

Política de Privacidade

Última atualização: 9 de outubro de 2026

Esta Política explica como o UmCanto (umcanto.org) trata dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018, LGPD), do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e das demais normas aplicáveis. Ela vale para o site, a aplicação, a página pública de transparência, a página de doação, o robô de mensagem e o assistente de ajuda. Leia junto com os Termos de Uso.

Neste texto, "UmCanto", "nós" e "nosso" são o serviço e quem o mantém: a **Fireho** (CNPJ 15.548.991/0001-19), com sede em Monte Santo de Minas/MG, que opera o serviço e é a controladora dos dados de que somos controladores (seção 1).

"Entidade" é a organização sem fins lucrativos que contrata a plataforma. "Titular" é a pessoa a quem um dado se refere.

1. Comece por aqui: quem é o dono dos dados

O UmCanto é o sistema que uma entidade usa para se organizar: quem ela atende, quem doa, o dinheiro que entra e sai, os termos de fomento e de colaboração, as certidões e as campanhas. **Os dados de quem ela atende, de quem doa e de quem trabalha nela são dela, não nossos.**

Na linguagem da LGPD (art. 5º, VI e VII):

- **a entidade é a controladora:** é ela quem decide o que coletar de um atendido, de um responsável ou de um doador, para quê, com qual base legal e por quanto tempo. É ela quem responde ao titular e à fiscalização;
- **o UmCanto é o operador:** tratamos esses dados por conta da entidade, conforme as instruções dela, os Termos de Uso e esta Política, e **não usamos a ficha de ninguém para fim próprio.**

Somos **controladores** apenas de um conjunto menor de dados, que o nosso serviço precisa para existir:

- a **conta de acesso** de quem entra na plataforma (nome, e-mail, telefone, credenciais);
- os dados de **cobrança da própria entidade** pelo uso do serviço;
- os **registros técnicos** de acesso e segurança;
- as **conversas com o nosso suporte e com o assistente de ajuda**, e as sugestões e reclamações enviadas por ele;
- as **métricas de uso** do site.

Você é atendido, familiar, doador ou voluntário de uma entidade e quer saber o que existe sobre você? Fale primeiro com a entidade: é ela quem responde. Se ela precisar da nossa ajuda técnica para responder, nós ajudamos. Se você nos procurar diretamente, encaminhamos o pedido a ela (seção 11).

2. Quais dados são tratados

2.1 Dados que a entidade lança (a entidade é controladora)

Atendidos. O que a entidade registra na ficha: nome, data de nascimento, sexo, foto, cidade e endereço, documentos (CPF, certidão de nascimento, cartão do SUS, NIS), grupo ou turma, data de entrada, a história em texto livre, os acompanhamentos datados (o diário, a visita, o fechamento do mês) e as respostas às perguntas que **a própria entidade criou**, que podem seguir o modelo do CadÚnico: composição familiar, moradia, escolaridade, renda, benefícios recebidos, encaminhamento pela rede SUAS.

Isto costuma incluir dado pessoal sensível (art. 5º, II, e art. 11): saúde, deficiência, CID, laudo, medicação, origem racial ou étnica, e **dados de crianças, adolescentes e pessoas idosas**. É o dado mais delicado da plataforma e o que recebe a proteção mais restrita (seções 9 e 13).

Responsáveis. Quem responde por quem não pode responder por si: nome, vínculo (mãe, pai, filho, tutor, curador), CPF, telefone e se pode buscar a criança, assinar ou ser chamado primeiro.

Documentos pessoais com prazo. Laudos, benefícios (como o BPC), matrículas e documentos de identidade de um atendido, com número e datas de emissão e vencimento.

Doadores e apoiadores. Nome, e-mail, telefone, CPF ou CNPJ quando informado, cidade, se prefere ficar anônimo, a campanha que o trouxe, o histórico de doações, as promessas de doação mensal, se pediu para aparecer no mural e o @ do Instagram que informou.

Equipe. Quem trabalha na entidade e com que função (presidência, tesouraria, secretaria, voluntariado) e, do lado do poder público, o gestor da parceria.

