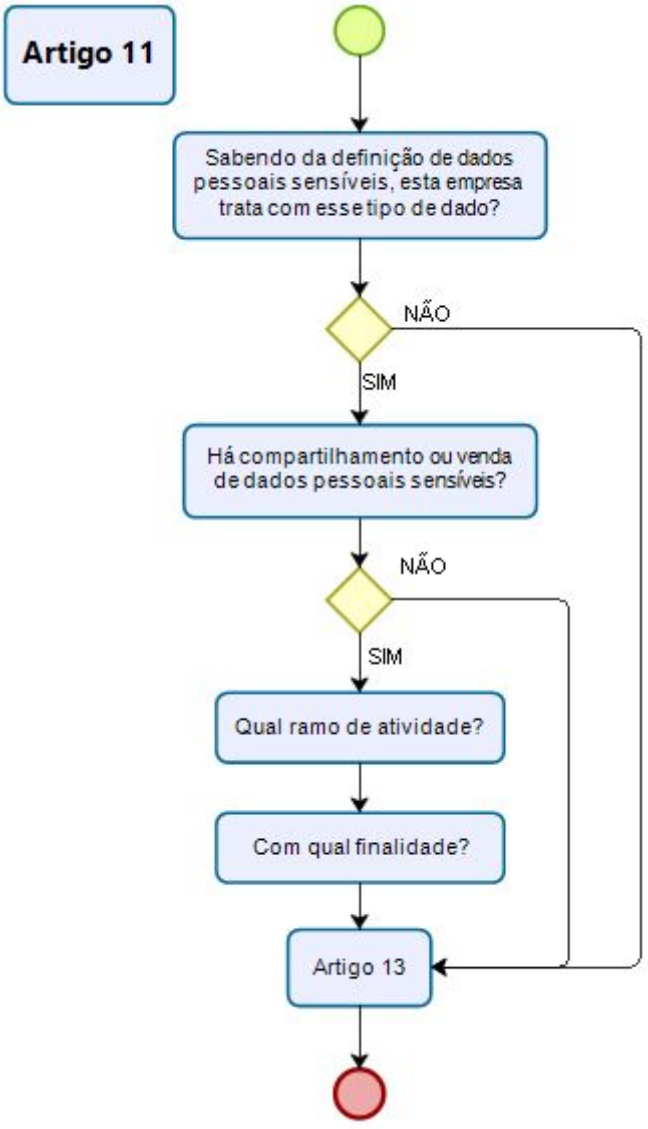
Anexo II - Fluxogramas

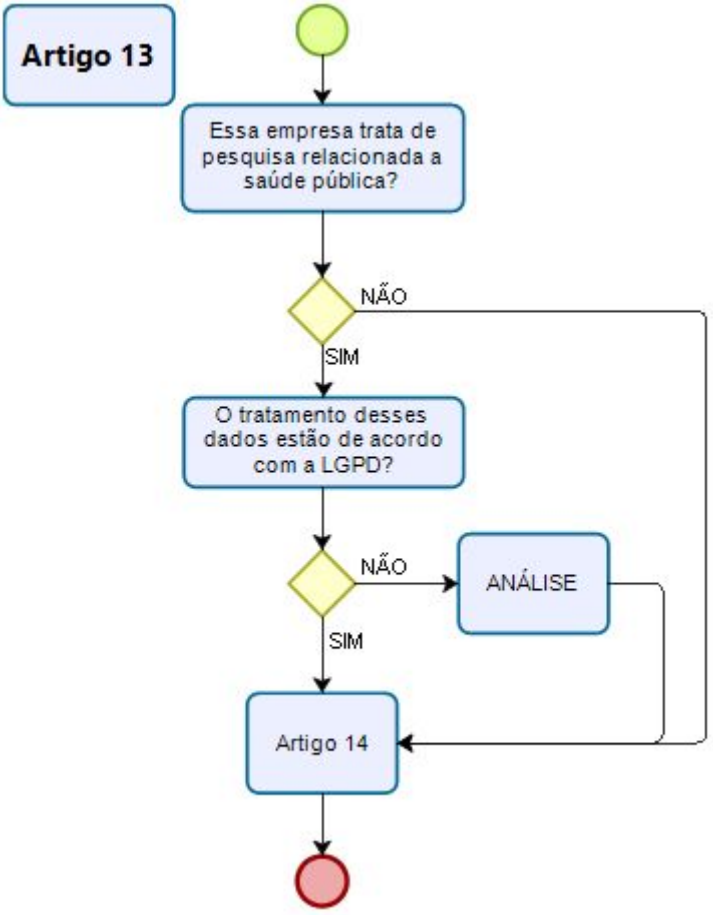


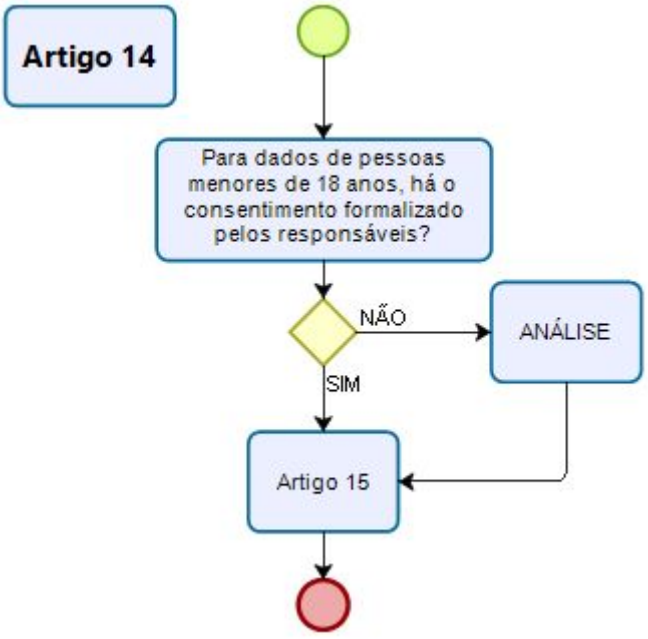


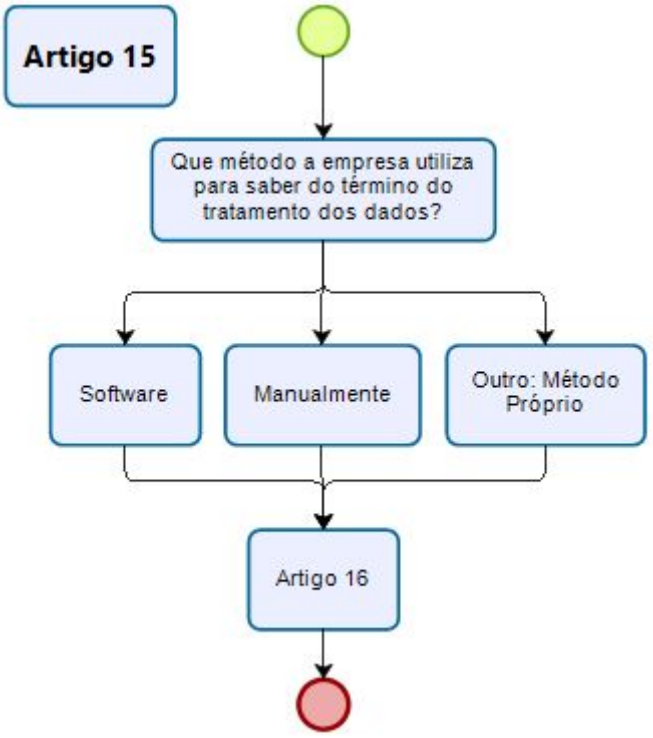

Artigo 8
As cláusulas referentes ao consentimento são apresentadas separadas das demais?
NÃO
ANÁLISE
SIM
As cláusulas referentes ao consentimento estão em uma linguagem clara e acessível?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Existem, para cada consentimento uma especificação clara?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 9

