



**COMO RESPEITAR A  
PRIVACIDADE E  
A LIBERDADE DE  
EXPRESSÃO  
SENDO PME DE  
TECNOLOGIA EM  
MOÇAMBIQUE**







# Agradecimentos

Este manual foi redigido por Charles Bradley, Richard Wingfield, Jonathan Jacobs, e Sebastian Smart.

Um especial agradecimento à Michael Samway, Nicole Karlebach, David Sullivan, Rebecca MacKinnon, Vivek Krishnamurthy e Fadzai Madzingira.

Elaborado por Jon Parkinson.

A elaboração deste manual foi possível com o apoio do Facebook.





# Conteúdo

**p. 9**

**Prefácio**

**pp. 11–15**

**Secção 1.**

**Porquê devo respeitar a privacidade e a liberdade de expressão?**

- Maior confiança e confiabilidade nos seus produtos e serviços
- Mais investimento e oportunidades de crescimento
- Você é obrigado – A lei manda!

**pp. 16–19**

**Secção 2.**

**O que são privacidade e liberdade de expressão?**

- O que é privacidade?
- O que é liberdade de expressão?

**pp. 20–27**

**Secção 3.**

**Quais são as minhas responsabilidades legais como empresa sobre privacidade e liberdade de expressão?**

- Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos
- Princípios da Iniciativa de Rede Global (GNI) sobre a Liberdade de Expressão e Privacidade
- Legislação nacional
- Cenários da vida real

**pp. 28–35**

**Secção 4.**

**Como posso ter a certeza de que respeito estes direitos?**

- Reveja as suas práticas
- Consolide a sua compreensão
- Tome medidas

**pp. 37–41**

**Secção 5.**

**O que devo fazer se ...?**

- A polícia me pede dados de localização de um usuário?
- A minha empresa sofre uma violação de dados?
- Me pedirem para censurar “discurso de ódio”?

**pp. 42–43**

**Recursos úteis**



# Prefácio

A privacidade, segurança e liberdade de expressão dos utilizadores devem ser considerações fundamentais para qualquer empresa que actua em Moçambique - especialmente no sector de tecnologia.

Por um lado, estes direitos são protegidos por leis internacionais, regionais e nacionais de direitos humanos. Mas não é a única razão. Na verdade, há um caso de negócio muito forte para que sejam respeitados.

Infelizmente, esta mensagem não tem estado a passar. Muitas empresas permanecem no escuro sobre as vantagens de respeitar a privacidade e a liberdade de expressão e os riscos, se não o fizerem.

Este manual, elaborado pela Global Partners Digital, visa remediar esta situação.

## COMO UTILIZAR O MANUAL?

Na **Secção 1**, definimos o caso de empresas, analisando os três principais motivos pelos quais as empresas se beneficiam do respeito à privacidade e à liberdade de expressão.

Na **Secção 2**, examinamos o que a privacidade e a liberdade de expressão realmente significam e como podem surgir como problemas para as empresas de tecnologia considerarem.

Na **Secção 3**, examinamos as obrigações que as empresas têm de respeitar os direitos humanos.

Na **Secção 4** veremos como colocar essas lições em prática; com um manual de três etapas pode tornar os seus negócios respeitadores dos direitos humanos.

Na **Secção 5**, mostramos às empresas como agir em cenários específicos onde as suas políticas de privacidade e liberdade de expressão são testadas.

E concluímos com uma lista de **Recursos úteis**.

## PARA QUEM É DESTINADO O MANUAL?

O manual foi elaborado para as pessoas que ocupam cargos de alto nível nas PME de tecnologia (por exemplo, Administrador Delegado, Director Operacional ou Consultor Jurídico). Contudo, também pode ser útil para outros membros do pessoal, assim como organizações da sociedade civil e grupos de consumidores que tenham interesse nestas questões.

Todos os benefícios deste manual serão obtidos lendo-o na íntegra. Contudo, a **Secção 4** estabelece possíveis cursos de acção e pode ser usado como um recurso autónomo.



# 01

**Porquê devo respeitar a  
privacidade e a liberdade de  
expressão?**

---

**“Se uma empresa respeita adequadamente os direitos humanos, então, provavelmente será mais lucrativa. [...] Estudos mostram que onde há maior engajamento, isso leva ao aumento da confiança, o que, por sua vez, leva a uma maior rentabilidade”.**

Richard Karmel  
Partner at Mazars

---

O título deste manual é “Como respeitar a privacidade e a liberdade de expressão sendo PME de tecnologia em Moçambique”.

Mas se pertence a uma PME de tecnologia, talvez se pergunte porquê deve pensar nestas questões. “Não são questões para os defensores dos direitos humanos?”. “O meu foco está na criação de produtos inovadores para os meus usuários”.

Um dos nossos maiores objectivos neste manual é mudar estas percepções. Na verdade, há um excelente caso de negócios para respeitar a privacidade e a liberdade de expressão dos seus usuários, especialmente se você for uma PME de tecnologia. Fazer isso pode não apenas ajudá-lo a evitar riscos de reputação e problemas jurídicos. Também pode

ter um efeito positivo no seu negócio - tornando-o mais competitivo, mais sustentável e, em última análise, mais lucrativo.

Não está convencido? Eis as **três razões** pelas quais o respeito à privacidade e liberdade de expressão é bom para o seu negócio.

# Os seus usuários terão mais confiança nos seus produtos e serviços

---

A confiança do consumidor é decisiva para qualquer negócio, mas é especialmente crucial no sector de tecnologia. Afinal, se está a vender um produto, serviço, aplicativo ou solução digital, provavelmente estará a solicitar aos seus clientes que compartilhem muitos dados confidenciais sobre eles. Para fazer isso, precisam de saber que podem confiar em si para lidar com os esses dados.

