

ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS EM PROL DO *ENFORCEMENT* DOS DIREITOS DOS TITULARES NAS CORPORações

Milena Pappert¹

Hiran Gabriel Lopes da Cruz²

Resumo

Mídias sociais e empresas especializadas em plataformas de reclamações atraem os consumidores/clientes, sugerindo que existe defasagem no número de Ouvidorias existentes em companhias da iniciativa privada. Isso ocorre por falta de incentivo e de obrigatoriedade em determinadas organizações, diferentemente das instituições públicas e de alguns setores específicos. No entanto, com o advento da Lei 13.709/2018 – LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, as organizações terão novos deveres e responsabilidades, sendo, uma delas, o cumprimento das demandas dos titulares de dados, que adquiriram novos direitos com a referida lei. A partir disso, o papel das Ouvidorias no setor privado ganha mais força, mostrando-se como setor indispensável, principalmente em empresas de maior porte, para atender a essas novas demandas. Pela LGPD, o colaborador designado como Encarregado exercerá, por determinação legal, várias funções dentro da organização. No entanto, suas tarefas poderão tornar-se mais difíceis de serem executadas se ele não receber o devido apoio de sua organização, principalmente ao responder solicitações de titulares em massa, considerando que a sociedade está tomando ciência desses novos direitos e está apresentando suas demandas. Contudo, por falta de resposta por parte das empresas ou ausência de uma política de relacionamento com o consumidor/cliente, titulares de dados optam por outros modos de exercer seus direitos: o processo judicial ou a denúncia nos órgãos competentes, acarretando, frequentemente, longas disputas e aumento significativo de gastos por parte das companhias. Neste artigo, demonstramos como a atuação das Ouvidorias em organizações da iniciativa privada podem contribuir na redução de sanções e contendas judiciais em matéria de cumprimento aos direitos dos titulares, tornando as empresas mais competitivas no mercado por conta da melhor reputação no quesito do atendimento com excelência a tais demandas, conferindo ao titular maior poder e melhor experiência ao exercer seus direitos.

Palavras-chave: Ouvidoria Privada. Lei Geral de Proteção de Dados. Direitos dos Titulares.

DOI:10.37814/2594-5068.2021v4.p139-147

1 Advogada, sócia-fundadora do escritório Alcassa & Pappert Advogados. (milena@alcassapappert.adv.br)

2 Assistente Jurídico do escritório Alcassa & Pappert Advogados. (hiran@alcassapappert.adv.br)

Abstract

It is known that there is a gap in the number of Ombudsmen in private companies. This is due to lack of incentive and also mandatory in the given sector, unlike the public one. However, with LGPD, organizations will have new duties and responsibilities, one of them being the fulfillment of the demands from data subjects, who acquired new rights with the aforementioned law. From this, the role of Ombudsmen in the private sector gains more strength, showing itself as an indispensable sector, especially in larger companies, to meet these new demands. We know that the Data Protection Officer will, by law, perform various functions within the organization. However, their tasks will become more difficult to be performed without support, especially when responding to requests from data subjects in a large scale, and increasingly, society is becoming aware of these new rights, and they are already carrying out their demands. However, due to the companies' lack of response, data subjects end up taking other paths to exercise their rights: the judicial process or denunciation in public agencies, leading to long disputes and loss of money by the companies. In this article, we demonstrate how the role of Ombudsmen in private sector organizations can contribute to reducing sanctions and legal disputes regarding compliance with the rights of data subjects, making companies more competitive in the market due to a better reputation in terms of providing excellent service to such demands, giving greater power to data subjects and better experience in exercising their rights.

Keywords: Ombudsmen. Private Sector. Data Protection. Data Subjects' Rights.

1 INTRODUÇÃO

É difícil termos Ouvidorias em empresas privadas criadas a partir de uma política de gestão do relacionamento com o consumidor/cliente, podendo ser uma das razões a falta de investimento e obrigatoriedade no setor. Nos dias atuais, conseguimos apenas visualizar Ouvidorias de empresas privadas quando são dos setores de telecomunicações, financeiro (Resolução BACEN 4860/20), saúde suplementar (RN/ANS 323), elétrico, mercado de valores imobiliários e sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar e sociedades de capitalização, dentre outras, visto que suas respectivas agências reguladoras fazem essa exigência (ABO, 2018).

