

Política de Privacidade

Última modificação: 28 de junho de 2021

No momento em que realiza o cadastro em nosso serviço, o usuário confia ao Governo do Estado do Espírito Santo, por intermédio do Prodest, suas informações. Esta Política de Privacidade tem o objetivo de auxiliar o usuário a entender quais são os dados coletados, o porquê de serem coletados e o que é feito com eles.

Devido a importância deste assunto, amparados pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e pelo Marco civil da internet (Lei 12.965/2014), solicita-se ao usuário que leia com atenção este documento. Uma vez que o cadastro for realizado, não é possível alegar o desconhecimento das regras, deveres e direitos contidos neste documento.

Informações coletadas pelo Prodest

Todas as informações coletadas possibilitam a prestação de melhores serviços a todos os usuários.

As informações são coletadas das seguintes maneiras:

- **Informações fornecidas pelo usuário.** São os dados pessoais informados no momento em que se cria uma conta: nome, endereço de e-mail, número de telefone e número do CPF.
- **Informações obtidas pelo uso dos serviços oferecidos.** São as informações geradas pelo uso da plataforma Acesso Cidadão como: tipo de serviço; websites visitados que utilizam os serviços oferecidos pelo Governo Estadual/Prodest; visualização e/ou interação dos conteúdos do Governo Estadual/Prodest. Essas informações incluem:
 - **Informações do dispositivo** São aquelas específicas de dispositivos utilizados para acessar o Acesso Cidadão ou os sites e sistemas que o utilizam. Por exemplo, modelo de hardware, versão do sistema operacional, identificadores exclusivos de produtos e informações de rede móvel, inclusive número de telefone. Com o aceite desta Política de Privacidade podemos associar identificadores de dispositivo ou número de telefone à Conta do Acesso Cidadão do usuário.
 - **Informações de registro** São as informações coletadas automaticamente através da utilização dos serviços ou por meio da visualização de conteúdo gerado pelo Acesso Cidadão; essas informações são armazenadas em registros de servidor. São elas:
 - detalhes de utilização do serviço, como suas consultas de pesquisa.
 - informações de registro de telefonia, como o número de seu telefone, número para o qual realizou ligações, números de encaminhamentos, horário e data de chamadas, duração das chamadas, informações de identificador de SMS e tipos de chamadas.

- endereço de protocolo de Internet (IP)
- informações de evento de dispositivo como problemas, atividade de sistema, configurações de hardware, tipo de navegador, idioma do navegador, data e horário de sua solicitação e URL de referência.
- cookies que podem identificar exclusivamente o navegador ou a Conta do usuário.
- **Informações do local** Quando o usuário utiliza os serviços, as informações sobre a sua localização são coletadas e processadas. Além disso, usamos várias tecnologias para determinar a localização, como endereço IP, GPS e outros sensores que podem, por exemplo, fornecer informações sobre dispositivos, pontos de acesso Wi-Fi e torres de celular próximos.
- **Números de aplicativo exclusivos** Determinados serviços incluem um número de aplicativo exclusivo. Este número e as informações sobre sua instalação (por exemplo, o tipo de sistema operacional e o número da versão do aplicativo) são enviados quando o usuário instalar ou desinstalar esse serviço ou quando esse serviço entrar em contato periodicamente com nosso servidores, para atualizações automáticas.
- **Armazenamento local** É possível coletar e armazenar informações (inclusive informações pessoais) localmente no dispositivo do usuário usando mecanismos como armazenamento no navegador da web (inclusive HTML 5) e caches de dados de aplicativo.
- **Cookies e tecnologias semelhantes** Várias tecnologias são utilizadas para coletar e armazenar informações quando o usuário visita um dos serviços oferecidos. Tais informações podem incluir o uso de cookies ou tecnologias semelhantes para identificação do navegador ou dispositivo do usuário. O Acesso Cidadão utiliza os serviços do Google Analytics que auxiliam a analisar o tráfego nos respectivos websites e apps.

Como as informações coletadas são utilizadas

Todas as informações coletadas são utilizadas para fornecer, manter, proteger e melhorar os serviços, desenvolver novos, e, acima de tudo, proteger o Governo do Estado do Espírito Santo e os usuários dos sites e sistemas. Essas informações também permitem oferecer aos usuários conteúdos personalizados, como resultados mais relevantes dos serviços ofertados.

O nome informado pelo usuário é usado em seu Perfil do Acesso Cidadão e em todos os oferecidos e que exijam uma Conta do Acesso Cidadão. Nomes antigos, utilizados previamente pelo usuário, associados com sua Conta do Acesso Cidadão, serão substituídos sempre que o usuário efetuar uma alteração, de modo que o usuário esteja representado de maneira consistente em todos os serviços.

Quando o usuário entra em contato com o PRODEST, um registro da comunicação é mantido para ajudar a resolver qualquer problema que ele possa estar enfrentando.

O endereço de e-mail fornecido pelo usuário é preferencialmente o canal de comunicação para informações sobre os serviços, bem como mudanças e/ou melhorias sejam anunciadas.

As informações coletadas de cookies e de outras tecnologias, como etiquetas de pixel, são usadas para melhorar a experiência do usuário e a qualidade geral dos serviços. O Google Analytics é uma das ferramentas usadas com esse objetivo.