Mas os clientes em todo o mundo estão a tornar-se menos confiantes. Ao mesmo tempo, as tendências mostram que estão cada vez mais preocupados com a sua privacidade e liberdade de expressão, e estão a tomar decisões de compra com base no quanto as empresas vão respeitar esses direitos.

Não é difícil entender a razão. Imagine que eu seja cliente de um aplicativo de mensagens, por exemplo, e descubro que a empresa que faz o aplicativo está a entregar dados dos seus usuários aos governos. É provável que continuo a usar este aplicativo ou mudo para uma outra alternativa?

Da mesma forma, se uma empresa da qual comprei um produto sofre uma violação de dados - expondo meu endereço, data de nascimento e dados bancários pessoais - qual será a minha provável resposta?

É o que acontece quando você perde a confiança do consumidor por causa de más práticas de privacidade e liberdade de expressão. Mas se ganhar a sua confiança?

Grandes oportunidades. Como as pessoas sabem que a sua empresa tem ótimas políticas de privacidade e protecção de dados, usa criptografia e se recusa a compartilhar os seus dados com o governo, é mais

---

# 59%

**dos consumidores norte-americanos entrevistados disseram que seriam menos propensos a comprar de uma empresa se soubessem que sofriam uma violação de dados. (Deloitte, 2015)**

---

provável que elas usem os seus serviços e permaneçam consigo. Você pode até mesmo estar longe dos concorrentes que têm um registo mais fraco sobre estes direitos. O ProtonMail, um serviço de e-mail suíço com criptografia de ponta a ponta e excelentes políticas de privacidade, é um bom exemplo de uma empresa que transforma o respeito pelos direitos humanos numa vantagem competitiva.

Então, para resumir: respeitar a privacidade e liberdade de expressão significa mais confiança do consumidor, mais clientes e melhor retenção. Parece bom? Na **Secção 4**, descreveremos algumas maneiras práticas de como começar a se beneficiar desta equação.

# Você terá mais investimento e oportunidades de crescimento

---

O investimento é essencial para o crescimento de qualquer negócio. Mas os investidores - sejam em Moçambique ou no estrangeiro - são exigentes, atentos e facilmente assustados. Afinal, eles querem saber que você é confiável, fiável e que lhes dará um bom retorno do investimento.

Então, que tipo de coisas estará a procura? A **confiança do usuário** (conforme acima mencionado) é um factor importante, e a conformidade legal (da qual falaremos a seguir) também é fundamental. Novamente, isso é apenas senso comum - os investidores não querem colocar seu dinheiro num negócio que tem uma má reputação ou é perseguido por questões legais. **Um bom registo de privacidade e liberdade de expressão** é uma ótima maneira de mostrar-lhes que você é um par de mãos seguras.

Ao mesmo tempo, considerações éticas - incluindo o respeito pelos direitos humanos como privacidade e liberdade de expressão - estão a tornar-se um factor sério para muitos investidores, especialmente aqueles em instituições como Bloomberg ou Morgan Stanley, que estão a expandir as suas ofertas de serviços **ambientais, sociais e de governação** para grandes empresas financeiras. Nos últimos cinco anos, o valor dos fundos socialmente responsáveis aumentou globalmente em 76%, para mais de US\$ 200 bilhões.

Quer atrair um pouco disso? Na **Secção 4**, descreveremos alguns passos simples que pode seguir para mostrar aos investidores que você é um destino ético e responsável para o seu capital.

---

**“Como investidores, acreditamos que o estabelecimento das respectivas obrigações dos Estados e das empresas melhorará o ambiente operacional das empresas nas quais investimos e as suas perspectivas de longo prazo para o sucesso financeiro.”**

Da Declaração de Investidores que apoia os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, assinados por 87 investidores representando US \$ 5,3 bilhões

---

# Você é obrigado - a lei manda!

---

Uma razão óbvia, mas importante. Como empresa em Moçambique, tem a responsabilidade legal de respeitar os direitos humanos dos seus usuários.

---

**Artigo 56 (1): Os direitos e liberdades individuais são directamente aplicáveis, vinculam as entidades públicas e privadas, são garantidos pelo Estado e devem ser exercidos no quadro da Constituição e das leis.**

Constituição de Moçambique

---

Abordaremos detalhadamente esta parte na **Secção 3**, mas o Título III sobre Direitos, Deveres e Liberdades Fundamentais na Constituição de Moçambique é vinculativo não apenas ao governo e outras agências estatais, mas também às “entidades privadas” – incluindo as empresas.

Nenhuma empresa quer ir ao tribunal - e isso pode acontecer facilmente, especialmente para uma PME de tecnologia. Uma violação de dados causada por segurança inadequada pode levá-lo a várias acções judiciais.

Qual é a melhor maneira de evitar que isso aconteça? Garanta que a sua empresa tenha políticas que respeitem a privacidade e a liberdade de expressão dos seus usuários. Conforme discutido acima, isso terá a vantagem adicional de melhorar a reputação da sua marca e a confiança do usuário e incentivar o investimento.

Explicamos como pode fazer tudo isso na **Secção 4**. Mas antes disso, vamos analisar concretamente o que esses termos - privacidade e liberdade de expressão - realmente significam.

# 02

**O que são privacidade e liberdade de expressão?**

---

**Agora, já vimos porquê respeitar a privacidade e a liberdade de expressão pode ser positivo para o seu negócio (e porquê deixar de respeitá-las pode lhe prejudicar).**

---

Nesta secção, vamos analisar atentamente o significado da privacidade e liberdade de expressão em termos legais e quais são as suas responsabilidades enquanto empresa - tanto em Moçambique como a nível internacional.