No entanto, com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados, as empresas terão que se adequar a um novo modelo de negócio focado no respeito às novas disposições trazidas pela referida lei, e Ouvidorias privadas podem ajudar, e muito, a cumprir esse papel. Isso porque, dentre as atribuições das Ouvidorias, já havia atuação nesse sentido, como o atendimento à Lei 12.257/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI nas Ouvidorias públicas.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, foi importante marco legal e, dentre alguns aspectos, é possível afirmar que funciona como reforço na atuação das Ouvidorias, visto que a legislação mudou totalmente o modo como as empresas se comunicavam com seus consumidores. Com a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, isso não será diferente, visto que as empresas terão que se comunicar enxergando os clientes não apenas como consumidores, mas também como titulares de dados pessoais.

Ouvidorias fornecem uma melhor gestão dos negócios e maior transparência no momento da comunicação com os titulares, e a resposta, no prazo, será essencial para evitar sanções e processos judiciais em matéria de proteção de dados. Pode-se indicar como exemplo as normas regulatórias de Ouvidorias que prestam serviços mediante concessão, como já mencionado (HANZEL, 2019).

Neste artigo, procuraremos demonstrar como a atuação das Ouvidorias privadas podem impulsionar a execução do disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, no tocante à maior eficiência no momento de atender às solicitações de titulares de dados, evitando sanções e litígios.

1.1 Atuação das Ouvidorias em Matéria de Proteção de Dados Pessoais

A atuação das Ouvidorias contempla instâncias de participação e de controle social, potencializando o exercício da cidadania por meio do registro de reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões. Não são, no entanto, consideradas como canal prioritário, sendo acionadas quando as possibilidades de atendimento ou de solução pelas áreas competentes se esgotam, ou quando surgem demandas mais complexas. Elas atuam para auxiliar o usuário no momento da resolução dos seus problemas juntamente com a administração da organização.

Os princípios que regem a atuação da Ouvidoria caminham de mãos dadas com os preceitos dispostos na Lei Geral de Proteção de Dados. Isso porque tais órgãos já vêm atuando para o atendimento de outras leis que envolvem o fornecimento de informações, como a própria Lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor, e a Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (ALCASSA, 2020).

O Código de Defesa do Consumidor (GUIA DE OUVIDORIAS BRASIL, 2011) forneceu o amparo necessário para a atuação das Ouvidorias, tanto públicas quanto privadas, sendo de extrema necessidade que profissionais da área saibam os direitos dos consumidores, permitindo mais destreza no momento da mediação de solicitações. Pautados na legislação consumerista, os Ouvidores deverão atender e informar as pessoas quanto às garantias sobre a origem de um produto ou serviço, proporcionar maior segurança e transparência para os usuários/consumidores e manter a harmonia dentro das relações de consumo. Atualmente, a legislação consumerista guarda conexão relevante com a Lei Geral de Proteção de Dados, visto que a economia da informação (ou o resultado financeiro a partir da informação) exige maior personalização da produção, comercialização e publicidade. Dados pessoais obtidos por meio de tecnologias da informação se tornaram recursos valiosos e essenciais, tanto para fidelizar o consumidor, quanto para reduzir riscos empresariais (DONEDA, 2010).

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) sofreu grande influência do Regulamento Geral de Proteção de Dados Europeu – RGPD – EU 679/16 (GDPR – General Data Protection Regulation), portanto, resguardadas as suas peculiaridades, é bastante comum encontrar similaridades entre a lei brasileira e a legislação europeia.

Nesse contexto, a lei brasileira confere aos titulares maior controle sobre seus próprios dados, além de ter enfoque apenas sobre os dados de pessoas naturais, não abrangendo assim dados de pessoas jurídicas ou outros tipos de informação.

De acordo com o inciso I do artigo 5, da LGPD, dado pessoal é definido como uma “informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável”, assim informações como nome, CPF, RG, endereço, estado civil, profissão, número de telefone, registros de ligações, entre outras, se encaixam dentro do que a legislação estabelece como dado pessoal.