Financeiro e parcerias. Termos de fomento, de colaboração e acordos de cooperação (Lei 13.019/2014, MROSC), plano de trabalho, parcelas de repasse, despesas com fornecedor, CNPJ ou CPF do fornecedor, número e foto da nota fiscal, glosas e respostas, certidões da entidade, urnas de coleta (local, quem cuida, localização) e campanhas.

2.2 Dados que você nos fornece (nós somos controladores)

- **Conta:** nome, e-mail, telefone, idioma, fuso horário e, se você preencher, foto, bio, site, gênero e localização. A senha é guardada **apenas como hash**, nunca a senha em si.
- **Entrada sem senha:** se você cria uma **passkey**, guardamos só a chave pública e o identificador dela; a chave privada nunca sai do seu aparelho. Se entra por **link mágico**, geramos um link de uso único.
- **Contatos de mensagem:** o identificador do Telegram, o número do WhatsApp ou o identificador do Discord que você vincular à conta.

- **Cobrança da entidade:** plano contratado, faturas, dados necessários à emissão da nota fiscal de serviço (CNPJ, endereço, inscrição municipal) e a situação do pagamento.
- **Suporte e assistente:** o que você escreve ao suporte, ao assistente de ajuda ou aos nossos robôs, incluindo arquivos e áudios que enviar, e as avaliações que der às respostas.

2.3 Dados coletados automaticamente

- **Registros de acesso:** endereço IP, porta, data e hora, página pedida, navegador e sistema. Obrigatórios pelo art. 15 do Marco Civil.
- **Erros e desempenho** da aplicação, que podem incluir o endereço acessado e o identificador da conta que estava conectada.
- **Métricas de uso** do site pelo Google Analytics (seção 7).
- **Assinatura de notificação** do navegador, se você autorizar (seção 8).
- **Aplicativo (iOS e Android):** o identificador de notificação do aparelho e o token do widget da tela inicial (seção 8).
- **Cookies e armazenamento local** (seção 15).

2.4 Dados recebidos de terceiros

- **Login social**, quando oferecido: Google, Apple ou X nos enviam os dados descritos nas seções 6 e 8.
- **Plataformas de mensagem:** o Telegram nos entrega o identificador, o nome de exibição e o conteúdo das mensagens que você manda ao nosso robô.
- **Instituições de pagamento:** a confirmação de que uma fatura do serviço foi paga.

2.5 O que não coletamos

- **Não recebemos nem guardamos o dinheiro das doações.** A doação por PIX vai do banco do doador direto para a conta da própria entidade, por um QR Code montado sobre a chave dela. Não vemos o pagamento, o banco nem os dados bancários do doador.
- **Uma doação avulsa pela página `/doar` não pede cadastro.** Só grava um doador quem marca "**Quero aparecer**" (nome e, se quiser, o @ do Instagram) e quem promete doação mensal (nome e contato, para a entidade saber quem agradecer).
- **Não guardamos número completo de cartão.** Cartão, quando usado para pagar o serviço, é processado e tokenizado pela instituição de pagamento.
- **Não usamos sensor, câmera ou localização do seu aparelho** em segundo plano.

3. Para que usamos os dados, e com qual base legal

3.1 Quando a entidade é controladora

Tratamos os dados lançados pela entidade **somente para prestar o serviço a ela**: guardar os cadastros, calcular saldos e relatórios, montar a prestação de contas, gerar o QR de doação e o recibo, avisar sobre certidão ou laudo a vencer, enviar as mensagens que a entidade pediu, fazer backup, manter a segurança e dar suporte.

A base legal é da entidade, e escolhê-la é responsabilidade dela. Para dado comum costuma ser o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, a execução de contrato ou de convênio, o legítimo interesse ou o consentimento (art. 7º). Para dado sensível, as hipóteses do art. 11, por exemplo o consentimento específico e destacado, o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, a tutela da saúde por profissional ou serviço de saúde, ou o exercício regular de direitos. A plataforma não decide isso por ela, nem pode.