Informações pessoais de um serviço podem ser combinadas com informações de outros serviços do Governo do Estado do Espírito Santo para, por exemplo, alterar os tipos de serviços que são oferecidos.

Sempre será solicitada a autorização do usuário nos casos em que o uso de suas informações sejam necessárias para outros fins que não estejam definidos nessa Política de Privacidade.

Acesso e atualização de suas informações pessoais

O objetivo principal dos serviços do Prodest é oferecer ao usuário acesso às suas informações pessoais de maneira transparente e sem obstáculos. Caso essas informações estejam incorretas ou desatualizadas, é compromisso do Prodest oferecer meios rápidos de atualizá-las – exceto nos casos em que por motivos legítimos ou jurídicos, as mesmas devam ser mantidas tais como apresentadas. Sempre que houver uma atualização de informações pessoais será exigida a confirmação de identidade antes do atendimento da solicitação.

É facultado aos Prodest o direito de recusar as solicitações que

- sejam repetitivas;
- requeiram esforço técnico desproporcional (como o desenvolvimento de um novo sistema ou mudança fundamental de uma prática existente);
- coloquem em risco a privacidade de outros;
- ou que sejam impraticáveis (por exemplo, solicitações referentes a informações localizadas em sistemas de backup).

Nos casos em que pudermos fornecer acesso e correção de informações, isso será feito gratuitamente, exceto quando isso exigir esforço desproporcional. O objetivo do Prodest é manter seus serviços de modo a proteger informações de destruição acidental ou maliciosa. Assim, depois de excluir informações de seus serviços, as cópias residuais não podem ser excluídas imediatamente dos servidores ativos e pode não ser possível remover informações dos sistemas de backup.

Informações compartilhadas pelo Prodest

Não serão compartilhadas informações pessoais com empresas, organizações e indivíduos externos ao Governo do Estado do Espírito Santo, salvo em uma das seguintes circunstâncias:

1. **Com autorização do usuário** Neste caso será solicitada uma autorização (“opt-in”) para compartilhamento de quaisquer informações sensíveis de caráter pessoal.

2. **Para processamento externo** Informações pessoais podem ser fornecidas aos órgãos e secretarias do Governo do Estado do Espírito Santo ou outras empresas ou pessoas confiáveis para serem processadas em benefício do Prodest, em conformidade com a presente Política de Privacidade e quaisquer outras instruções e medidas de segurança e de confidencialidade adequadas.
3. **Por motivos legais** Informações pessoais serão compartilhadas com empresas, organizações ou indivíduos externos ao Governo do Estado do Espírito Santo se, de boa-fé, houver motivos que levem a acreditar que o acesso, uso, conservação ou divulgação das informações seja razoavelmente necessário para:
 - cumprir qualquer legislação, regulamentação, processo legal ou solicitação governamental aplicável.
 - cumprir Termos de Serviço aplicáveis, inclusive investigação de possíveis violações.
 - detectar, impedir ou abordar de alguma outra forma fraude, questões técnicas ou de segurança.
 - proteger contra dano aos direitos, a propriedade ou a segurança do Governo do Estado do Espírito Santo, usuários ou o público, conforme solicitado ou permitido por lei.
4. **Para fins de otimização e análise de desempenho:** Informações que não sejam pessoalmente identificáveis publicamente podem ser compartilhadas com nossos parceiros, como sites de editores, anunciantes ou sites relacionados. É possível, por exemplo, podemos compartilhar informações publicamente para mostrar tendências sobre o uso geral dos serviços Prodest.

Segurança das informações

O PRODEST é responsável pela segurança das informações coletadas, armazenadas e processadas pelo Acesso Cidadão, bem como pela segurança das informações transmitidas aos serviços disponibilizados através do Acesso Cidadão por outros órgãos do governo. O gestor do sistema utilizará as medidas adequadas, de acordo com o estado da tecnologia, para garantir a segurança e integridade das informações pessoais sob sua custódia e evitar qualquer modalidade de acesso indevido.

Quando da transferência de informações para serviços disponibilizados por outros órgãos do governo, estes órgãos serão responsáveis pela segurança de seus respectivos sistemas.

As informações pessoais dos usuários somente poderão ser acessadas por servidores do Estado ou pessoas ligadas diretamente aos serviços ofertados, que disponham de autorização explícita para efetuar este acesso e o façam estritamente por necessidades ligadas ao seu trabalho. O acesso a informações pessoais será auditado e monitorado pelos gestores do Acesso Cidadão.

Quando esta Política de Privacidade se aplica

Esta Política de Privacidade se aplica a todos os serviços oferecidos pelo Acesso Cidadão e serviços que o Acesso Cidadão oferece em dispositivos móveis, mas exclui serviços que tenham políticas de privacidade separadas que não incorporam esta Política de Privacidade.

Alterações

Esta Política de Privacidade pode ser alterada de periodicamente. Não serão reduzidos os direitos do usuário nesta Política de Privacidade sem seu consentimento explícito. Todas e quaisquer alterações da política de privacidade serão publicadas nesta página e, se as alterações forem significativas, será oferecido um aviso com mais destaque (incluindo, para alguns serviços, notificação por e-mail das alterações da política de privacidade).