Diante disso, há uma série de exigências feita pela lei, princípios estabelecidos referentes à matéria que devem ser seguidos, direitos garantidos aos titulares, sanções administrativas que podem ser aplicadas em caso de descumprimento da lei, entre outras mudanças, devendo ser adotadas por todas as organizações, sejam públicas ou privadas, que realizam tratamento de dados pessoais.

Com a LGPD em pauta, empresas privadas foram levadas por um fator externo a realizar mudanças em seu modo de trabalho ao entrar em conformidade com a nova lei, sendo necessário que, para não ocorrer a aplicação de multas e demais sanções, haja o respeito integral às novas disposições legais, sejam elas princípios, bases legais, formas de tratamento, ou o respeito ao direito dos titulares.

Organizações terão, portanto, que vislumbrar o cliente não apenas como consumidor, mas também como o cidadão titular de dados, tendo como apoio a atuação das Ouvidorias privadas para auxiliar nesse atendimento de novas solicitações. Desse modo, assim como em Ouvidorias públicas é garantido o exercício da cidadania, nas Ouvidorias privadas será possível garantir o exercício de direitos não mais apenas na condição de consumidor, mas também como titular de dados pessoais, evitando possíveis sanções e litígios (LGPD, artigo 18).

Com o advento dessa lei, as Ouvidorias privadas poderão fortalecer ainda mais sua atuação, uma vez que na iniciativa privada há uma preocupação maior em relação à conformidade com a LGPD do que dentro do poder público (ROSSO, 2019) e algumas organizações privadas se empenham em adotar medidas de segurança, cada vez mais eficazes, a fim de se resguardar contra

vazamentos de informações e outros problemas. Isso porque, conforme mostra um estudo da CISCO (CISCO Cybersecurity series 2020 – Privacidade de Dados), os investimentos em privacidade e proteção de dados trazem mais lucros a longo prazo, e esse fato ocorre também quando há investimento em Ouvidorias, o que conseqüentemente traz melhoras para os serviços e contribui para a competitividade da organização.

Além das mudanças mencionadas, uma que terá bastante relação com as Ouvidorias são os direitos dos titulares, porque vão requerer preparo e habilidades que são inerentes aos Ouvidores, que podem utilizar o próprio *know-how* em solucionar problemas aliado a uma boa especialização em Proteção de Dados.

1.2 Direitos dos Titulares

Conforme mencionado anteriormente, as Ouvidorias privadas possuem um potencial enorme de contribuição para o melhoramento das instituições naquilo que envolve matéria de proteção de dados.

Por isso fica evidente a necessidade de explorar esse ramo pelos Ouvidores, e também é importante que as organizações atentem ao fato de que é totalmente possível e viável a conciliação das Ouvidorias com as áreas internas responsáveis por cuidar da proteção de dados.

O maior ponto de intersecção em que o trabalho das Ouvidorias se relaciona com a Lei Geral de Proteção de Dados está no que se refere aos direitos dos titulares.

Esses novos direitos introduzidos pela LGPD (Lei 13.709/2018) estão concentrados em seu artigo 18 e concedem aos titulares de dados o poder de demandar, do controlador que trata os seus dados pessoais, diversas ações para que seu direito seja atendido. No inciso I do mesmo artigo (Lei 13.709/2018), está o primeiro da série de direitos – de confirmação da existência de tratamento, que funciona da seguinte maneira: ao pressupor que determinada organização está tratando dados pessoais de sua titularidade, a pessoa terá o direito de requerer junto ao controlador que esse confirme se está ou não realizando o tratamento de dados pessoais dos quais é titular.

Em seguida, no inciso II, a LGPD traz o direito de acesso aos dados, que pode ser exercido logo após a confirmação da existência de tratamento, quando o titular estiver diante de dúvida. Na hipótese de certeza da existência de tratamento, o titular poderá ter acesso aos dados que lhe pertencem, o que garante maior transparência e controle sobre eles.