3.2 Quando nós somos controladores

Dado	Finalidade	Base legal (LGPD)	Retenção
Conta (nome, e-mail, telefone, credenciais)	Criar e manter a conta, autenticar, recuperar acesso	Execução de contrato (art. 7º, V)	Enquanto a conta existir; depois, seção 12
Passkey, link mágico, vínculo social	Entrar sem senha, com segurança	Execução de contrato (art. 7º, V)	Até ser removido ou até a exclusão da conta; o identificador do login social segue a seção 12
Conta encerrada: o que a seção 12 guarda, enquanto a lei, a defesa de direitos ou um bloqueio exigirem	Manter os registros da entidade, cumprir obrigações legais e fiscais, responder a reclamações, impedir que uma pessoa banida volte com os mesmos dados	Obrigações legais, exercício regular de direitos e legítimo interesse (art. 7º, II, VI e IX; art. 16)	Seção 12
Registros de acesso	Cumprir o Marco Civil, investigar abuso	Obrigações legais (art. 7º, II)	No mínimo 6 meses, como manda o Marco Civil
Registros de erro e de segurança	Prevenir fraude e acesso indevido, corrigir falhas	Legítimo interesse (art. 7º, IX)	Apagados sob solicitação, salvo investigação em curso
Cobrança e nota fiscal da entidade	Faturar, cobrar, emitir NFS-e, cumprir obrigação fiscal	Contrato e obrigação legal (art. 7º, V e II)	Prazo da lei tributária (em regra 5 anos)

Dado	Finalidade	Base legal (LGPD)	Retenção
Suporte, assistente e sugestões	Responder, corrigir o que quebra, melhorar o serviço	Legítimo interesse (art. 7º, IX) e contrato	Mensagens ao suporte e sugestões são mantidas; conversas com o assistente, até a exclusão da conta
Contato comercial (quem pede para conhecer o serviço)	Responder a quem demonstrou interesse	Legítimo interesse (art. 7º, IX)	Até você pedir para sair, ou sob solicitação
Métricas de uso (Google Analytics)	Entender o uso do site, de forma agregada	Legítimo interesse (art. 7º, IX)	Conforme a configuração do Google Analytics
E-mails do serviço (avisos, faturas, alertas)	Operar a conta e a cobrança	Execução de contrato (art. 7º, V)	Enquanto a conta existir
Dados em disputa	Defender direitos em processo	Exercício regular de direitos (art. 7º, VI)	Até o fim do prazo prescricional

Nada disso é vendido, alugado ou entregue a anunciante, a partido político ou a comprador de lista. Nunca. Não usamos dado de atendido ou de doador para publicidade, para perfilamento comercial ou para treinar modelo de inteligência artificial.

4. A página pública e a página de doação

Cada entidade tem uma **página de transparência** (`/orgs/<entidade>`) e uma **página de doação** (`/doar/<entidade>`), abertas a qualquer pessoa.

- A página de transparência mostra **números da entidade**: valores recebidos, doações do mês, progresso de campanhas, contagem de apoiadores. **Nada da ficha de um atendido aparece ali**. Quantas pessoas a entidade atende aparece só se ela ligar essa publicação, e nunca para uma entidade de endereço sigiloso: a contagem de um mês já fechado, gravada uma vez e publicada um mês depois, arredondada e com piso. Abaixo do piso (10 pessoas; 5 em cidades de 20 mil habitantes ou mais, fora da saúde) a página diz só "menos de 10" (ou "menos de 5"). Nunca um nome, uma foto, um bairro, uma doença ou um número exato.
- O **mural de doadores** (página de doação) e a lista de apoiadores mensais (página de transparência) mostram **só quem marcou "Quero aparecer"** ao doar: o nome (ou apelido), o @ do Instagram, se informou, e, no mural, o valor doado. **Quem não marcou aparece como "Anônimo" e continua contado no total**. Dá para sair do mural pelo link que a pessoa recebe ao doar.
- Quem promete uma doação mensal informa nome e, se quiser, e-mail e telefone. Esses dados vão para a entidade, que é a controladora.
- O link de compartilhamento pode levar o primeiro nome de quem compartilhou. Esse nome só é mostrado de volta na página; não fica gravado.