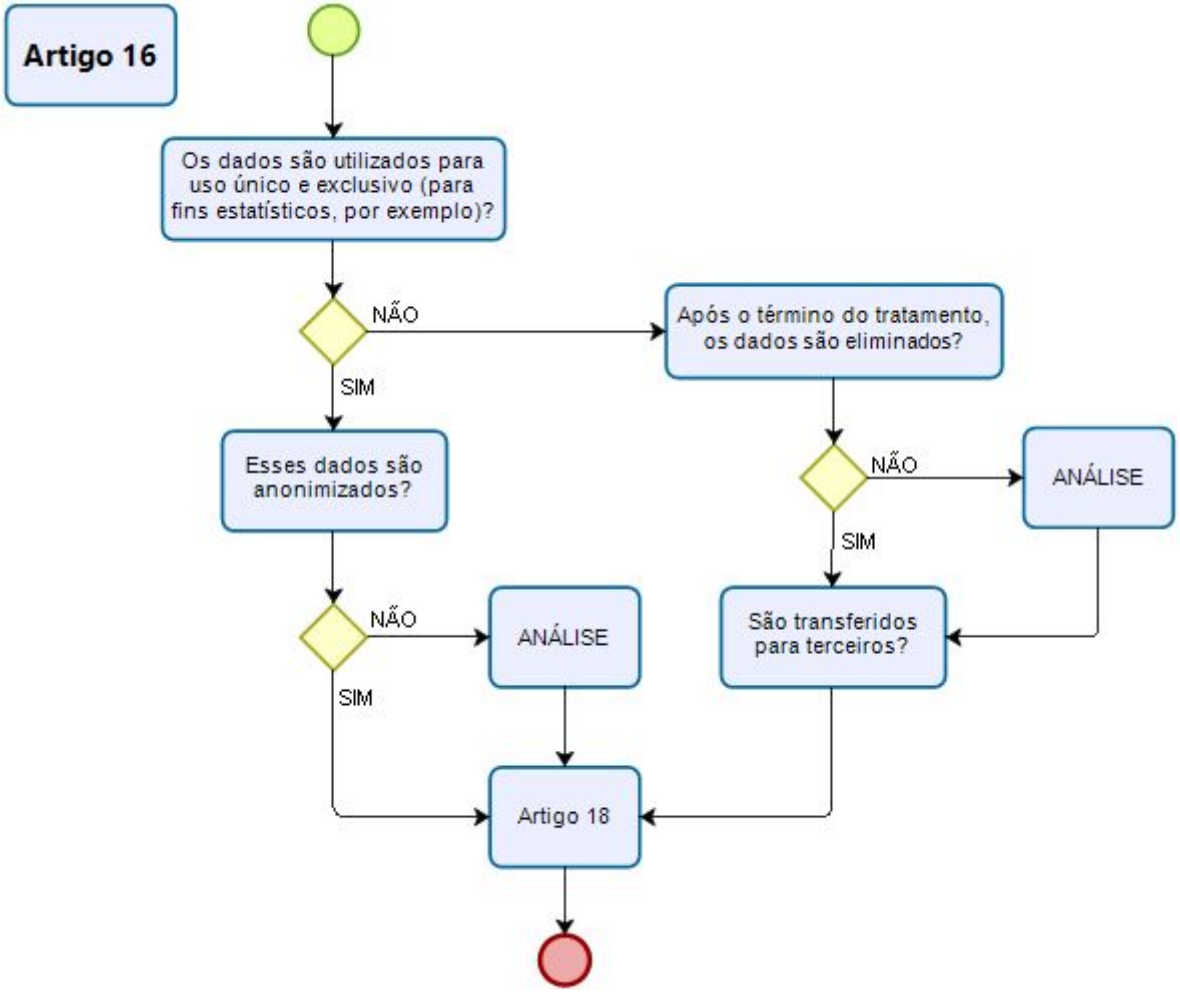

Artigo 9
Caso o titular solicitar informações a respeito de seus dados, ele será prontamente atendido?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 11

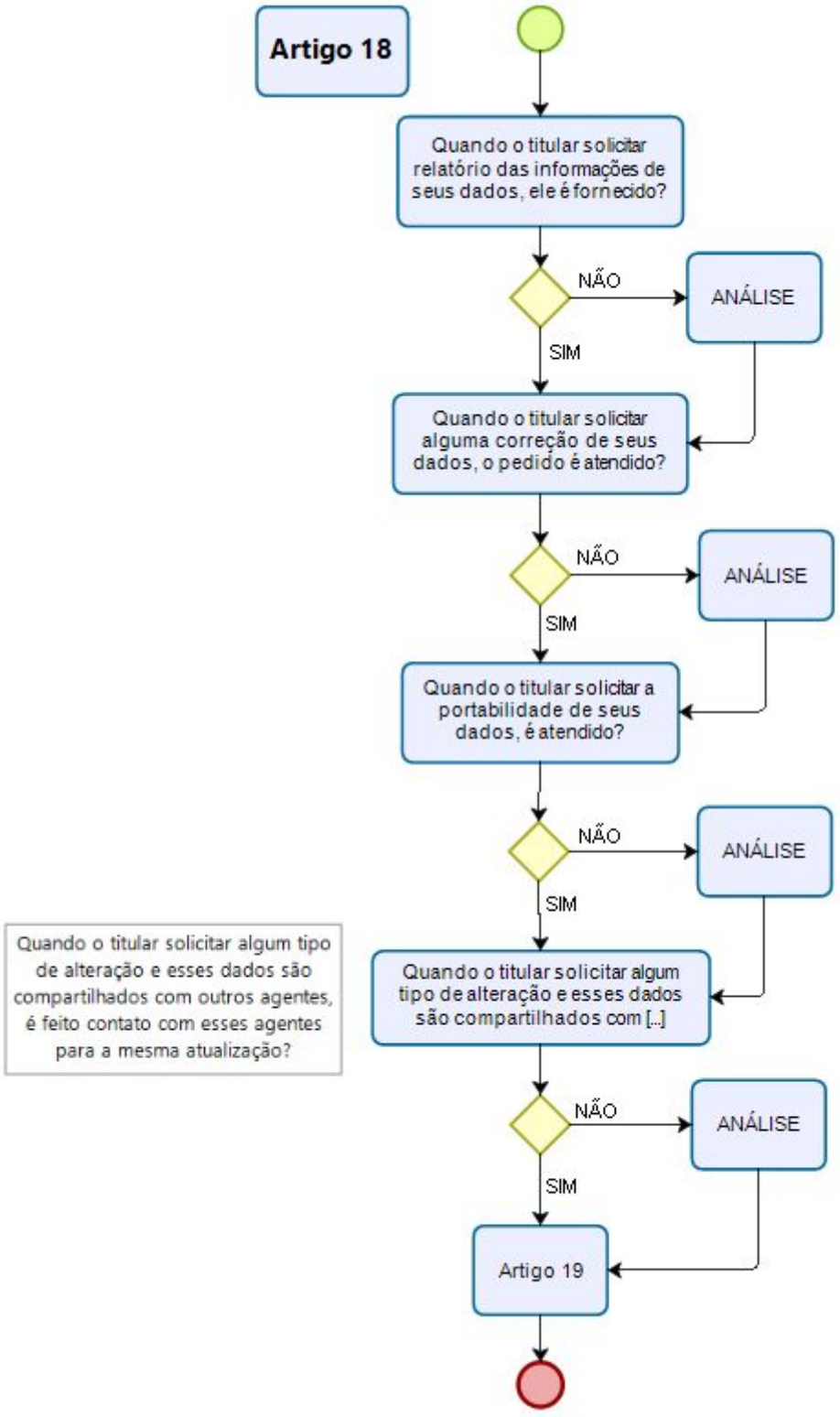

Artigo 11
Sabendo da definição de dados pessoais sensíveis, esta empresa trata com esse tipo de dado?
NÃO
SIM
Há compartilhamento ou venda de dados pessoais sensíveis?
NÃO
SIM
Qual ramo de atividade?
Com qual finalidade?
Artigo 13