O inciso III do mesmo artigo garante aos titulares o direito à correção dos dados incompletos, bem como dos dados inexatos ou desatualizados.

Outro direito elencado pela legislação é o previsto no inciso IV do artigo mencionado, que é de anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei.

Além desse, um outro direito que suscita muitos debates quanto à forma de como funcionará na prática é a portabilidade dos dados, por conta do inciso V, a outro fornecedor de serviço ou produto, tanto que a lei menciona que haverá regulamentação para cuidar do tema.

A lei traz também, no inciso VI do artigo referido, o direito à eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, mas respeitando algumas exceções como os dados tratados com as seguintes finalidades:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na lei; ou
- uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

O próximo direito trata de dar ciência ao titular sobre fluxo dos dados, entendendo ser responsabilidade do controlador informar com quais entidades públicas e privadas ele realizou o uso compartilhado de dados, conforme o inciso VII do artigo 18.

Segundo o inciso VIII, o titular tem o direito de saber que poderá não fornecer o consentimento, além de ser informado das consequências negativas decorrentes dessa escolha.

O último direito, estabelecido no inciso IX do artigo 18, é a revogação do consentimento fornecido ao controlador, isso tudo de forma facilitada, gratuita e podendo ser feita a qualquer momento.

Para que esses direitos sejam viabilizados, as organizações terão de instituir um sistema interno para recepcionar as requisições, bem como garantir que sejam integralmente atendidas. Para tanto, será necessário um investimento em ferramentas que auxiliem os responsáveis por atender a essas demandas, podendo aproveitar as habilidades dos profissionais de Ouvidorias.

1.3 Ouvidorias Privadas e seu *Enforcement* no Tocante ao Cumprimento dos Direitos dos Titulares

Atualmente, as instituições privadas que implementam Ouvidorias internamente, na busca de certificações de qualidade de atendimento alinhada com a satisfação dos clientes enxergam maior competitividade no mercado. O setor se torna um canal direto do cliente com a alta direção, que deve apoiar e fornecer suporte. A autonomia e a independência hierárquica preconizadas à atuação das Ouvidoras permitem o empoderamento do Ouvidor, que se alinha perfeitamente com algumas características da nova figura introduzida pela LGPD: o Encarregado da Proteção de Dados Pessoais. Não é à toa que muitos Ouvidores estão sendo indicados para exercer tal função dentro das organizações.

Assim como o consumidor ficou cada vez mais ciente dos poderes e direitos que possui graças à legislação consumerista, com a Lei Geral de Proteção de Dados não é diferente. Cada vez mais, na qualidade de titulares de dados, as pessoas estão exigindo seus direitos. Isso se traduz com a plataforma Reclame Aqui, onde, somente no mês de janeiro de 2021, foram detectadas cerca de 340 queixas de titulares de dados tratando sobre LGPD (LGPD NEWS, 2021). E o número aumenta gradativamente: em março de 2021, foram registradas 574 reclamações (PRIVACY TECH, 2021) contendo o termo “LGPD” na plataforma. Isso já demonstra que, cada vez mais, a Lei Geral de Proteção de Dados está chegando ao conhecimento do público brasileiro. De acordo com a reportagem do LGPD News, o que mais foi objeto de reclamações no tocante à Proteção de Dados Pessoais contemplou: a dificuldade e a burocracia no momento da exclusão dos dados pessoais; contatos

indevidos (como o recebimento de *e-mail marketing* e contato telefônico); vazamentos de dados e compartilhamento indevido com terceiros; falha na relação de transparência com os consumidores, como problemas relativos às políticas de privacidade confusas ou inexistentes.

Na Europa, tudo isso começou a se tornar causa para penalização e, visto que nossa Autoridade Nacional de Proteção de Dados se pauta muito no modelo europeu, a tendência é que ocorra a mesma coisa aqui no Brasil (ANPD, 2021).