5. Com quem compartilhamos

Só com quem é necessário para o serviço funcionar, só o necessário e sob contrato ou termos que exigem confidencialidade e segurança. São nossos **suboperadores**:

Categoria	Quem	O que recebe
Hospedagem e banco de dados	Servidores sob nossa administração, no Brasil	Todos os dados da plataforma
Armazenamento de arquivos	Magalu Cloud (armazenamento de objetos, região Brasil)	Fotos, notas fiscais, anexos
Rede, DNS e proteção	Cloudflare	Tráfego de acesso (IP, endereço pedido)
E-mail transacional	Amazon Web Services (SES, região São Paulo)	Destinatário e conteúdo do e-mail
E-mail de atendimento	Google Workspace	Mensagens trocadas com o suporte
Inteligência artificial	Ninguém de fora: os modelos rodam em servidor próprio	n/a (seção 7)
Métricas	Google Analytics	Dados de navegação (seção 7)
Mensageria	Telegram	Mensagens trocadas com o robô
Notificações no navegador	Serviço de push do fabricante do navegador (Google, Mozilla, Apple, Microsoft)	Endereço da assinatura e o aviso
Notificações no aplicativo	Apple (APNs) e Google (FCM)	Identificador do aparelho e o aviso
SMS, quando usado	Provedor de SMS	Telefone e código de confirmação
Login social	Google, Apple, X	Pedido de autenticação
Instagram da entidade, quando conectado	Meta (Instagram)	A autorização da entidade, as publicações e os comentários dela

Categoria	Quem	O que recebe
Pagamento do serviço	Sicoob (boleto e Pix cobrança), Asaas (cartão)	Dados de cobrança da entidade
Nota fiscal	Sistema de NFS-e do município ou nacional	Dados fiscais da entidade
Mapas, quando exibidos	Serviço de mapas (como OpenFreeMap)	IP e área do mapa vista

Também podemos compartilhar dados:

- **com a própria entidade:** tudo o que foi lançado nela, e os registros de quem fez o quê, por ser a controladora;
- **com autoridade pública,** quando a lei, uma ordem judicial ou uma requisição legítima obrigar. Pedimos o fundamento, entregamos só o necessário e, **se a lei permitir, avisamos a entidade antes;**
- **numa operação societária** (fusão, aquisição, venda do serviço), com quem assumir o UmCanto, que ficará obrigado a esta Política. Avisaremos antes de a mudança valer;
- **para proteger direitos,** nossos, da entidade ou de terceiros, em caso de fraude, abuso ou ameaça à segurança.

Uma entidade pode dar a um **gestor do poder público** acesso a uma parceria específica. Esse acesso é decisão dela, dentro do que o MROSC exige.

6. Dados de usuário do Google

Esta seção vale sempre que você usa "**Entrar com Google**" ou qualquer integração com APIs do Google que venhamos a oferecer.

O que acessamos. Apenas os escopos `openid`, `email` e `profile`, o que nos dá: seu **nome**, seu **endereço de e-mail**, a **foto do perfil** e o **identificador da conta**

Google. Não pedimos acesso a Gmail, Agenda, Drive, Contatos nem a nenhum outro dado da sua conta Google.

Como usamos. Para criar sua conta ou encontrar a conta que já existe com o mesmo e-mail, para autenticar você nas entradas seguintes e para mostrar seu nome e sua foto dentro da plataforma.

Como guardamos. O identificador, o e-mail, o nome e o endereço da foto ficam vinculados à sua conta, no nosso banco de dados no Brasil. Não recebemos nem guardamos nenhum código que nos deixe acessar a sua conta Google depois que você entra.

Com quem compartilhamos. Com ninguém, a não ser os suboperadores necessários para hospedar o serviço (seção 5) ou quando a lei obrigar.

Uso limitado. O uso e a transferência, pelo UmCanto, de informações recebidas das APIs do Google para qualquer outro aplicativo seguirão a Política de Dados do Usuário dos Serviços de API do Google, incluindo os requisitos de Uso Limitado. Em particular, os dados de usuário do Google:

- **não são vendidos;**
- **não são usados para publicidade**, nem para anúncios personalizados, de redirecionamento ou baseados em interesse;
- **não são usados para treinar modelos gerais de inteligência artificial ou de aprendizado de máquina;**
- **não são lidos por pessoas**, exceto com o seu consentimento expresso, quando necessário para segurança (investigar abuso, por exemplo), para cumprir a lei, ou quando agregados e anonimizados para operar o serviço.