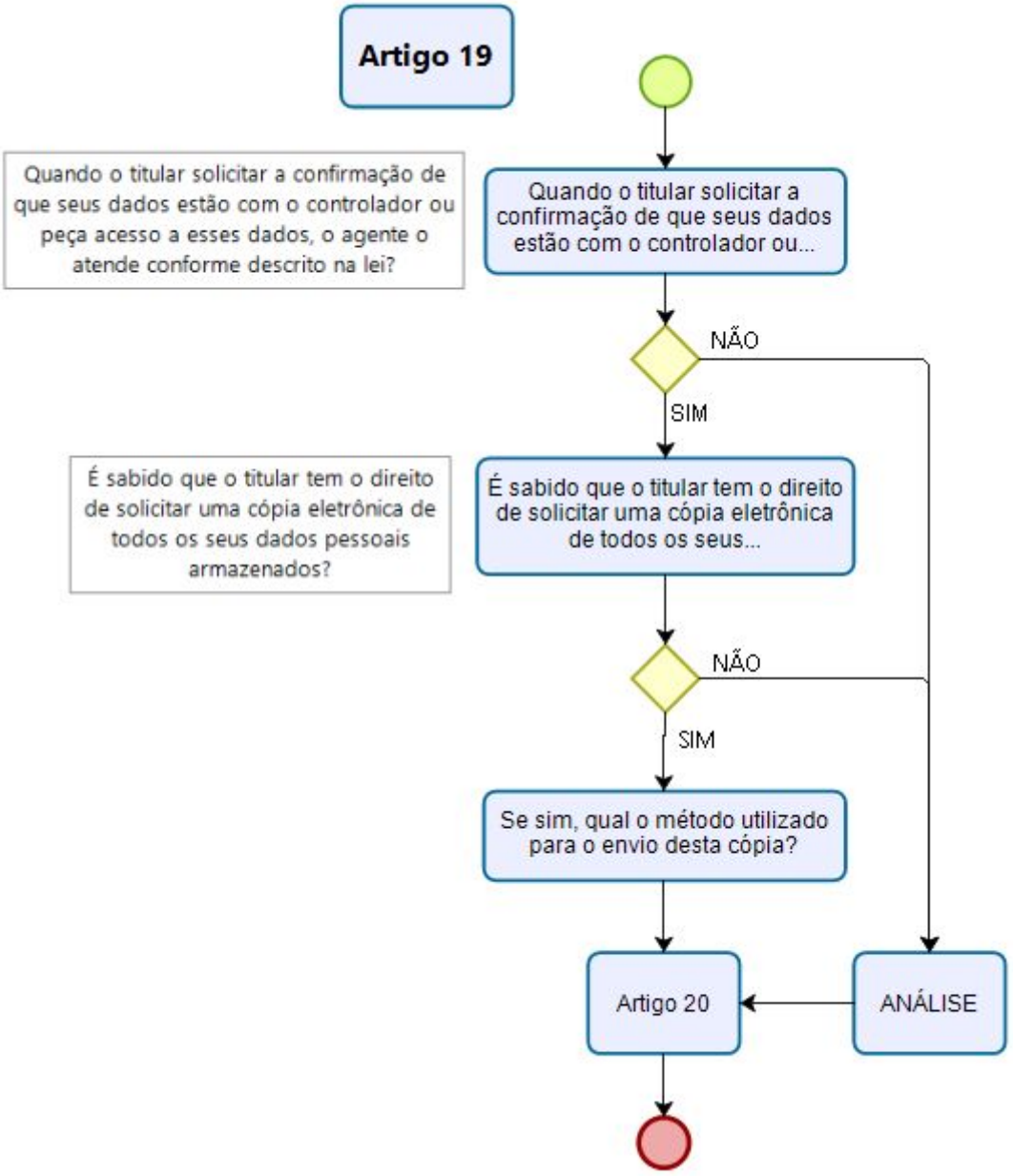

Artigo 13
Essa empresa trata de pesquisa relacionada a saúde pública?
NÃO
SIM
O tratamento desses dados estão de acordo com a LGPD?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 14

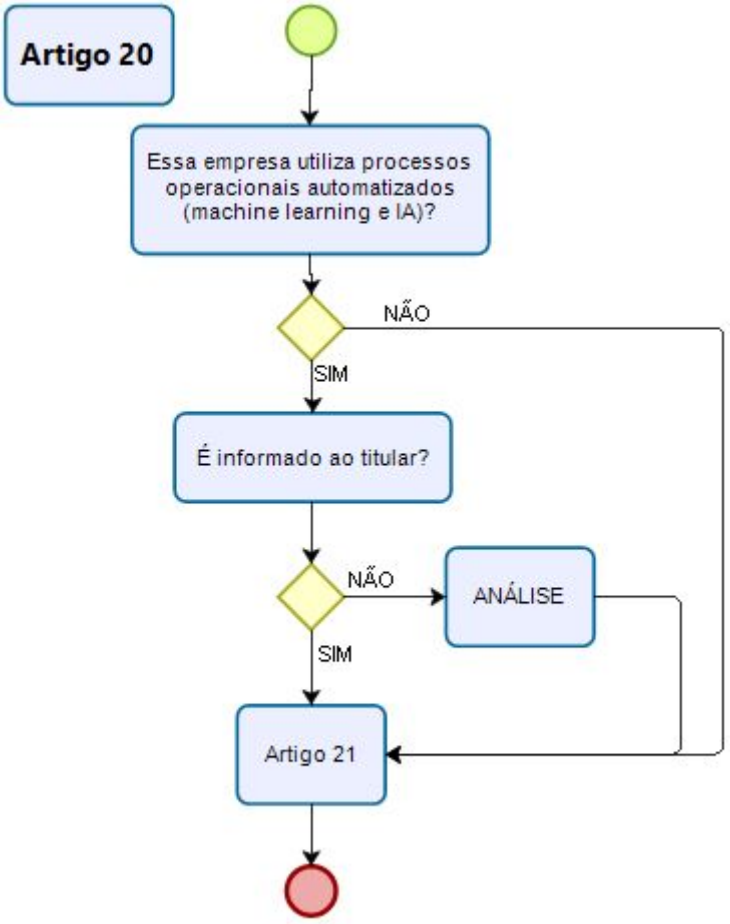

Artigo 14
Para dados de pessoas menores de 18 anos, há o consentimento formalizado pelos responsáveis?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 15

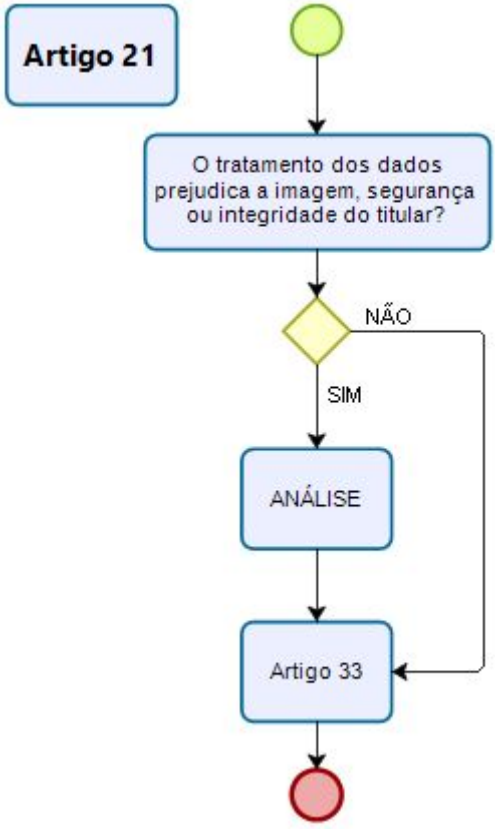

Artigo 15
Que método a empresa utiliza para saber do término do tratamento dos dados?
Software
Manualmente
Outro: Método Próprio
Artigo 16

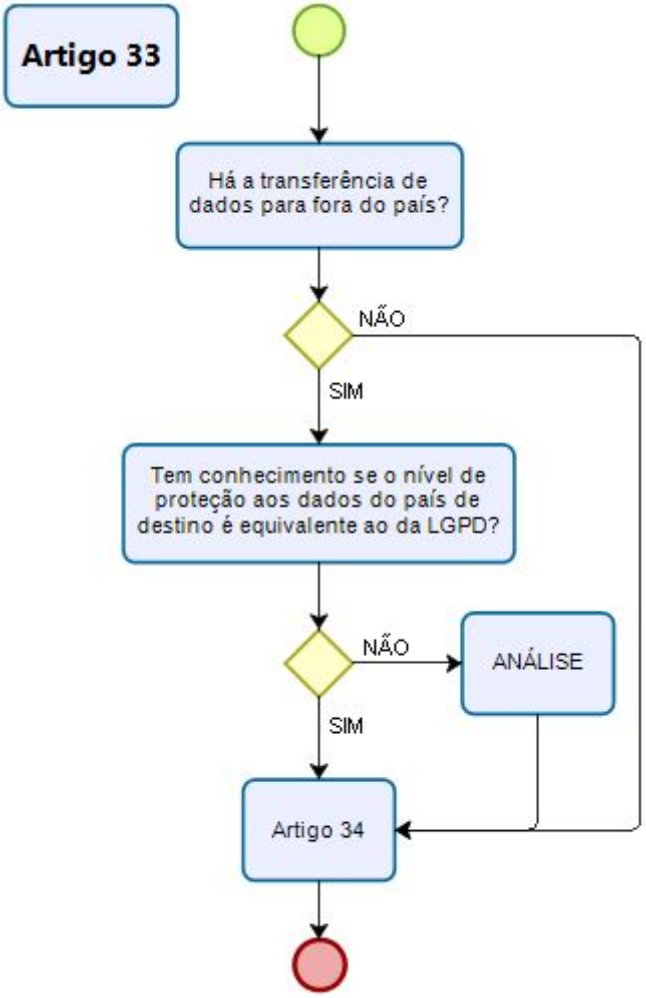

Artigo 16
Os dados são utilizados para uso único e exclusivo (para fins estatísticos, por exemplo)?
NÃO
SIM
Após o término do tratamento, os dados são eliminados?
Esses dados são anonimizados?
NÃO
ANÁLISE
SIM
NÃO
ANÁLISE
São transferidos para terceiros?
SIM
Artigo 18