Violação	Soma de multas
Base legal insuficiente para processamento de dados	€ 166,710,743 (249 multas)
Medidas técnicas e organizacionais insuficientes para garantir a segurança das informações	€ 66,547,219 (147 multas)
Não conformidade com princípios gerais para processamento de dados	€ 25,184,664 (122 multas)
Cumprimento insuficiente dos direitos dos titulares	€ 16,131,025 (66 multas)
Cumprimento insuficiente das obrigações de informação	€ 8,665,195 (39 multas)
Cumprimento insuficiente de obrigações em caso de vazamento de dados	€ 1,245,791 (18 multas)
Cooperação insuficiente com a autoridade fiscalizadora	€ 186,729 (27 multas)
Falta de nomeação do DPO	€ 186,000 (5 multas)
Termo de processamento de dados insuficiente	€ 89,380 (3 multas)
Demais razões	€ 500 (1 multa)

Como podemos ver na tabela acima, traduzida livremente (grifo nosso), do GDPR Enforcement Tracker (2021), o cumprimento insuficiente dos direitos dos titulares figura como uma das causas que mais acarretam sanções no território da União Europeia, resultando em um total de mais de 16 milhões de euros em multas aplicadas, seguido do cumprimento insuficiente de obrigações de informação, resultando em mais de 8 milhões de euros em multas aplicadas.

Para organizações privadas, os números são preocupantes, sendo cada vez mais necessário e imperioso que se façam cumprir as disposições estabelecidas na LGPD, preferencialmente com o apoio e suporte das Ouvidorias. Verificando os números resultantes das multas, o investimento em

implantação de Ouvidorias em empresas para satisfazer demandas desse tipo seria bem menor do que o que seria despendido para satisfazer custos com sanções e defesas em processos judiciais.

Principalmente em empresas maiores, um Encarregado da Proteção de Dados Pessoais passaria por algumas dificuldades em atender a todas as demandas dos titulares e, ainda, conseguir exercer suas demais funções previstas em lei. Com o apoio do setor de Ouvidorias, tais demandas poderiam ser respondidas juntamente com a coordenação do Encarregado da empresa, utilizando-se de todo o respaldo e do *know-how* adquiridos por esses profissionais. Além disso, juntamente com o Encarregado ou com um Comitê especializado em Proteção de Dados Pessoais, as Ouvidorias poderão manter contato com a alta gestão, fornecendo *insights* valiosos em matéria de gestão de cumprimento dos direitos dos titulares e fornecimento de informações.

Indo mais além, Ouvidorias especializadas e devidamente treinadas e certificadas em proteção de dados pessoais poderão ser um novo nicho de mercado, principalmente no tocante às empresas de médio a grande porte, focadas em apoiar o Encarregado da Proteção dos Dados e em fornecer informações à alta gestão juntamente com o Comitê de Privacidade e Proteção de Dados, impulsionando o atendimento com excelência às demandas dos titulares, priorizando a autocomposição e a resolução de contendas, evitando perda monetária com sanções e com gastos direcionados a defesas em processos judiciais.

2 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ouvidorias em organizações privadas podem ser uma ótima forma de concretizar alguns aspectos no tocante à proteção de dados. Além de produzir insumos para a alta gestão em matéria de satisfação ao cumprimento dos direitos dos titulares, podem também apoiar a resolução de problemas complexos, principalmente em empresas de maior porte, fornecendo maior suporte ao DPO. Sua atuação pode desencadear maiores taxas de resposta aos titulares dos dados, proporcionando maior vantagem competitiva em relação às outras empresas nessa seara.

Com isso, essas organizações precisam reestruturar – e, em alguns casos, até mesmo repensar – seu modelo de negócio, o que pode ser feito de várias formas, seja adotando boas práticas relacionadas à Proteção de Dados, investindo em ferramentas e tecnologias que reforçam a segurança das informações, instituindo ou adaptando o modelo de governança da corporação, isso tudo sempre contando com uma equipe multidisciplinar com profissionais de variadas áreas que possam contribuir com o aprimoramento da instituição ante as exigências da LGPD.

No contexto das Ouvidorias privadas, elas podem ser consideradas verdadeiras grandes aliadas no tocante à adequação das organizações à Lei Geral de Proteção de Dados, assim como podem contribuir, e muito, para o amadurecimento de uma cultura interna de observância à Proteção de Dados, além de promover o desenvolvimento da instituição nessa matéria.