Como revogar e apagar. Você pode tirar o acesso do UmCanto à sua conta Google a qualquer momento em myaccount.google.com/permissions. Para excluir a sua conta aqui, veja a seção 12. Na exclusão, a foto é apagada; o identificador da conta

Google, o nome e o e-mail são mantidos (seção 12). Revogar no Google não encerra sozinho a sua conta aqui; você continua podendo entrar por senha, passkey ou link.

7. Inteligência artificial e métricas

Onde usamos IA. No **assistente de ajuda** (o botão redondo), no **robô do Telegram**, na classificação e resumo de sugestões e reclamações e, quando disponíveis, em funcionalidades que leem um documento enviado, como a foto de uma nota fiscal para preencher uma despesa, sempre com conferência humana.

Onde roda. Só em **modelos rodando em servidor próprio**. A mensagem que você escreveu, o histórico recente daquela conversa, a foto de nota que você enviou e trechos das páginas públicas do nosso manual vão a esse servidor e a nenhum provedor de IA de fora. É também ali que geramos os índices de busca por significado (embeddings) do manual e das sugestões. Enquanto esse servidor não ouve áudio nem lê imagem numa conversa, os robôs dizem que isso ainda não está disponível.

O que não vai. O assistente **não recebe a ficha de atendidos, os dados de doadores ou o financeiro da entidade** para responder. **Não cole dado de atendido (sobretudo de saúde ou de criança) numa conversa com o assistente ou com um robô.** Se colar, ele fica registrado na conversa como qualquer outra mensagem.

Treinamento. Não usamos suas conversas nem os dados da entidade para treinar modelos próprios de uso geral. Nenhum provedor de IA de fora recebe esse conteúdo.

As respostas podem estar erradas. Uma resposta gerada por IA é uma sugestão, não uma orientação contábil, jurídica, médica ou social. Confira antes de agir, e sempre na fonte oficial quando houver prazo ou dinheiro envolvido.

Métricas. Em produção, o site carrega o **Google Analytics 4**, que usa cookies para contar visitas e páginas de forma agregada. Não enviamos a ele nome, e-mail, CPF

ou qualquer dado de ficha. Você pode bloquear esses cookies no navegador ou com o complemento de desativação do Google Analytics sem perder nenhuma funcionalidade.

8. Apple, Instagram, notificações e robôs

Entrar com Apple, quando oferecido: recebemos o identificador da conta Apple, o e-mail (que pode ser um endereço de retransmissão da Apple, se você escolher ocultar o seu) e o nome, que a Apple só envia na primeira vez. Guardamos o token de renovação (refresh token) da Apple só para desconectar o aplicativo quando você excluir a conta ou desconectar a Apple; ele é devolvido à Apple e apagado, e não é usado para mais nada.

Entrar com X, quando oferecido: recebemos o identificador da conta, o nome, o @ e a foto e, se o X entregar, o e-mail.

O Instagram da entidade. A entidade pode conectar a própria conta de Instagram: ela autoriza publicações e leitura de comentários em nome dela, com consentimento próprio na tela da Meta. O Instagram não é uma forma de entrar.

Notificações no navegador. Só se você clicar em permitir. Guardamos o endereço da assinatura que o navegador gera; o aviso passa pelo serviço de push do fabricante do navegador. Você desliga nas configurações do navegador. Se você disser "agora não", guardamos essa escolha no próprio navegador para não perguntar de novo.

Aplicativo UmCanto (iOS e Android). O aplicativo é este mesmo site dentro de uma casca nativa. Guardamos no nosso servidor, ligados à sua conta, o identificador de notificação do aparelho (o aviso passa pela Apple ou pelo Google) e o token do widget da tela inicial; excluir a conta apaga os aparelhos registrados (seção 12). Você desliga as notificações nos ajustes do aparelho. O **Face ID** (ou a biometria do Android) só tranca o aplicativo no próprio aparelho: nada dele sai daqui. O aplicativo **não usa localização nem câmera por conta própria**: só se uma página pedir (por

exemplo, ler o QR de uma urna ou enviar uma foto), e o sistema pergunta a você na hora. A **doação por PIX** não passa pelo aplicativo nem por nós: o código é pago no aplicativo do banco de quem doa (seção 2.5).

