

A ADOÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) NAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO

Pedro Alberto de Souza Dias¹
Fausto Gonçalves Cintra²

Resumo

Neste artigo é apresentado um estudo de caso do processo de adoção da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) em uma empresa de grande porte do setor varejista que conta também com uma subsidiária dedicada ao comércio eletrônico de artigos esportivos. O referencial teórico aborda o processo de elaboração, aprovação e entrada em vigor da referida Lei no Brasil, bem como os dados secundários de uma pesquisa que evidencia as dificuldades de adoção da norma por parte das empresas. Os dados primários da pesquisa foram levantados por meio de formulário junto a colaboradores da empresa estudada, sendo a análise das respostas obtidas permite concluir que esta empresa, em particular, tem sido bem-sucedida na implementação da LGPD. Ainda que não seja possível generalizar as conclusões devido à natureza do estudo e do tamanho reduzido da amostra, pode-se afirmar com razoável segurança que é essencial que as empresas continuem aprimorando seus processos e sistemas para que não tenham maiores problemas futuramente, devendo sempre garantir a conformidade com a LGPD e a proteção dos direitos dos titulares dos dados.

Palavras-chave: Comércio eletrônico. Conformidade. Dados pessoais. Privacidade. Varejo.

Abstract

This paper presents a case study on the adoption process of the Brazilian General Data Protection Law - LGPD (Law No. 13.709/2018) in a large retail company that also has a subsidiary dedicated to e-commerce of sporting goods. The theoretical framework addresses the process of elaboration, approval, and enforcement of the mentioned law in Brazil, as well as secondary data from a survey that shows the difficulties of adopting the norm by companies. Primary data from the research were collected through a form from employees of the studied company, and the analysis of the responses obtained allows us to conclude that this company in particular has been successful in implementing the LGPD. Although it is not possible to generalize the conclusions due to the nature of the study and the small sample size, it can be reasonably asserted that it is essential for companies to continue improving their processes and systems to avoid greater problems in the future, always ensuring compliance with the LGPD and protection of data subjects' rights.

Keywords: Compliance. E-commerce. Personal data. Privacy. Retail.

¹ Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Fatec Dr. Thomaz Novelino – Franca/SP. Endereço eletrônico: pedro.dias14@fatec.sp.gov.br.

² Docente da Fatec Franca “Dr. Thomaz Novelino”, Mestre em Desenvolvimento Regional pelo Centro Universitário Municipal de Franca, Bacharel em Ciência da Computação com ênfase em Análise de Sistemas pela Universidade de Franca. Endereço eletrônico: fausto.cintra@fatec.sp.gov.br.

1 Introdução

Com o grande avanço da tecnologia em todo o mundo e o aumento da facilidade de acesso a informações, um dos assuntos que se tornou relevante para a sociedade atual é a proteção dos dados pessoais. A falta de cuidado com a segurança por parte de quem realiza a gerência desses dados pode acabar expondo pessoas a riscos como fraudes, invasão de privacidade e a exposição indevida de informações pessoais.

O objetivo desta pesquisa é analisar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em relação aos seus fundamentos e objetivos, identificando as principais mudanças trazidas pela lei em relação à proteção de dados pessoais no Brasil. Nesse decurso, no âmbito de um estudo de caso, será explicitada a implementação da lei em uma empresa nacional e as respectivas dificuldades experimentadas no processo.

Para tanto, este artigo está dividido em quatro seções principais. Na primeira seção será apresentada uma breve introdução sobre a relevância da proteção de dados pessoais. Em seguida, na segunda seção, serão apresentadas as dificuldades que as empresas sofrem para realizar a implementação da LGPD. Na terceira seção será realizada uma análise das principais mudanças trazidas pela lei em relação à proteção de dados pessoais no Brasil, mostrando como deve ser realizado o tratamento de dados pessoais e as penalidades em caso de não conformidade. Finalmente, na quarta seção, será apresentado o resultado da pesquisa, com destaque para as principais conclusões e recomendações.

Espera-se que este estudo possa contribuir para uma melhor compreensão da LGPD e de sua importância para a proteção dos dados pessoais dos cidadãos brasileiros, principalmente dentro das empresas brasileiras. A partir da análise realizada, será possível identificar pontos de melhoria e sugerir ações que possam ser tomadas para fortalecer ainda mais a proteção dos dados pessoais no Brasil.

2 Referencial teórico

2.1 Surgimento da Lei de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) brasileira (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018³) (BRASIL, 2018) está em vigor desde setembro de 2020. A norma nacional foi inspirada na Regulamentação Geral de Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia, vigente desde maio de 2018, e que é considerada uma das legislações mais rigorosas do mundo em relação à proteção de dados pessoais.

A RGPD foi criada por conta das preocupações que surgiram com o crescimento da era digital, o qual explicitou a necessidade de proteger os direitos dos indivíduos em relação aos seus dados pessoais, tendo sido um marco importante para o mundo e para o cenário global de proteção de dados. A partir da Regulamentação, foi estabelecido um padrão para a proteção da privacidade dos dados pessoais.