Se, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, foi reforçado o importante papel das Ouvidorias dentro das organizações, visto que ambos têm como figura central os consumidores, com a LGPD a tendência é que aconteça o mesmo, dado que agora temos a figura do titular de dados, que necessitará de uma atenção maior de forma especializada.

Com isso, surge um novo nicho de mercado para Ouvidores e Ouvidorias como setor interno de empresas privadas, com profissionais especializados e capacitados para atendimento de demandas de titulares e fornecimento de informações no tocante à Proteção de Dados Pessoais, fornecendo apoio ao Encarregado da empresa e impulsionando a gestão em matéria de respostas e cumprimento com os direitos dos titulares introduzidos pela LGPD, mantendo completo contato e suporte provenientes da alta gestão. As habilidades e experiências de profissionais como Ouvidores não apenas poderão auxiliar na diminuição da aplicação de sanções pelo descumprimento dos direitos dos titulares, mas eles também poderão se valer de seu *know-how* no tocante à resolução de conflitos, evitando a judicialização de demandas, reduzindo custos e aumentando a reputação das organizações no quesito de cumprimento à legislação e, ainda, a título de fornecer uma melhor experiência ao responder demandas dos titulares de dados pessoais.

REFERÊNCIAS

- ALCASSA, Flávia dos Santos. *A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nas Ouvidorias Públicas e Privadas*. Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, 24 ago. 2020. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo/323>.
- ANPD: Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado, 28 maio 2021. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/2021-05-27-guia-agentes-de-tratamento_final.pdf.
- BRASIL. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. *A proteção de dados pessoais nas relações de consumo: para além da informação creditícia* / Escola Nacional de Defesa do Consumidor; elaboração Danilo Doneda. Brasília, SDE/DPDC, 2010. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/vol_2_protecao_de_dados_pessoais.pdf. Acesso em: 01 jun. 2021.
- CISCO. Da privacidade ao lucro: como obter retornos positivos sobre investimento em privacidade. Estudo comparativo de privacidade de dados, 2020. Disponível em: https://www.cisco.com/c/dam/global/pt_br/solutions/pdfs/2020-data-privacy-report-ptbr.pdf. Acesso em: 01 jun. 2021.
- FORNAZARO, Maria Inês. *Empresas Privadas Deveriam Investir em Ouvidorias*. Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, 16 mar. 2021. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/artigo/118>. Acesso em: 25 jun. 2021.
- GUIA DE OUVIDORIAS DO BRASIL. São Paulo: Padrão Editorial, 2011.
- HAZIN, Cristiane. Ouvidoria: A Importância Da Qualidade Percebida Como Diferencial Estratégico. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, n. 2, São Paulo, 2019. Disponível em: http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo_2019_web.pdf. Acesso em: 01 jun. 2021.
- LGPD é citada mais de 2,7 mil vezes em reclamações no portal Reclame AQUI. *NLGD News*, São Paulo, 20 de jan. de 2021. Disponível em: <https://lcpdnews.com/2021/01/lcpd-e-citada-27-mil-vezes-em-reclamacoes-no-portal-reclameaqui/>. Acesso em: 01 jun. 2021.
- MALDONADO, Viviane Nóbrega; BLUM, Renato Opice. *LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais comentada* [livro eletrônico], 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.
- RECLAME Aqui vira local de queixas sobre proteção de dados. *Privacy Tech*, Brasil, 01 jun. 2021. Disponível em: <https://www.privacytech.com.br/noticias/reclame-aqui-vira-local-de-queixas-sobre-protecao-de-dados,393012.jhtml>. Acesso em: 01 jun. 2021.
- ROSSO, Angela Maria. LGPD e setor público: aspectos gerais e desafios. Migalhas. 18 abr. 2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/300585/lcpd-e-setor-publico--aspectos-gerais-e-desafios>.
- STATISTICS. Fines by type of violation. GDPR Enforcement Tracker. Europa, 01 de jun. de 2021. Disponível em: <https://www.enforcementtracker.com/?insights>. Acesso em: 01 jun. 2021.