Robô do Telegram. Ao escrever para o robô do UmCanto no Telegram, a plataforma recebe seu identificador naquela rede, seu nome de exibição e o conteúdo da mensagem. Se o identificador ainda não estiver ligado a uma conta, criamos um cadastro mínimo para manter a conversa. Guardamos a conversa para dar continuidade a ela, até a exclusão da conta (seção 12), e usamos IA para responder (seção 7). **O robô nunca envia mensagem a atendidos ou a responsáveis por conta própria**, e não usa o telefone de um responsável, que existe para a entidade ligar numa emergência, como lista de envio. Mensagens que você troca por ali também ficam sujeitas à política de privacidade do Telegram. **WhatsApp e Discord:** em breve; quando abrirem, esta Política muda antes, com o aviso da seção 17.

Links mágicos são de uso único e podem ser enviados por e-mail ou por mensagem. Não repasse um link a outra pessoa: ele entra na sua conta.

9. Crianças, adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência

A plataforma não é dirigida a menores de 18 anos. Contas de acesso são para adultos que trabalham numa entidade ou no poder público. Se soubermos que uma conta é de menor de 18 anos, encerramos a conta como na seção 12.

Mas muita entidade atende criança e adolescente, e a ficha deles está aqui. Por isso:

- o tratamento deve ser feito **no melhor interesse** da criança e do adolescente (LGPD, art. 14) e com respeito ao Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/1990), inclusive à **preservação da imagem e da identidade** (ECA, art. 17);

- quando a base legal usada for o consentimento, para criança ele deve ser **específico e dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal** (art. 14, § 1º). Colher, guardar e comprovar esse consentimento é **da entidade**; a plataforma guarda o que ela registrar;
- **foto e dado de criança nunca aparecem na página pública** nem em material de campanha gerado pela plataforma. Se a entidade decidir usar a imagem de uma criança numa campanha, a decisão, a autorização e a responsabilidade são dela.

O mesmo cuidado vale para **pessoas idosas**, cuja dignidade, imagem e autonomia são protegidas pelo Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003, art. 10), e para **pessoas com deficiência**, protegidas pela Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015). Uma pessoa idosa ou com deficiência é, em regra, capaz de decidir sobre os próprios dados: o registro de um responsável ou curador não substitui a vontade dela onde a lei não o faça.

10. Transferência internacional

Nossos servidores de aplicação e de banco de dados ficam no **Brasil**, e o armazenamento de arquivos e o envio de e-mail usam regiões no Brasil. Alguns suboperadores, porém, são empresas estrangeiras ou processam dados fora do país, por exemplo Cloudflare, Google (Analytics, Workspace, login), Apple, X, Meta e Telegram.

Essas transferências ocorrem nas hipóteses do **art. 33 da LGPD**: com cláusulas contratuais que garantam nível de proteção compatível com a lei brasileira (inclusive as cláusulas-padrão aprovadas pela ANPD, quando aplicáveis), quando necessárias à execução do contrato com você, ou com o seu consentimento específico, como ao usar voluntariamente um robô numa plataforma estrangeira.

11. Seus direitos

A LGPD (art. 18) garante ao titular:

- confirmação de que há tratamento;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- portabilidade, nos termos da regulamentação da ANPD;
- eliminação dos dados tratados com consentimento, ressalvado o art. 16, com os limites da seção 12;
- informação sobre com quem compartilhamos;
- informação sobre a possibilidade de não consentir e suas consequências;
- revogação do consentimento;
- revisão de decisão tomada unicamente com base em tratamento automatizado (art. 20);
- oposição a tratamento feito em descumprimento da lei.

Como exercer.