# Privacidade

---

Privacidade, em termos de direitos humanos, refere-se ao seu direito de criar uma esfera à sua volta, sem interferências do governo ou dos outros.

Entre outras coisas, isso também cobre a sua capacidade de:

- comunicar-se com os outros em privado, sem vigilância, interceptação ou outra interferência;
- decidir como deseja exercer a sua autonomia; por exemplo, escolher com quem você quer criar relações e amizades.

O âmbito da privacidade também inclui aspectos de segurança, incluindo:

- a protecção e confidencialidade de informações e dados pessoais;
- a capacidade de aceder informações e dados que foram retidos sobre si; e
- a capacidade de ter informações incorrectas contidas sobre si corrigidas ou excluídas.

A privacidade é um direito humano fundamental e é vinculativa em Moçambique, tanto como uma questão de direito internacional como de direito nacional através da Constituição.

A Constituição de Moçambique protege o direito à privacidade da seguinte forma:

*O domicílio e a correspondência ou outro meio de comunicação privada são invioláveis, salvo nos casos especialmente previstos na lei. (Artigo 68(1))*

*É proibida a utilização de meios informáticos para registo e tratamento de dados individualmente identificáveis relativos às convicções políticas, filosóficas ou ideológicas, à fé religiosa, à filiação partidária ou*

*sindical e à vida privada. (Artigo 71(1))*  
*Não é permitido o acesso a arquivos, ficheiros e registos informáticos ou de bancos de dados para conhecimento de dados pessoais relativos a terceiros, nem a transferência de dados pessoais de um para outro ficheiro informático pertencente a distintos serviços ou instituições, salvo nos casos estabelecidos na lei ou por decisão judicial. (Artigo 71(3))*

*Todas as pessoas têm o direito de aceder aos dados coligidos que lhes digam respeito e de obter a respectiva rectificação. (Artigo 71(4))*

O direito à privacidade não é, obviamente, absoluto. Mas só pode ser limitado ou restrito nas circunstâncias quando:

- existe uma base jurídica clara;
- é necessário atender a uma necessidade objectiva e premente, como prevenir o crime; e
- é uma resposta proporcional a esta necessidade.

Como PME de tecnologia, muitas das suas acções e práticas quotidianas têm implicações para o direito à privacidade. Por exemplo:

- qualquer recolha de informações ou dados pessoais (incluindo informações sobre a sua identidade, detalhes de contacto, localização, actividades, informações financeiras e saúde);
- o uso, processamento e divulgação destes dados;
- quaisquer violações ou hacks desses dados;
- partilha de comunicações e informações privadas;
- vigilância de indivíduos.

# Liberdade de expressão

---

No quadro internacional dos direitos humanos, a liberdade de expressão refere-se ao direito de poder expressar-se livremente e a procurar e receber informações, ideias e expressões de outras pessoas.

Como a privacidade, é um direito humano fundamental, e é vinculativo em Moçambique através da Constituição:

*Todos os cidadãos têm direito à liberdade de expressão, à liberdade de imprensa, bem como o direito à informação. (Artigo 48(1))*

A liberdade de expressão é tipicamente entendida como abrangendo duas dimensões: conteúdo (modos de expressão) e forma (meios de expressão).

Vamos ver o conteúdo primeiro. Além de cobrir todos os modos básicos de comunicação - por exemplo, conversa com um amigo sobre o tempo - o direito à liberdade de expressão também abrange:

- jornalismo;
- discussões políticas;
- discussão de direitos humanos;
- expressão cultural e artística;
- discussões religiosas;
- ensino.

A liberdade de expressão abrange também todas as formas de expressão e comunicação, incluindo:

- discurso;
- cartas e jornais impressos;
- email;
- mensagem de texto;
- redes sociais;
- mensagem instantânea.

E a liberdade expressão não cobre apenas expressões “apropriadas” ou “aceitáveis”. Também abrange a

expressão que ofende, choca ou perturba.

Como PME de tecnologia, as suas acções e práticas quotidianas podem ter implicações para o direito à liberdade de expressão. Veja alguns exemplos de conteúdo protegido e formas de expressão que pode receber ou manipular:

- Postagens e mensagens nas redes sociais;
- Postagens no blog;
- Artigos de notícias e comentários em websites;
- Discussões em fóruns online;
- Comunicações privadas por e-mail, mensagens de texto, redes sociais e mensagens instantâneas;
- Expressão cultural e artística online;
- Educação e ensino online.

Tal como acontece com o direito à privacidade, as restrições à liberdade de expressão, tais como através da censura ou vigilância, só são permitidas em circunstâncias muito limitadas quando:

- existe uma base jurídica clara;
- é necessário atender a uma necessidade objectiva e premente, como prevenir o crime; e
- é uma resposta proporcional a tal necessidade.

# 03

**Quais são as minhas responsabilidades legais como empresa em matéria de privacidade e liberdade de expressão?**

---

**Nesta secção, examinaremos concretamente quais são as suas responsabilidades legais em relação aos direitos humanos como empresa, considerando os padrões internacionais e as legislações nacionais. De seguida, veremos dois exemplos (hipotéticos) de como uma PME de tecnologia pode estar a violar estas obrigações.**

---

# Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos

---

Quando se trata de padrões internacionais, os **Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos** são o documento crucial.

Elaborados e aprovados por unanimidade pelos 47 estados do Conselho de Direitos Humanos da ONU, estes princípios definem o papel que os estados e as empresas devem ter no respeito aos direitos humanos – designado como quadro de “Proteger, Respeitar e Remediar”.