Apesar de inspirada na RGPD e guardando muitas semelhanças com ela, a LGPD é ainda mais específica no que tange ao tratamento dos dados pessoais (GATEFY, 2021). A lei brasileira, quanto ao seu escopo, aplica-se a fatos que ocorrem em território nacional, caracterizando atividade econômica, isto é, aquela que detém fins lucrativos. Deve ser observada em quaisquer operações de tratamento de dados, que sejam resultado do fornecimento de bens ou serviços, quanto a dados coletados no Brasil, relativos a indivíduos localizados no território nacional quando do ato da coleta. São feitas exceções quanto a dados coletados para fins pessoais ou sem fins econômicos, bem como coletas realizadas com finalidade jornalística ou artística, acadêmica, de segurança pública, de defesa nacional, de segurança do Estado ou a atividades contra infração penal (BRASIL, 2018).

Historicamente, o direito à privacidade foi introduzido no Brasil pela Constituição ora vigente, em seu art. 5º, inciso X, nos termos seguintes:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:[...] X - **São invioláveis a intimidade, a vida privada**, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (BRASIL, 1988, online, grifo nosso).

A partir desse direito garantido pela Constituição Federal, vieram outras leis e projetos que ajudaram a reforçar o direito à privacidade.

Com o surgimento das mídias digitais, essa questão da privacidade dos dados veio à tona novamente em 2010, quando então o Ministério da Justiça realizou uma

³ Neste artigo, para todos os efeitos, será considerado o texto da Lei nº 13.709/2018 alterado pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019.

consulta pública sobre o anteprojeto de uma Lei de Proteção de Dados. Tal consulta resultou, em 2013, no Projeto de Lei nº 330, que objetivava criar um departamento legal que tratasse da proteção de dados pessoais, buscando ainda dispor sobre a proteção e o tratamento e o uso de dados pessoais.

Embora a LGPD tenha sido sancionada em agosto de 2018, houve um veto relativo à criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao prazo de vigência (18 meses após a publicação). Ocorreram diversas alterações e modificações quanto aos prazos de vigência da LGPD e, com a Lei nº 14.010/2020, foi acertado o início da vigência da Lei para agosto de 2020, mas as penalidades só seriam aplicadas a partir de agosto de 2021 (PRIVACY & BUSINESS COMPLIANCE, 2022). Segue abaixo as disposições preliminares da Lei Geral de Proteção de Dados:

Art. 2. A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos: I) o respeito à privacidade; II) a autodeterminação informativa; III) a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; IV) a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; V) o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; VI) a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e VII) os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais" (BRASIL, 2018, online).

A Lei foi desenvolvida para o tratamento de dados pessoais, não só para o meio físico, mas também para os meios digitais, protegendo os direitos de privacidade e liberdade de uma pessoa. Ela define dados pessoais como qualquer informação que possa identificar um indivíduo e estabelece uma série de direitos para os titulares dos dados, como o direito de acesso, correção, exclusão e portabilidade de seus dados pessoais. As empresas e organizações que não cumprem a LGPD podem sofrer multas que variam de 2% do faturamento anual até um limite máximo de R\$ 50 milhões por infração (RODRIGUES, 2020; CNN BRASIL, 2021).

Em vista disso, as empresas tiveram cerca de um ano para realizar a implementação das boas práticas quanto ao tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados.

2.2 Implementação da Lei de Proteção de Dados nas empresas

Uma pesquisa realizada entre janeiro e abril de 2021 (RD STATION, 2021), mostra como as empresas vinham caminhando em relação à Lei de Proteção de Dados quase um ano após a lei entrar em vigor. Foi realizada uma amostra com 997

participantes, com um erro amostral máximo de 3,1% para resultados gerais e um intervalo de confiança de 95%.

Com base na Figura 1, podemos ver que, de acordo com os entrevistados, um dos motivos da maioria das empresas não estarem preparadas seria a falta de clareza dos processos para a adequação à Lei de Proteção de Dados. Somente 14% das empresas entrevistadas informaram não ter encontrado alguma dificuldade na implementação do que pede a LGPD até o momento da pesquisa.

Figura 1 – A falta de clareza da lei para adequar-se à LGPD



Fonte: RD STATION, 2021, p. 20.

A implementação da Lei Geral de Proteção de Dados tornou-se um ponto de preocupação para as empresas, não só por causa da importância dos dados que coletam e sua respectiva proteção, mas principalmente pelo temor de severas penalidades em caso de mau tratamento dos dados. Assim, um conhecimento aprofundado da LGPD é fundamental, levando à necessidade de contratação de profissionais qualificados que também possam, com o decorrer do tempo, manter a empresas atualizada acerca de novas normas que possam surgir nesse campo (RESULTADOS DIGITAIS, 2021).

Analisando a Figura 2, percebe-se que 77% das empresas estavam atrasadas na implementação da LGPD, 8% não sabiam informar o estágio em que estavam e que somente uma parcela de 15% das empresas pesquisadas demonstrou estar pronta ou quase adequadas à lei. Tais números explicitam como as empresas têm

dificuldades para realizar as implementações corretas para estarem de acordo com a LGPD.