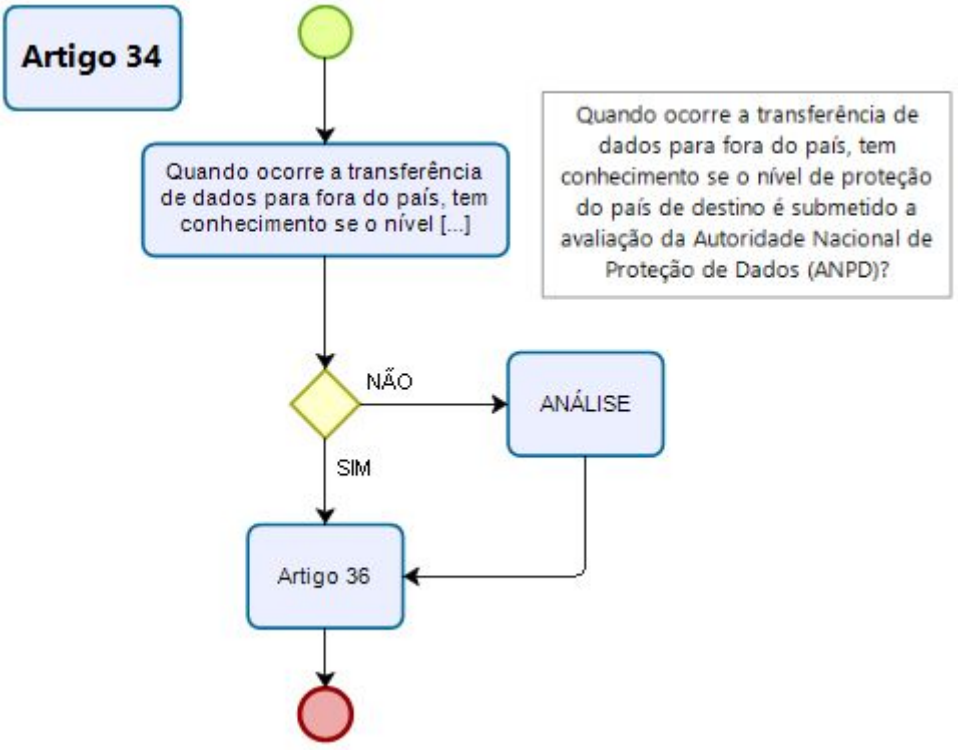

Artigo 18
Quando o titular solicitar relatório das informações de seus dados, ele é fornecido?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Quando o titular solicitar alguma correção de seus dados, o pedido é atendido?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Quando o titular solicitar a portabilidade de seus dados, é atendido?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Quando o titular solicitar algum tipo de alteração e esses dados são compartilhados com outros agentes, é feito contato com esses agentes para a mesma atualização?
Quando o titular solicitar algum tipo de alteração e esses dados são compartilhados com [...]
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 19

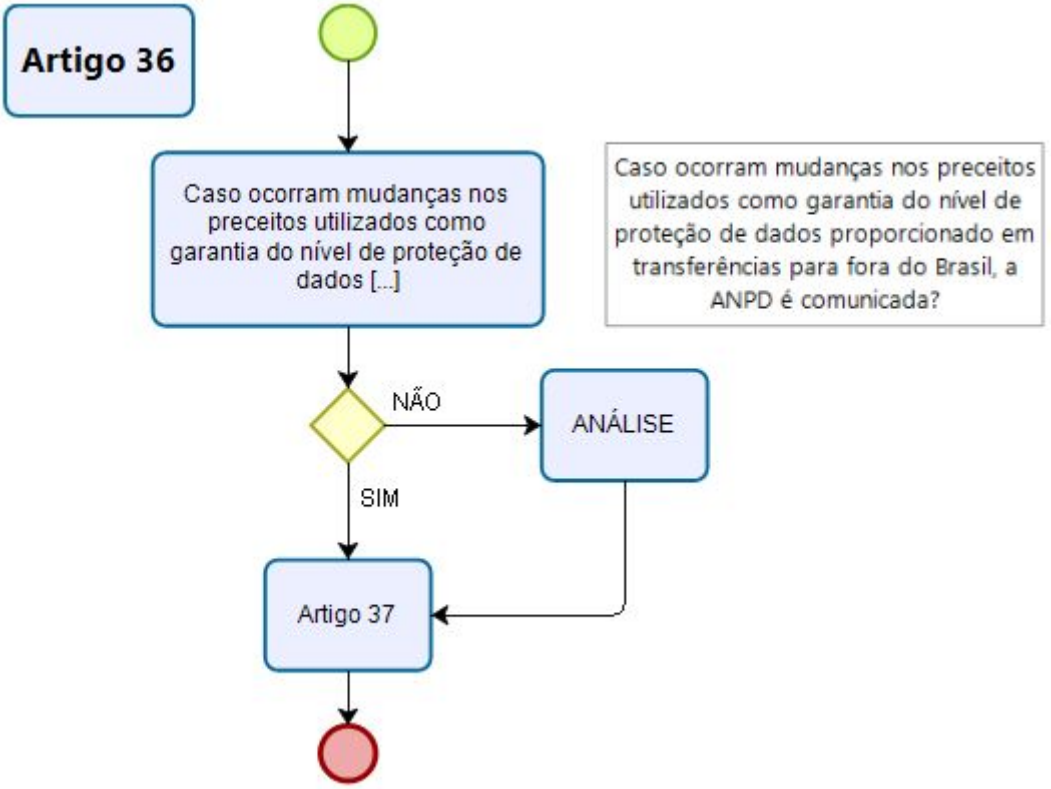

Artigo 19
Quando o titular solicitar a confirmação de que seus dados estão com o controlador ou peça acesso a esses dados, o agente o atende conforme descrito na lei?
Quando o titular solicitar a confirmação de que seus dados estão com o controlador ou...
NÃO
SIM
É sabido que o titular tem o direito de solicitar uma cópia eletrônica de todos os seus dados pessoais armazenados?
É sabido que o titular tem o direito de solicitar uma cópia eletrônica de todos os seus...
NÃO
SIM
Se sim, qual o método utilizado para o envio desta cópia?
Artigo 20
ANÁLISE

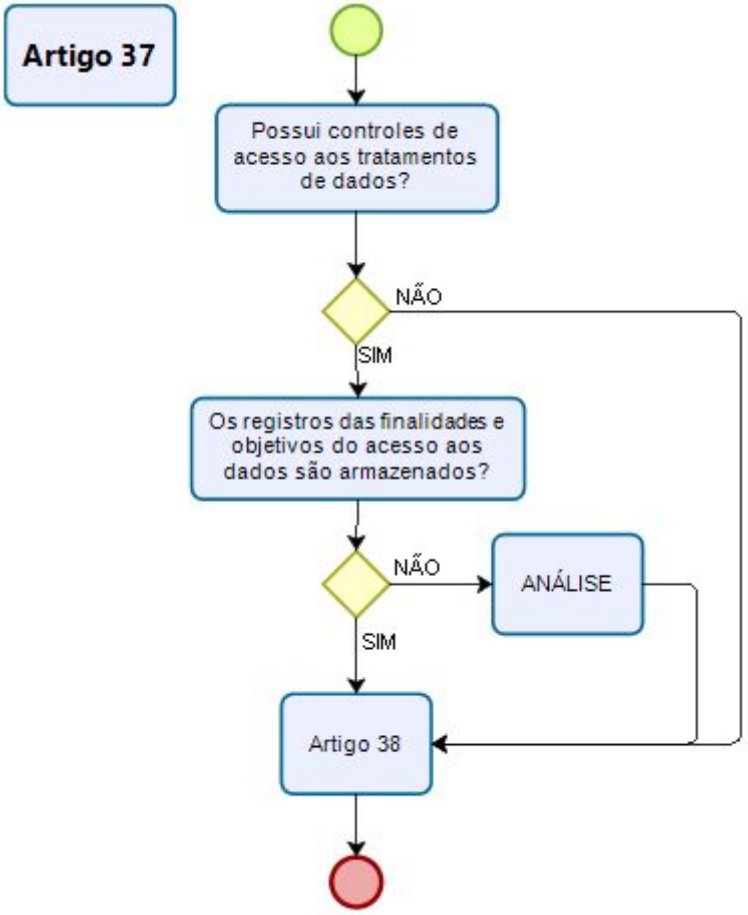

Artigo 20
Essa empresa utiliza processos operacionais automatizados (machine learning e IA)?
NÃO
SIM
É informado ao titular?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 21

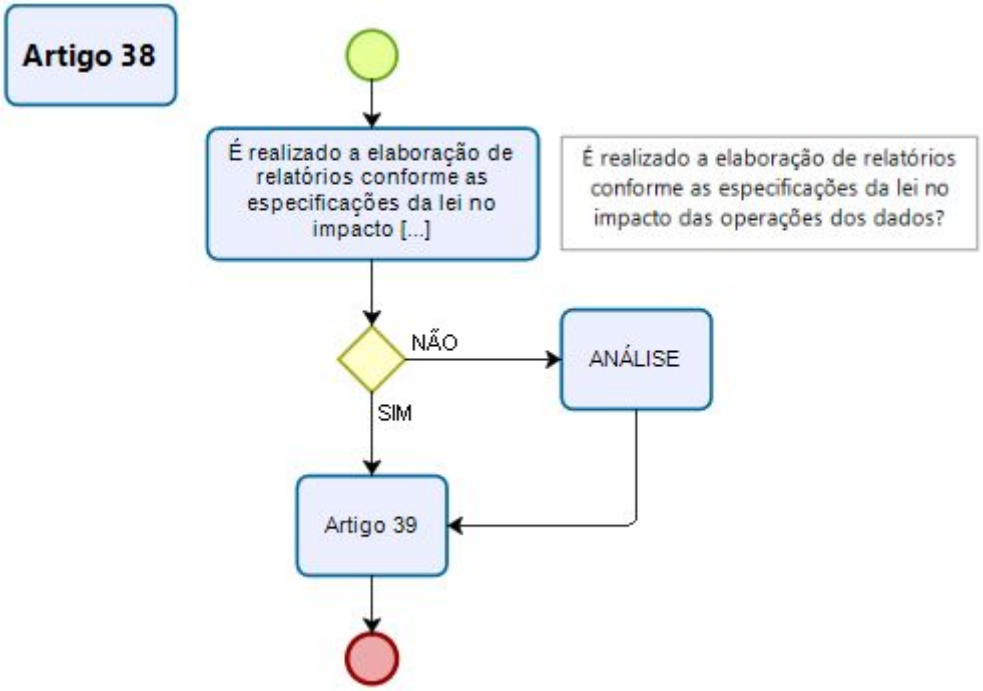

Artigo 21
O tratamento dos dados prejudica a imagem, segurança ou integridade do titular?
NÃO
SIM
ANÁLISE
Artigo 33