Embora não sejam juridicamente vinculativos, constituem o que é chamado de “quase-direito”, o que significa que estabelecem o entendimento actual dos requisitos do direito internacional em relação às empresas e direitos humanos. Como tal, podem ter uma influência significativa nos governos e tribunais quando estão a elaborar e interpretar leis.

Este quadro de “Proteger, Respeitar e Remediar” também define como os estados e as empresas devem se envolver uns com os outros em termos de direitos humanos, e reforçar mutuamente as responsabilidades de uns perante os outros:

O papel do Estado é implementar uma estrutura legislativa e política que garanta que os direitos humanos sejam respeitados pelas empresas.

O papel das empresas é instar os governos a cumprir

as suas obrigações sob os Princípios Orientadores - por exemplo, defendendo a alteração de leis e políticas que coloquem em risco os direitos humanos.

Isso é muito útil como uma definição ampla das obrigações que as empresas têm em respeitar os direitos humanos. Mas isso não nos diz muito sobre como essas obrigações podem ser aplicadas em contextos específicos. Afinal, há muitos direitos humanos e muitos sectores empresariais diferentes. Uma empresa de mineração multinacional e uma PME de tecnologia sediada em Moçambique provavelmente cumprirão as suas obrigações de direitos humanos de maneiras muito diferentes.

## PRINCÍPIOS ORIENTADORES DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE AS EMPRESAS E OS DIREITOS HUMANOS

### PROTEGER

Define as responsabilidades dos **governos**.

Concentra-se em garantir que existam leis, regulamentos e políticas adequadas para que as empresas respeitem os direitos humanos.

### RESPEITAR

Define as responsabilidades das **empresas**.

Concentra-se em garantir que as empresas respeitem os direitos humanos na prática.

### REMIADIAR

Define as responsabilidades de **governos e empresas**.

Concentra-se na necessidade de governos e empresas garantirem a existência de processos e soluções adequados para quando os direitos humanos forem violados pelas empresas.

## OS PRINCÍPIOS-CHAVE QUE SE DEVE SABER

- *O Princípio 11 afirma que as empresas devem respeitar os direitos humanos.*
- *O Princípio 13 afirma que as empresas devem: (a) evitar causar ou contribuir para impactos negativos nos direitos humanos através das suas actividades e abordar esses impactos onde ocorrem, e (b) tomar medidas para prevenir ou mitigar impactos negativos nos direitos humanos directamente ligados aos seus impactos, operações, produtos e serviços.*
- *O Princípio 14 afirma que esta obrigação se aplica às empresas de todos os tamanhos, sectores, contextos operacionais, modelos de propriedade e estruturas.*
- *O Princípio 15 afirma que as empresas devem implementar políticas e processos apropriados para garantir o respeito dos direitos humanos, como um compromisso de política, processo de diligência devida de direitos humanos e processos correctivos onde ocorrem impactos negativos sobre os direitos humanos.*

# Princípios da Iniciativa de Rede Global (GNI) sobre Liberdade de Expressão e Privacidade

Felizmente para nós, a **Iniciativa de Rede Global (GNI)** - uma coalizão multi-intervenientes de empresas, organizações da sociedade civil, investidores e académicos - desenvolveu os Princípios da GNI sobre a Liberdade de Expressão e Privacidade, que especifica como as empresas de tecnologia devem respeitar os direitos à liberdade de expressão e privacidade.

## PRIVACIDADE

- *As empresas participantes utilizarão protecções em relação às informações pessoais em todos os países onde actuam, de modo a trabalhar para proteger os direitos de privacidade dos usuários.*
- *As empresas participantes respeitarão e trabalharão para proteger os direitos de privacidade dos usuários quando confrontados com exigências governamentais, leis ou regulamentos que comprometam a privacidade de maneira inconsistente com as leis e padrões internacionalmente reconhecidos.*

## LIBERDADE DE EXPRESSÃO

- *As empresas participantes respeitarão e trabalharão para proteger a liberdade de expressão dos seus usuários, buscando evitar ou minimizar o impacto das restrições governamentais à liberdade de expressão, incluindo restrições sobre as informações disponíveis para os usuários e as oportunidades para os usuários criarem e comunicarem ideias e informação, independentemente de fronteiras ou meios de comunicação.*
- *As empresas participantes respeitarão e trabalharão para proteger os direitos de liberdade de expressão dos usuários quando confrontados com exigências governamentais, leis e regulamentos para suprimir a liberdade de expressão, remover conteúdo ou limitar o acesso a comunicações, ideias e informações de maneira inconsistente com as leis e normas internacionalmente reconhecidas.*

# Legislação nacional

---

Além destas normas internacionais, há também leis nacionais que as empresas devem cumprir.

Examinamos as disposições mais relevantes da Constituição que protegem os direitos humanos na Secção 2, e o Artigo 56 (1) da Constituição declara explicitamente que os direitos e liberdades individuais devem ser directamente aplicáveis, obrigando as entidades públicas e privadas. Além das protecções constitucionais dos direitos humanos, também existem leis específicas que protegem os aspectos do direito à privacidade. Notavelmente, o Código Civil, a Lei do Trabalho e a Lei de Transacções Electrónicas regulam como (e em que medida) os dados pessoais podem ser processados. Estas obrigações podem ser resumidas da seguinte forma:

- O artigo 80 do Código Civil estabelece um princípio geral de que todos devem manter confidencial qualquer informação sobre a vida privada de outra pessoa.
- A Lei do Trabalho 23/2007 de 1 de Agosto garante a protecção dos dados pessoais dos trabalhadores, proibindo a transferência para terceiros sem o consentimento do trabalhador (a não ser que por razões legais) sobre quaisquer dados privados obtidos por um empregador sujeito a um dever de confidencialidade, bem como qualquer outra informação cuja disseminação viole a privacidade do trabalhador.
- A Lei de Transacções Electrónicas (Lei n.º 3/2017 de 9 de Janeiro) regula as transacções electrónicas e inclui algumas disposições sobre protecção de dados. A lei sujeita todos os provedores de serviços intermediários (definidos como pessoas que enviam, recebem ou armazenam dados em nome de outra pessoa) a obrigações de sigilo e confidencialidade em relação a todas as informações transmitidas pelos usuários que usam os seus serviços. Também não podem divulgar ou usar essas informações.