- **Sobre dados da ficha, de doação ou de equipe de uma entidade:** peça à **entidade**, que é a controladora. A plataforma dá a ela as ferramentas para corrigir e apagar uma ficha e para responder ao pedido. Se você nos escrever, encaminhamos à entidade em até 5 dias úteis e avisamos você.
- **Sobre a sua conta de acesso ou outros dados de que somos controladores:** escreva para sac@umcanto.org, a partir do e-mail da conta; para excluir a conta, veja a seção 12. Podemos pedir confirmação de identidade antes de entregar ou apagar qualquer coisa.

Pedido feito pela Meta. Se você usou o Facebook, o Instagram ou o WhatsApp com o UmCanto e pede a exclusão dos seus dados pela própria Meta, o pedido chega até nós e vale como exclusão da conta (seção 12). Você recebe um código de confirmação e um link para acompanhar o andamento neste site, em

`/meta/deletion/<código>` .

Prazo. A confirmação de existência e o acesso em formato simplificado são respondidos de imediato ou, se completos, em **até 15 dias** (art. 19). Os demais pedidos, no menor prazo possível, dentro do que a ANPD estabelecer. Se não pudermos atender, explicamos por quê.

Reclamação. Se não ficar satisfeito, você pode reclamar à **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, em gov.br/anpd, ou aos órgãos de defesa do consumidor.

12. Excluir a conta

Como pedir: na página da conta, botão *Excluir minha conta* (no aplicativo também), ou por e-mail para sac@umcanto.org. Um pedido feito pelo Facebook, Instagram ou WhatsApp chega até nós e vale igual: você recebe um código e acompanha em

`umcanto.org/meta/deletion/<código>` .

O que acontece: a conta é encerrada na hora e não entra mais.

Apagamos na hora:

- senha e passkeys; chaves e tokens de login param de funcionar na hora;
- aparelhos de notificação e cartões salvos;
- foto, bio, site, gênero, localização e preferências de notificação;
- conversas com o assistente e o que ele aprendeu sobre você;
- a ligação com você nas sugestões que enviou, e a página e o aparelho de onde saíram (uma sugestão guarda a página e o aparelho de onde saiu; o texto fica);

Guardamos:

- nome, e-mail, telefone, CPF, endereço e os identificadores das contas usadas para entrar (Google, Apple, Discord, X, Telegram, WhatsApp);
- data e motivo do encerramento;
- mensagens enviadas ao suporte e sugestões;
- os registros de atendimento, acompanhamento e visitas que você escreveu na organização;
- sua participação nas equipes das organizações;
- notas fiscais e pagamentos, por 5 anos;
- o registro das suas chaves de login (quando cada uma foi usada, de qual IP e com qual cliente), por segurança;
- registros de acesso, por no mínimo 6 meses.

Por quê: a lei manda guardar parte disso (LGPD, art. 16, e art. 7º, II, VI e IX), precisamos nos defender em reclamações, e uma conta bloqueada não pode voltar com os mesmos dados. Isso não é usado para mais nada. Uma assinatura em andamento termina; o que já estava devido continua devido. Cópias de segurança são substituídas no ciclo normal delas.

Dados da entidade. Enquanto a entidade for cliente, e por mais **90 dias** depois do encerramento, para que ela possa exportar tudo. Passado esse prazo, apagamos ou anonimizamos **a pedido da entidade, exceto o que a lei manda guardar** (art. 16 da LGPD).

Atenção, entidade: documentos de prestação de contas de parceria com o poder público devem ser mantidos **pela organização** por 10 anos a partir da prestação de contas (Lei 13.019/2014, art. 68, parágrafo único), e documentos contábeis e fiscais têm prazos próprios. **Exporte e guarde esses documentos antes de encerrar;** a plataforma não substitui o arquivo que a lei exige da entidade.

Registros apagados pela entidade. Uma ficha, um doador ou uma urna retirados saem das listas imediatamente e ficam marcados como removidos, com data e autor, para que a prestação de contas continue coerente. A eliminação definitiva, a pedido da entidade, é feita por nós.

Registros de acesso: no mínimo 6 meses (Marco Civil, art. 15), e mais se houver ordem judicial ou requisição de autoridade.

Dados fiscais e de cobrança: pelo prazo da legislação tributária.