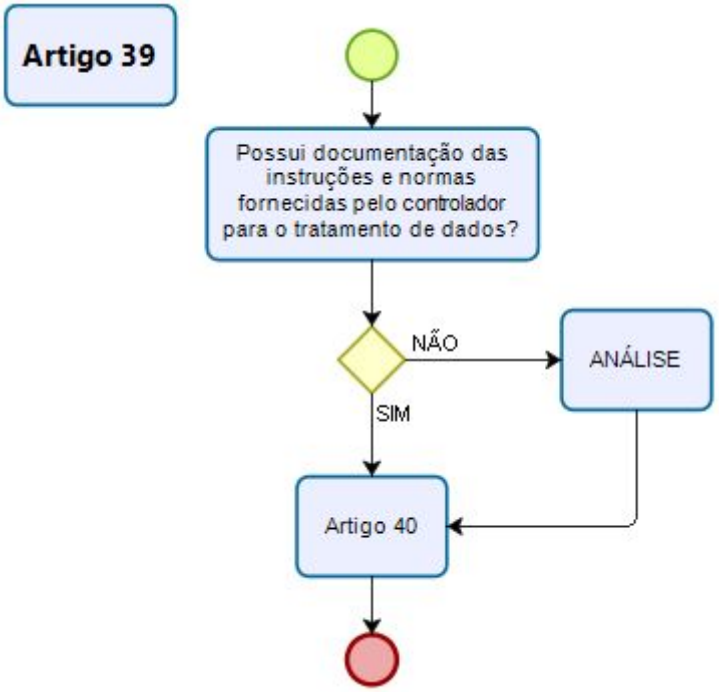

Artigo 33
Há a transferência de dados para fora do país?
NÃO
SIM
Tem conhecimento se o nível de proteção aos dados do país de destino é equivalente ao da LGPD?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 34

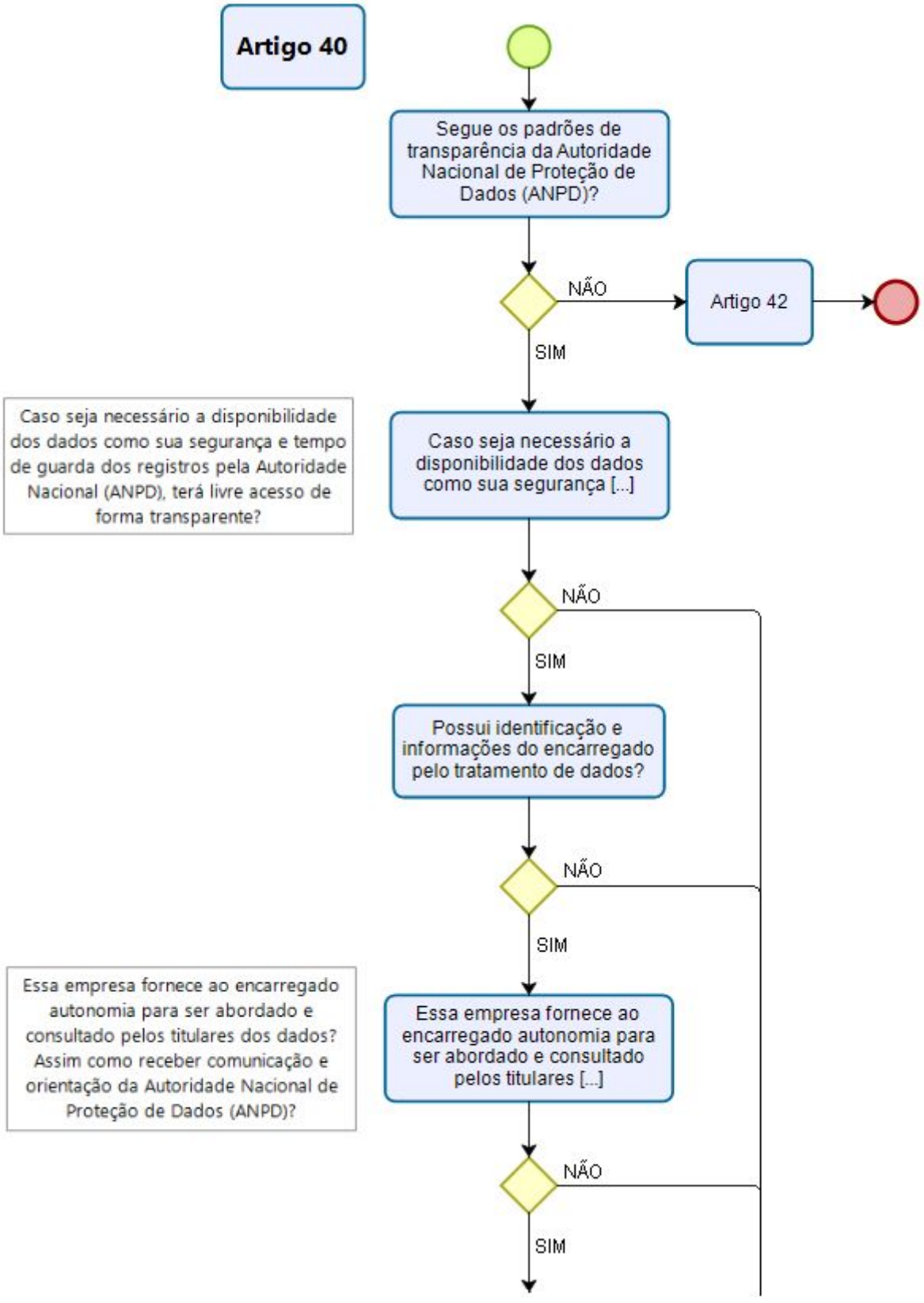

Artigo 34
Quando ocorre a transferência de dados para fora do país, tem conhecimento se o nível [...]
Quando ocorre a transferência de dados para fora do país, tem conhecimento se o nível de proteção do país de destino é submetido a avaliação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 36