# Cenários da vida real

---

Talvez tudo isso ainda pareça bastante abstracto e longe da sua situação. Afinal, estamos a falar de coisas muito sérias aqui: violações de privacidade e liberdade de expressão. Direitos humanos fundamentais. Certamente isso só se aplica as gigantes da tecnologia - não à um pequeno negócio?

Na verdade, as violações podem acontecer facilmente no sector de tecnologia, independentemente do tamanho da sua empresa. Dê uma olhada nos cenários abaixo para ver como.

## Como uma PME de tecnologia pode violar a privacidade

Uma empresa mantém todos os seus dados de usuário numa única base de dados acessível a todo o pessoal. Esses dados incluem detalhes de contacto, como endereços, números de telefone e endereços de e-mail. Um membro júnior do pessoal usa a base de dados para encontrar os números de telefone e endereços de e-mail de mulheres jovens e contacta-as por telefone e e-mail, pedindo para encontrar-se com elas e ameaçando abusos se recusarem.

- 
- As chamadas indesejadas e ameaças de outro indivíduo representam uma violação do espaço privado e, portanto, da privacidade da pessoa.
  - A protecção e confidencialidade de informações e dados pessoais foram violadas.
  - Como uma restrição à privacidade, isso não é necessário para atender a uma necessidade objectiva, como prevenir o crime, nem uma resposta proporcional a essa necessidade. Aqui não há base legal para as acções do trabalhador e não é necessário atender a qualquer necessidade objectiva.

## Como a PME de tecnologia pode violar a liberdade de expressão?

Uma pequena empresa de tecnologia tem um site que permite aos usuários publicar artigos de opinião e artigos sobre política. Alguns leitores e representantes da polícia entram em contacto com a empresa, pedindo que um artigo sobre um determinado político seja retirado do site, alegando que é “injusto”, “ofensivo” e “instigando problemas”. A empresa decide retirar o artigo para evitar mais controvérsias.

Isso seria uma violação do direito à liberdade de expressão porque:

- A liberdade de expressão inclui receber e transmitir informações e ideias, incluindo sobre assuntos políticos e públicos. Inclui todas as formas de informação e ideias, mesmo aquelas que são controversas ou ofensivas. Online, assim como offline, a expressão é coberta. Os artigos e comentários do site são, portanto, protegidos pelo direito à liberdade de expressão.
- As restrições só são permissíveis se (i) houver uma base legal clara, (ii) for necessário atender a uma necessidade objectiva e (iii) se for proporcional. Em primeiro lugar, não existe uma base legal clara para esta restrição, e ninguém estabeleceu qual lei proíbe “provocar problemas”. Em segundo lugar, evitar ofender ou debater questões polémicas não é uma necessidade objectiva de limitar a liberdade de expressão. Não há evidência de qualquer risco de crime ou desordem por causa dos artigos ou comentários.

# 04

**Como posso ter certeza de que respeito esses direitos?**

---

**Até agora, analisamos porquê respeitar a privacidade e a liberdade de expressão pode ser bom para a sua empresa (Secção 1); o que esses direitos significam (Secção 2); e quais são as suas obrigações específicas como PME de tecnologia (Secção 3).**

**Agora é hora de ver como pode começar a por em prática estas aprendizagens.**

---

Nesta secção, encontrará **um programa de três etapas**, projectado especificamente para ajudar a sua empresa a obter a situação de práticas recomendadas de privacidade e liberdade de expressão. Não se preocupe em tentar resolver tudo de uma vez. Ao longo do programa, terá uma ideia melhor de que acções são relevantes e viáveis para a sua empresa.

Pode descobrir que este programa gera mais perguntas do que respostas, mas isso não é necessariamente uma desvantagem. Não existe uma abordagem única para todos os tamanhos e não deve ter medo de experimentar, depois de entender a base.

E, no fim do manual, criamos uma lista de **recursos úteis** que ajudar-lhe-ão a se desenvolver e a impulsionar ainda mais o seu desenvolvimento.

# Etapa 1: Reveja as suas práticas

---

A primeira (e mais fácil) etapa é realizar uma análise simples das políticas, produtos e serviços da sua empresa para identificar onde os problemas de privacidade, segurança e liberdade de expressão podem surgir ou onde podem estar em risco.

Isso ajudar-lhe-á a começar a ver onde é possível evitar riscos e aproveitar novas oportunidades, e irá prepará-lo para as próximas etapas, que estão concentradas em consolidar a sua compreensão e tomar acção.

Nesta fase, apresentamos uma lista de perguntas que ajudar-lhe-ão a avaliar os possíveis impactos das suas práticas comerciais sobre privacidade e segurança e liberdade de expressão. Ao trabalhar neles, deve ter:

- Uma imagem melhor do desempenho actual da sua empresa em termos de privacidade, segurança e liberdade de expressão.
- Uma ideia inicial de onde pode começar a melhorar e desenvolver as suas práticas.