13. Segurança

O que fazemos, em termos gerais:

- **tráfego cifrado** (TLS) entre o seu navegador e a plataforma;
- **cifra em repouso dos campos mais sensíveis:** documentos, história, respostas da ficha e acompanhamentos do atendido, documentos pessoais, CPF e telefone de responsáveis, CPF, e-mail e telefone de doadores, com AES-256-GCM, dentro da aplicação;
- senha guardada **só como hash**, com passkey como alternativa à senha;
- **separação por entidade e por papel:** cada pessoa vê apenas as entidades a que pertence, e dentro delas só o que o papel permite;
- **backup** regular, cifrado, fora do servidor principal e protegido contra apagamento;
- acesso interno restrito: quem trabalha no UmCanto só toca em dado de cliente quando o suporte exige, pelo tempo necessário.

Nenhum sistema é perfeito. A segurança também depende de você: use senha forte ou passkey, não compartilhe conta, retire o acesso de quem saiu da entidade.

Incidentes. Havendo incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante:

- nos dados **da entidade**, avisamos a entidade sem demora injustificada, com o que soubermos, para que ela, como controladora, comunique a ANPD e os titulares;
- nos dados **de que somos controladores**, comunicamos a ANPD e os titulares afetados nos termos do art. 48 da LGPD e da regulamentação da ANPD.

14. Decisões automatizadas

A plataforma **não toma sozinha decisão que produza efeito jurídico** sobre alguém. O que ela faz é **calcular e sinalizar**: um atendido sem acompanhamento há tempo demais, um doador que parou de doar, uma urna parada, uma certidão prestes a vencer, uma despesa fora do prazo da parceria. Quem decide o que fazer com isso é uma pessoa da entidade.

A IA também classifica mensagens enviadas ao assistente (dúvida, sugestão, conversa). Se você entender que uma decisão automatizada afetou seus interesses, pode pedir revisão (art. 20) por sac@umcanto.org.

15. Cookies e armazenamento local

Nome ou tipo	Para quê	Duração
Cookie de sessão	Manter você conectado e proteger formulários (CSRF)	Até fechar o navegador ou sair
"Lembrar de mim"	Manter a entrada, só se você pedir	Conforme a configuração da conta
Preferências de interface	Guardar escolhas de tela (menu aberto ou fechado)	Até 1 ano
Google Analytics (<code>_ga</code> , <code>_ga_*</code>)	Métricas agregadas de uso, só em produção	Até 2 anos
Cookies técnicos da rede de proteção	Defender o site de tráfego automatizado	Curta
Armazenamento local	Lembrar se já perguntamos sobre notificações; preferências de impressão	Até você limpar o navegador

Não usamos cookie de publicidade nem rastreador de rede social. Bloquear cookies de sessão impede a entrada; bloquear os de métricas não afeta nada.

16. Usuários de outros países

União Europeia e Reino Unido (GDPR / UK GDPR). O UmCanto é oferecido a entidades brasileiras. Se o GDPR se aplicar a você, as bases legais da seção 3 correspondem a execução de contrato, obrigação legal e interesse legítimo; você tem os direitos de acesso, retificação, apagamento com os limites da seção 12, limitação, portabilidade e oposição, e pode reclamar à autoridade de proteção de dados do seu país. Transferências para o Brasil e para os suboperadores seguem salvaguardas contratuais adequadas.

Califórnia (CCPA/CPRA). Não vendemos nem "compartilhamos" dados pessoais para publicidade comportamental entre contextos, e não o fizemos nos últimos 12 meses. As categorias coletadas e as finalidades estão nas seções 2 e 3. Você pode pedir para saber, corrigir e apagar seus dados por sac@umcanto.org, com os limites da seção 12, sem sofrer discriminação por isso.

17. Mudanças nesta Política

Podemos atualizar esta Política quando o serviço ou a lei mudarem. A data no topo sempre indica a versão em vigor. **Mudança relevante é avisada na plataforma ou por e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência.** Quando a mudança depender de consentimento, pediremos de novo.

18. Contato e encarregado

sac@umcanto.org: canal do encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO) da Fireho e qualquer assunto desta Política, dos direitos do titular ou de segurança.

Se você é atendido, familiar ou doador de uma entidade, lembre: **o primeiro contato é a entidade.** Nós ajudamos a entidade a responder.