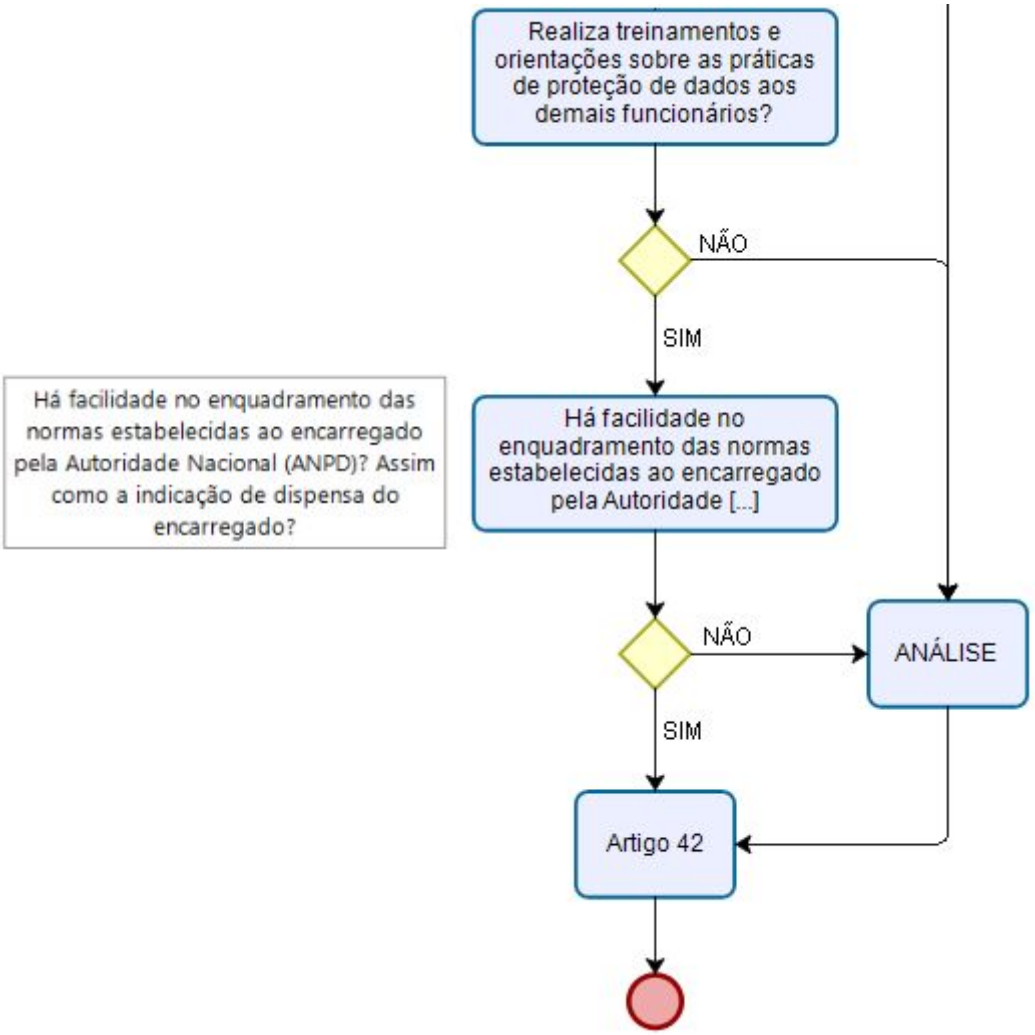

Artigo 36
Caso ocorram mudanças nos preceitos utilizados como garantia do nível de proteção de dados [...]
Caso ocorram mudanças nos preceitos utilizados como garantia do nível de proteção de dados proporcionado em transferências para fora do Brasil, a ANPD é comunicada?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 37

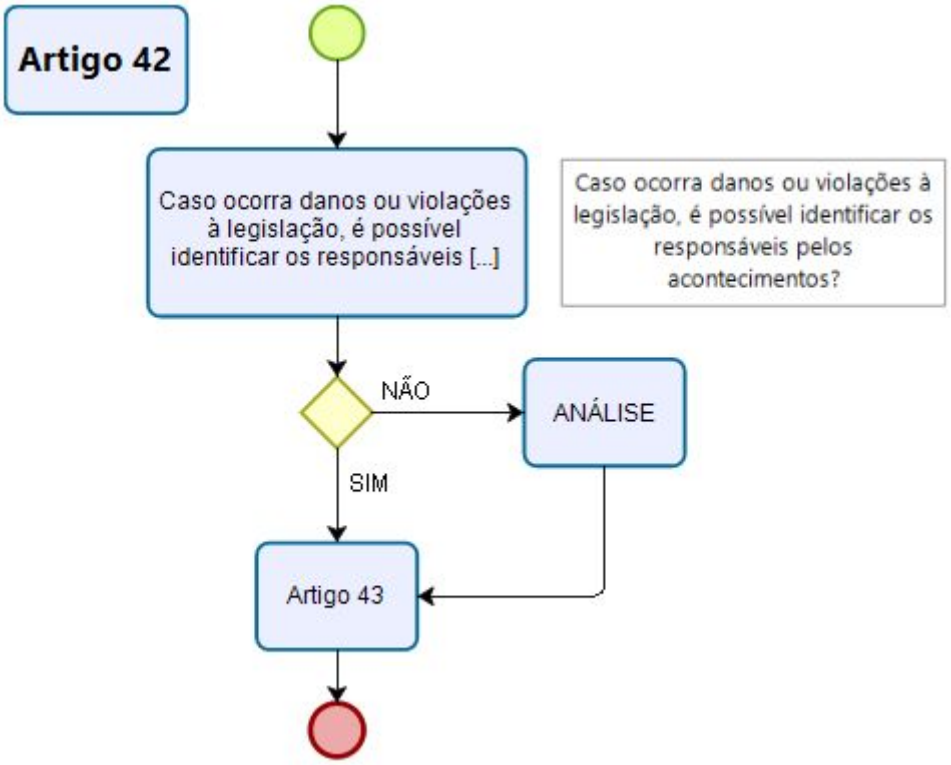

Artigo 37
Possui controles de acesso aos tratamentos de dados?
NÃO
SIM
Os registros das finalidades e objetivos do acesso aos dados são armazenados?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 38

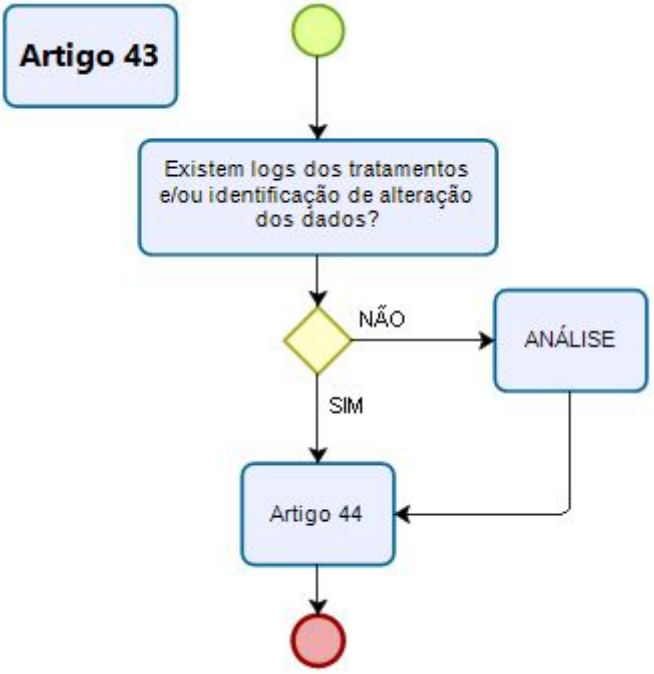

Artigo 38
É realizado a elaboração de relatórios conforme as especificações da lei no impacto [...]
É realizado a elaboração de relatórios conforme as especificações da lei no impacto das operações dos dados?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 39

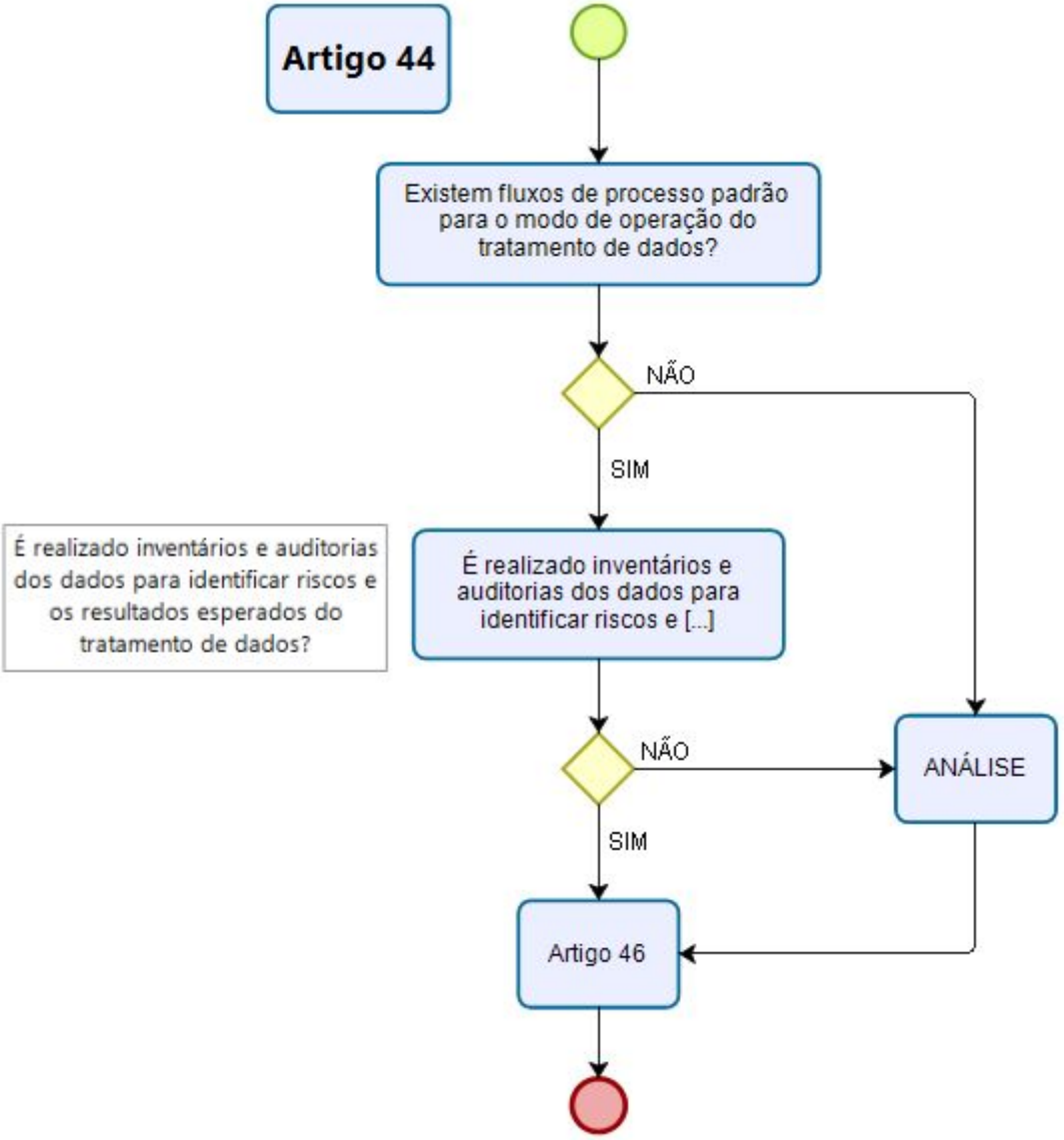

Artigo 39
Possui documentação das instruções e normas fornecidas pelo controlador para o tratamento de dados?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 40