# Revisão sobre a privacidade, segurança e liberdade de expressão: perguntas a fazer

## PRIVACIDADE E SEGURANÇA

### A sua empresa recolhe informações ou dados relacionados ou gerados pelos usuários? Se isso acontecer:

- Dados pessoais (nome, endereço, detalhes de contacto);
- Dados de localização (através do uso de GPS ou outro);
- Dados de comunicações (incluindo tanto o conteúdo de comunicações e metadados de comunicações, por exemplo, quando as comunicações foram feitas, e para quem);
- Informações financeiras (dados bancários e detalhes das transações realizadas);
- Informação de saúde.



### Como essas informações ou dados são armazenados?



### Que medidas estão a ser tomadas para garantir a segurança dessas informações ou dados?



### Existem sistemas para limitar e monitorar o acesso dos trabalhadores a informações e dados do usuário?



**Os usuários são informados de que essas informações ou dados são recolhidos? E que etapas estão em vigor para garantir que o consentimento seja obtido?**



**Existe uma maneira dos usuários descobrirem que informações ou dados foram recolhidos?**



**Existe uma maneira de os usuários solicitarem que qualquer informação ou dados neles relacionados sejam permanentemente removidos?**



**A sua empresa já divulga informações ou dados relacionados aos seus usuários a terceiros? Se isso acontecer:**

- Que informações ou dados são divulgados e com que objectivos?
- Os usuários são informados sobre essa divulgação e que etapas estão em vigor para garantir que o seu consentimento seja obtido?



**A sua empresa recebe solicitações de informações ou dados do governo, da polícia, dos serviços de segurança ou de outros órgãos públicos? Se isso acontecer:**

- Que informações ou dados são solicitados e com que objectivos?
- Que políticas ou processos existem para decidir se tais solicitações são concedidas?



### **Os serviços ou produtos da sua empresa permitem que os indivíduos criem conteúdo ou se expressem, seja publicamente ou em privado? Isso pode incluir, por exemplo:**

- A capacidade dos usuários de publicar vídeos, arquivos de áudio, artigos ou postagens;
- A capacidade dos usuários de responder ao conteúdo existente através de comentários ou de outra forma;
- A capacidade dos usuários de usar fóruns online para discussão;
- A capacidade dos usuários se comunicarem com os outros, seja publicamente ou em privado.



### **A sua empresa possui políticas ou regras sobre conteúdos ou assuntos inaceitáveis que serão removidos? Se sim:**

- Estas estão alinhadas com as limitações aceitáveis da liberdade de expressão?
- Estas políticas ou regras são acessíveis ao público?



### **A sua empresa recebe solicitações de exclusão, remoção ou restrição de conteúdo ou expressão? Se isso acontecer:**

- De quem são estes pedidos recebidos?
- Que políticas ou processos existem para decidir se tais solicitações são concedidas?
- As pessoas envolvidas são informadas sobre estes pedidos?



# Etapa 2: Consolide a sua compreensão

---

Depois de concluir a Etapa 1, deve ter uma ideia melhor dos aspectos das suas políticas, produtos e serviços que podem ter um impacto negativo na privacidade e na liberdade de expressão.

O próximo passo é aprofundar o que já aprendeu e garantir que estas aprendizagens se tornem enraizadas na sua empresa. Veja algumas maneiras fáceis de começar a fazer isso.

Reserve algum tempo para analisar os recursos destacados na secção Recursos úteis deste manual (págs. 42 - 43) para entender melhor o papel que as empresas devem desempenhar em relação à privacidade, segurança e liberdade de expressão. Em particular, pode querer olhar para:

- Os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e
- Princípios da Iniciativa de Rede Global sobre Liberdade de Expressão e Privacidade.

**Inicie conversas com outros grupos de intervenientes** - como organizações da sociedade civil e grupos de consumidores - para descobrir em que tipos de questões de privacidade e liberdade de expressão estão a trabalhar actualmente. Também pode pedir a esses grupos que façam a revisão das suas políticas, produtos e serviços e informem o que acham que são os riscos. Obter uma perspectiva externa informada pode ajudá-lo a ver os problemas existentes.

**Desenvolver e apoiar oportunidades de aprendizagem interna**, incluindo a nível do conselho, para entender melhor a privacidade, a segurança e a liberdade de expressão, e compartilhar estas aprendizagens de forma mais ampla em toda a

# Etapa 3: Tome medidas

---

Você chegou a etapa final. Até agora, você e sua empresa devem se sentir confiantes para começar a articular as suas políticas em relação à privacidade, segurança e liberdade de expressão e pensar nas medidas que podem ser tomadas para evitar ou mitigar os impactos negativos.

Abaixo estão algumas ações que pode tomar para melhorar a abordagem da sua empresa em termos de privacidade e liberdade de expressão.

As ligações para os recursos mencionados estão na secção Recursos úteis (págs. 42-43).

**Desenvolva uma declaração (ou política) publicamente** acessível sobre o compromisso da sua empresa em respeitar a privacidade, segurança e liberdade de expressão. Para inspiração, consulte a Política de Direitos Humanos em Comunicação da AT & T, Privacidade e segurança da Vodafone - Nossa abordagem e outros exemplos na página de recursos do Centro de Negócios e Direitos Humanos (consulte as páginas 42-43 para o link).

**Desenvolva uma Política de Privacidade ou Política de Conteúdo** acessível ao público, definindo respostas específicas para as perguntas na **Etapa 1**. Os documentos da AT & T e da Vodafone mencionados acima são bons exemplos.

**Desenvolva um Plano de Acção** de acesso público, identificando áreas onde a privacidade e a liberdade de expressão estão em risco, e o que precisa acontecer para mitigar esses riscos.