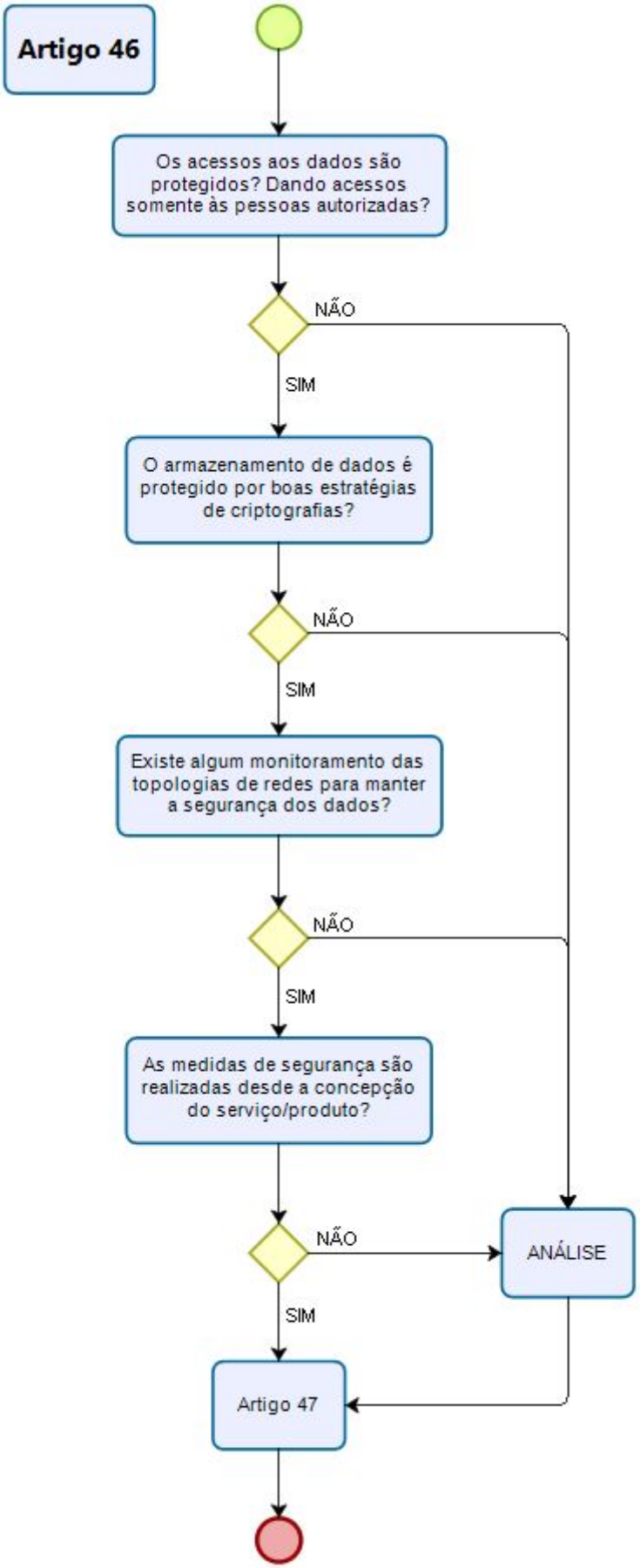

Artigo 40
Segue os padrões de transparência da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)?
NÃO
Artigo 42
SIM
Caso seja necessário a disponibilidade dos dados como sua segurança e tempo de guarda dos registros pela Autoridade Nacional (ANPD), terá livre acesso de forma transparente?
Caso seja necessário a disponibilidade dos dados como sua segurança [...]
NÃO
SIM
Possui identificação e informações do encarregado pelo tratamento de dados?
NÃO
SIM
Essa empresa fornece ao encarregado autonomia para ser abordado e consultado pelos titulares dos dados? Assim como receber comunicação e orientação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)?
Essa empresa fornece ao encarregado autonomia para ser abordado e consultado pelos titulares [...]
NÃO
SIM

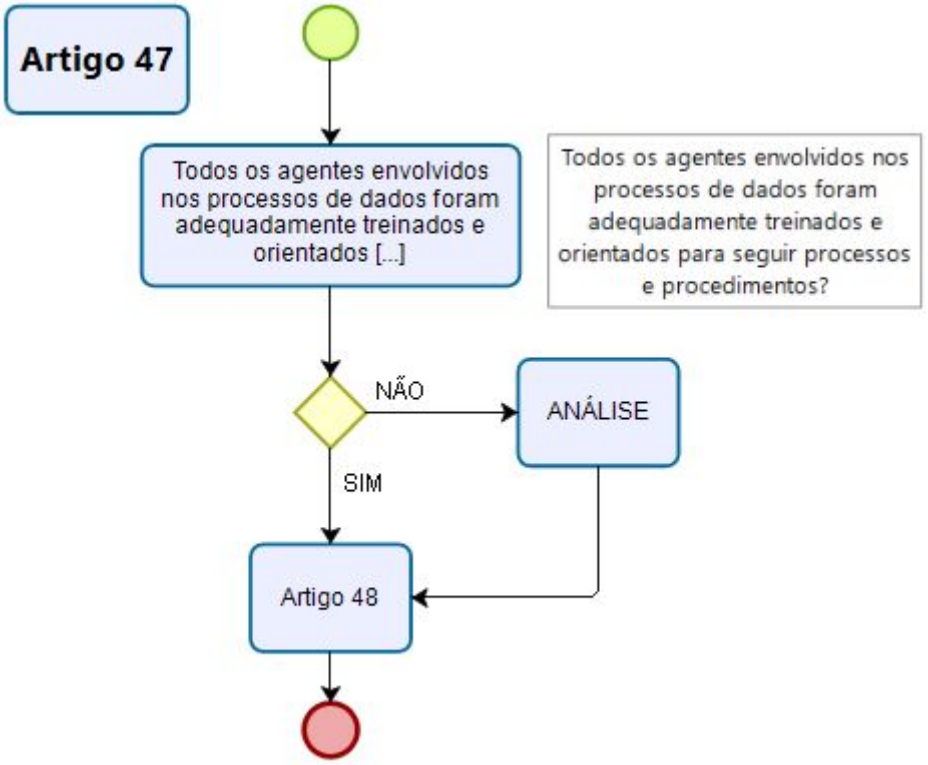

Realiza treinamentos e orientações sobre as práticas de proteção de dados aos demais funcionários?
NÃO
SIM
Há facilidade no enquadramento das normas estabelecidas ao encarregado pela Autoridade Nacional (ANPD)? Assim como a indicação de dispensa do encarregado?
Há facilidade no enquadramento das normas estabelecidas ao encarregado pela Autoridade [...]
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 42

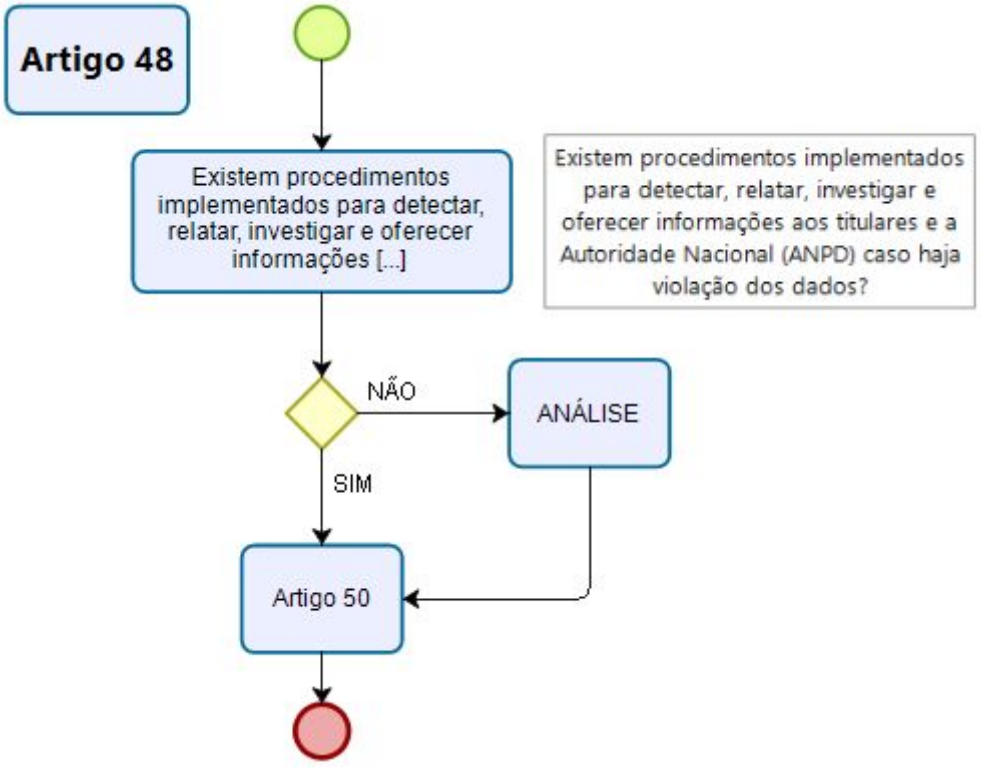

Artigo 42
Caso ocorra danos ou violações à legislação, é possível identificar os responsáveis [...]
Caso ocorra danos ou violações à legislação, é possível identificar os responsáveis pelos acontecimentos?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 43