**Realize Avaliações de Impacto publicamente** acessíveis para quaisquer novos produtos ou serviços, para garantir que os riscos à privacidade e liberdade

de expressão sejam contabilizados. Para obter mais orientações sobre as avaliações de impacto, acesse a página de recursos do Centro de Negócios e Direitos Humanos.

Se identificar que a sua empresa causou ou contribuiu para um impacto negativo na privacidade, segurança ou liberdade de expressão, **garanta que uma medida seja fornecida à(s) vítima(s) através de um processo claro.**

A sua PME recebe dados do usuário ou solicitações de remoção de conteúdo de governos ou agências de aplicação da lei? Se sim, eis algumas outras ações que pode considerar:

- **Examinar todos os pedidos** para determinar se estão de acordo com a legislação nacional e internacional (ou seja, existe uma base jurídica clara? Existe uma necessidade premente, por exemplo, para evitar o crime? É proporcional?). Caso contrário, solicite esclarecimentos ao actor que faz o pedido e solicite a comunicação escrita da base jurídica do pedido e o nome, título e assinatura do funcionário responsável.
- **Publicar informações** sobre o número e o tipo de solicitações recebidas.



# 05

**O que devo fazer se...?**

---

**Seguir o programa de três etapas descrito na secção anterior ajudará a sua empresa a respeitar a privacidade e a liberdade de expressão, reduzir os riscos e obter uma série de benefícios.**

---

Mas isso leva tempo. E se acontecer algo que te surpreenda? Como um pedido repentino de conteúdo por um governo. Ou uma enorme violação de dados.

De seguida, definimos uma lista de três cenários possíveis que podem ocorrer, com orientações sobre como responder de uma maneira que respeite a privacidade e a liberdade de expressão.

## A polícia me pede dados de localização de um usuário?

A sua empresa executa um aplicativo para dispositivos móveis que recolhe os dados de localização gerados pelos telemóveis dos seus usuários. Um dia, recebe uma solicitação da polícia para os dados de localização de um usuário específico. A solicitação contém detalhes mínimos e simplesmente diz que os dados são necessários por razões de “segurança nacional”.

O fornecimento desses dados do usuário pode resultar numa violação grave da privacidade do usuário (além de riscos significativos para a reputação da sua marca).

---

Para evitar isso, eis as perguntas que deve fazer imediatamente:

- Existe um mandado ou ordem judicial apropriada para a divulgação dos dados, incluindo o nome, título e assinatura do funcionário responsável? Caso contrário, deve solicitar e reter os dados até que sejam produzidos.
- Se houver um mandado ou ordem judicial apropriada, o usuário está ciente de que seus dados foram solicitados e serão divulgados? Se não, deve, a não ser que seja proibido pelo mandado ou ordem judicial, informar o usuário da solicitação e quaisquer dados que tenham sido divulgados.
- A sua empresa tem uma política acessível ao público ao responder a solicitações de dados do usuário, que define as circunstâncias em que os dados serão retidos ou divulgados? Caso contrário, a sua empresa deve desenvolver e publicar esta política.
- A empresa publica um relatório de transparência sobre o número e o tipo de solicitações recebidas? Caso contrário, a sua empresa deve começar a publicar esses relatórios.

## A minha empresa sofre uma violação de dados?

A sua empresa é um aplicativo para dispositivos móveis que permite que os usuários paguem por serviços de transporte usando dinheiro móvel. O aplicativo recolhe dados financeiros dos seus usuários, incluindo dados bancários, um histórico das transações financeiras e um registo de onde e quando o aplicativo foi usado. Esses dados não são armazenados com segurança - e, após um hack, os dados bancários e dados geográficos de milhares de usuários são roubados. Alguns sofrem perdas financeiras como resultado.

Em primeiro lugar, deve garantir que uma solução seja fornecida à(s) vítima(s) através de um processo claro. O tipo de solução que forneceria dependeria de uma série de factores, incluindo a natureza e a gravidade da violação.

---

Para minimizar o risco de outras violações prejudiciais no futuro, eis algumas das perguntas que a sua empresa deve fazer imediatamente:

- Como as minhas informações ou dados do usuário são armazenados?
- Que medidas estão a ser tomadas para garantir a segurança dessas informações ou dados?
- Os usuários estão a ser informados de que essas informações ou dados são recolhidos e que etapas estão em vigor para garantir que o seu consentimento seja obtido?
- Existe uma maneira dos usuários descobrirem que informações ou dados foram recolhidos?
- Existe uma maneira dos usuários solicitarem que qualquer informação ou dados neles relacionados sejam permanentemente removidos?

## Me pedem para censurar “discurso de ódio”?

A sua empresa possui um jornal online, que publicou vários artigos sobre um determinado partido político antes de uma eleição. O seu jornal também tem uma função que permite aos leitores adicionar comentários às notícias. Alguns dos artigos cobrem a má conduta alegada e corrupção, e muitos dos comentários são críticos dos políticos e partidos políticos envolvidos. O jornal online recebe denúncias dos políticos envolvidos e de alguns membros do público, exigindo que os artigos e comentários sejam removidos, pois são formas de “discurso de ódio”.

---

Eis as perguntas que deve fazer:

- De onde vem o pedido? É de um membro individual do público, uma pessoa que é referida directamente no conteúdo ou uma agência de aplicação da lei?
- Existe uma base legal clara para o artigo ou comentário ser removido? Caso contrário, a empresa deve solicitar a base jurídica precisa sobre que artigo ou comentário é proibido antes de considerar qualquer outra acção.
- O artigo ou comentário contestado realmente corresponde a “discurso de ódio” (conforme definido acima) ou a alguma outra forma de discurso proibido (como difamação)?
- A empresa tem uma política publicamente acessível para responder a solicitações de remoção de artigos ou comentários? Caso contrário, a empresa deve elaborar e publicar esta política.
- A empresa publica um relatório de transparência sobre o número e tipo de pedidos de remoção de artigos ou comentários recebidos? Caso contrário, a empresa deve começar a publicar esses relatórios.

# Recursos úteis

## CONTACTOS

### **Global Partners Digital**

[www.gp-digital.org](http://www.gp-digital.org)

[info@gp-digital.org](mailto:info@gp-digital.org)

### **Comissão Nacional de Direitos Humanos**

[www.facebook.com/cndhmoz](https://www.facebook.com/cndhmoz)

[comissao.direitos@gmail.com](mailto:comissao.direitos@gmail.com)

### **Instituto Nacional do Governo Electrónico**

[www.inage.gov.mz](http://www.inage.gov.mz)

[inage@gov.mz](mailto:inage@gov.mz)

### **Conselho Superior da Comunicação Social**

[www.cscs.gov.mz](http://www.cscs.gov.mz)

[cscs@cscs.gov.mz](mailto:cscs@cscs.gov.mz)

### **centro de Apoio Empresarial e de Direitos Humanos**

[www.business-humanrights.org](http://www.business-humanrights.org)

[contact@business-humanrights.org](mailto:contact@business-humanrights.org)

### **Iniciativa de Rede Global**

[www.globalnetworkinitiative.org](http://www.globalnetworkinitiative.org)

## RECURSOS E LEITURA ADICIONAIS

### **Secção 1: Porquê devo respeitar a privacidade e a liberdade de expressão?:**

Allison-Hope, D., 'Protecting Human Rights in the Digital Age: Understanding Evolving Freedom of Expression and Privacy Risks in the Information and Communications Technology Industry', Business for Social Responsibility (February 2011): [www.bsr.org/reports/BSR\\_Protecting\\_Human\\_Rights\\_in\\_the\\_Digital\\_Age.pdf](http://www.bsr.org/reports/BSR_Protecting_Human_Rights_in_the_Digital_Age.pdf)

Conroy, P., Narula, A., Milano, F. and Singhal, R., 'Building consumer trust: Protecting personal data in the consumer product industry', Deloitte (November 2014): [dupress.deloitte.com/dup-us-en/topics/risk-management/consumer-data-privacy-strategies.html](http://dupress.deloitte.com/dup-us-en/topics/risk-management/consumer-data-privacy-strategies.html)

Edelman, 2017 Edelman Trust Barometer (2017), available at: [www.edelman.com/trust2017](http://www.edelman.com/trust2017)

Karmel, R., 'Building respect for human rights and business through regulation', Business in the Community (March 2015): [www.bitc.org.uk/blog/post/building-respect-human-rightsand-business-through-regulation](http://www.bitc.org.uk/blog/post/building-respect-human-rightsand-business-through-regulation)

Schoemaker, D., "Raising the Bar on Human Rights: What the Ruggie Principles Mean for Responsible

Investors”, Sustainalytics (August 2011): [www.sustainalytics.com/sites/default/files/ruggie\\_principles\\_and\\_human\\_rights\\_0.pdf](http://www.sustainalytics.com/sites/default/files/ruggie_principles_and_human_rights_0.pdf)

## **Secção 2: Quais são as minhas responsabilidades legais como empresa?**

UN Guiding Principles on Business and Human Rights: [www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)

UN Guiding Principles Reporting Framework: [www.ungpreporting.org](http://www.ungpreporting.org)

Danish Institute for Business and Human Rights, Human Rights and Business Country Guide: Mozambique: [www.globalnaps.org/wp-content/uploads/2017/11/mozambique.pdf](http://www.globalnaps.org/wp-content/uploads/2017/11/mozambique.pdf)

## **Secção 4: Como posso ter a certeza de que respeito estes direitos?**

Global Network Initiative, ‘Principles on Freedom of Expression and Privacy’: [www.globalnetworkinitiative.org/gni-principles/](http://www.globalnetworkinitiative.org/gni-principles/) and the Implementation Guidelines: [www.globalnetworkinitiative.org/implementation-guidelines/](http://www.globalnetworkinitiative.org/implementation-guidelines/)

Business & Human Rights Support Centre, available at: [www.business-humanrights.org](http://www.business-humanrights.org).

Veja, em particular, páginas sobre:

Moçambique: [www.business-humanrights.org/en/regions-countries/africa/Mozambique](http://www.business-humanrights.org/en/regions-countries/africa/Mozambique)

Technology, telecoms and electronics: [www.business-humanrights.org/en/sectors/technology/technology-telecom-electronics](http://www.business-humanrights.org/en/sectors/technology/technology-telecom-electronics)

Technology and human rights: [www.business-humanrights.org/en/technology-and-human-rights](http://www.business-humanrights.org/en/technology-and-human-rights)

AT&T, ‘Human Rights in Communication Policy’ available at: [www.att.com/Common/about\\_us/downloads/Human\\_Rights\\_Communications\\_Policy.pdf](http://www.att.com/Common/about_us/downloads/Human_Rights_Communications_Policy.pdf)

Vodafone, ‘Privacy and security – Our approach’: [www.vodafone.com/content/dam/sustainability/2015/pdf/operating-responsibly/privacy-and-security.pdf](http://www.vodafone.com/content/dam/sustainability/2015/pdf/operating-responsibly/privacy-and-security.pdf)















**GLOBAL PARTNERS DIGITAL**  
SECOND HOME, 68 HANBURY STREET,  
LONDRES, E1 5JL, REINO UNIDO  
+44 203 818 3258  
INFO@GP-DIGITAL.ORG