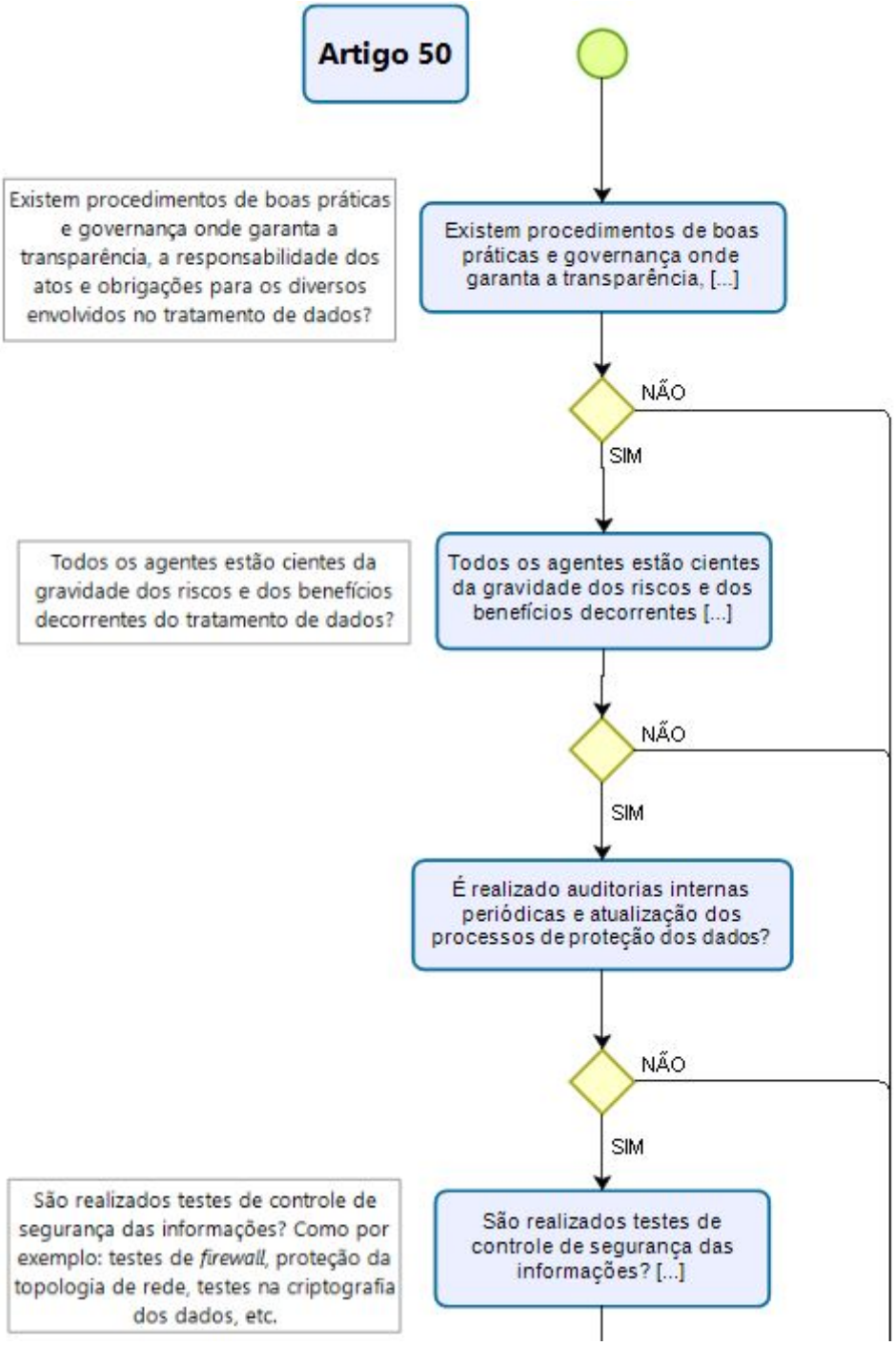

Artigo 43
Existem logs dos tratamentos e/ou identificação de alteração dos dados?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 44

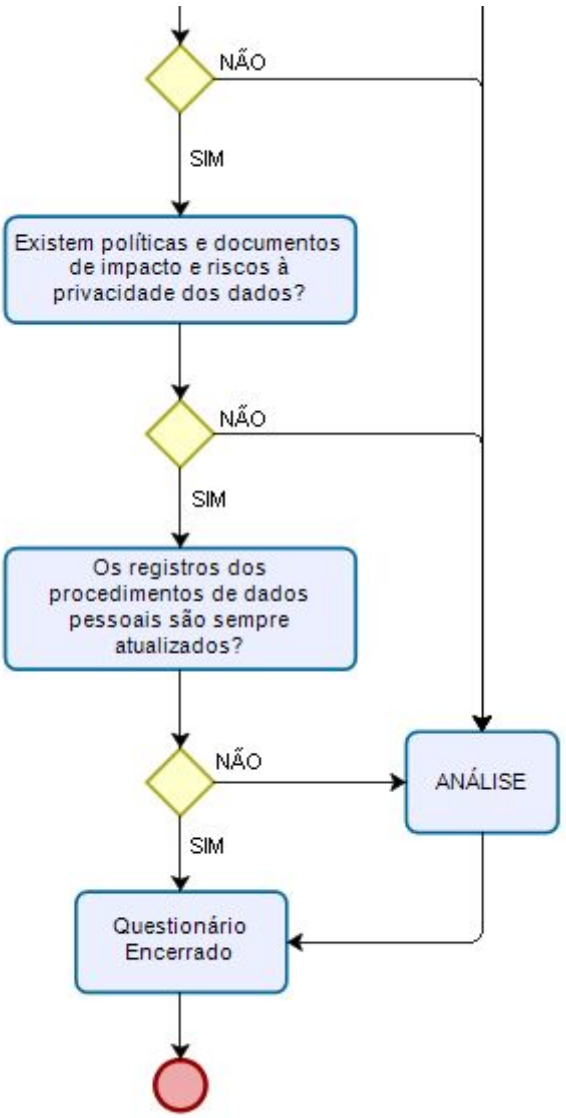

Artigo 44
Existem fluxos de processo padrão para o modo de operação do tratamento de dados?
NÃO
SIM
É realizado inventários e auditorias dos dados para identificar riscos e os resultados esperados do tratamento de dados?
É realizado inventários e auditorias dos dados para identificar riscos e [...]
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 46


Artigo 46
Os acessos aos dados são protegidos? Dando acessos somente às pessoas autorizadas?
NÃO
SIM
O armazenamento de dados é protegido por boas estratégias de criptografias?
NÃO
SIM
Existe algum monitoramento das topologias de redes para manter a segurança dos dados?
NÃO
SIM
As medidas de segurança são realizadas desde a concepção do serviço/produto?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 47


Artigo 47
Todos os agentes envolvidos nos processos de dados foram adequadamente treinados e orientados [...]
Todos os agentes envolvidos nos processos de dados foram adequadamente treinados e orientados para seguir processos e procedimentos?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 48


Artigo 48
Existem procedimentos implementados para detectar, relatar, investigar e oferecer informações [...]
Existem procedimentos implementados para detectar, relatar, investigar e oferecer informações aos titulares e a Autoridade Nacional (ANPD) caso haja violação dos dados?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Artigo 50


Artigo 50
Existem procedimentos de boas práticas e governança onde garanta a transparência, a responsabilidade dos atos e obrigações para os diversos envolvidos no tratamento de dados?
Existem procedimentos de boas práticas e governança onde garanta a transparência, [...]
NÃO
SIM
Todos os agentes estão cientes da gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes do tratamento de dados?
Todos os agentes estão cientes da gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes [...]
NÃO
SIM
É realizado auditorias internas periódicas e atualização dos processos de proteção dos dados?
NÃO
SIM
São realizados testes de controle de segurança das informações? Como por exemplo: testes de *firewall*, proteção da topologia de rede, testes na criptografia dos dados, etc.
São realizados testes de controle de segurança das informações? [...]


NÃO
SIM
Existem políticas e documentos de impacto e riscos à privacidade dos dados?
NÃO
SIM
Os registros dos procedimentos de dados pessoais são sempre atualizados?
NÃO
ANÁLISE
SIM
Questionário Encerrado