Figura 2 – O atraso das empresas para se adequarem a LGPD



Fonte: RD STATION, 2021, p.14

Uma das maiores dificuldades discutidas pelas organizações na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados é a necessidade de mudança cultural dentro do ambiente corporativo. A lei exige que as empresas adotem uma nova mentalidade diferente em relação à proteção de dados pessoais e respeito à privacidade. Isso pode ser difícil, especialmente naquelas que têm uma forte cultura de coleta de dados e de seu uso para fins comerciais. Nesse caso, é necessário trabalhar a conscientização dos funcionários sobre as mudanças exigidas em sua abordagem quanto aos dados pessoais e realizar a mudança de mentalidade para a proteção de dados em toda a organização (XAVIER, 2021).

Outra dificuldade que as empresas enfrentam na implementação da LGPD são as mudanças técnicas significativas nas empresas. Isso pode incluir a atualização de sistemas, processos e procedimentos para garantir a conformidade com a lei. Ademais, as empresas precisam implementar medidas de segurança adequadas, como a criptografia de dados, até mesmo para se proteger de ataques *hacker*, o que pode ser um processo complexo. Por esse motivo, as empresas precisam trabalhar com especialistas em tecnologia para garantir que possam implementar as mudanças necessárias de forma eficaz e eficiente (CAMPOS, 2022).

2.3 O tratamento de dados segundo a LGPD

O primeiro passo no tratamento de dados, de acordo com LGPD, é identificar quais dados são considerados pessoais. A Lei define dados pessoais como qualquer informação relacionada a uma pessoa, podendo-se classificar como dados pessoais o nome, endereço, número de identificação, endereço de *e-mail*, entre outros. Deve-se mapear a entrada desses dados e reconhecer quais são as fontes de coleta e realizar um plano de ação pela empresa para caso ocorra algum incidente. De acordo com o art. 48 da LGPD (BRASIL, 2018), o controlador dos dados deve comunicar o titular e a autoridade competente, como por exemplo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, sobre qualquer acontecimento na segurança dos dados que possa causar danos ou riscos relevantes ao titular dos dados.

Por esse e outros motivos o tratamento de dados pessoais só pode ser realizado com a concordância do titular. É importante que as empresas obtenham consentimento explícito dos titulares antes de coletar, armazenar, processar ou compartilhar seus dados. Tal consentimento deve ser claro, específico e informado ao titular, sendo de particular importância que as empresas informem aos titulares como seus dados serão usados e por quem o serão.

Os titulares dos dados devem ser informados de qualquer processo pelo qual suas informações pessoais estejam passando. Eles devem estar cientes de qualquer operação realizada exclusivamente com seus dados e quais as finalidades de cada tratamento. A empresa controladora dos dados deve realizar um registro dessas operações, de todas as atividades de tratamento de dados que realizam, englobando informações como a finalidade do tratamento, os dados pessoais envolvidos, os destinatários dos dados e as medidas de segurança aplicadas (FONSECA, 2021). Manter esse registro ajuda as empresas a demonstrar conformidade com a legislação e a responder a solicitações de autoridades e titulares de dados, pois a Autoridade Nacional de Proteção de Dados pode solicitar à instituição que está controlando os dados um relatório de impacto à proteção de dados.

Art. 10. O legítimo interesse do controlador somente poderá fundamentar tratamento de dados pessoais para finalidades legítimas, consideradas a partir de situações concretas, que incluem, mas não se limitam a:

- I - apoio e promoção de atividades do controlador; e
- II - proteção, em relação ao titular, do exercício regular de seus direitos ou prestação de serviços que o beneficiem, respeitadas as legítimas

expectativas dele e os direitos e liberdades fundamentais, nos termos desta Lei.

§ 1º Quando o tratamento for baseado no legítimo interesse do controlador, somente os dados pessoais estritamente necessários para a finalidade pretendida poderão ser tratados.

§ 2º O controlador deverá adotar medidas para garantir a transparência do tratamento de dados baseado em seu legítimo interesse.

§ 3º A autoridade nacional poderá solicitar ao controlador relatório de impacto à proteção de dados pessoais, quando o tratamento tiver como fundamento seu interesse legítimo, observados os segredos comercial e industrial (BRASIL, 2018, online).

As empresas devem tomar medidas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais que coletam e processam. Isso inclui medidas técnicas e organizacionais, como criptografia, controles de acesso, *backups* regulares e treinamento de funcionários. Os titulares de dados têm o direito de solicitar a exclusão de seus dados pessoais das bases de dados das empresas. Por isso, é importante que as empresas tenham um processo claro para atender a essas solicitações, devendo garantir que os dados pessoais sejam excluídos permanentemente e que não sejam mantidos em *backup* ou em outro local.

2.4 Penalidades por não conformidade à LGPD

A LGPD estabelece uma série de sanções administrativas que podem ser aplicadas em caso de descumprimento das disposições previstas na legislação. Tais sanções têm o objetivo de garantir o cumprimento da Lei e proteger os direitos dos titulares dos dados pessoais.

Art. 52. Os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas nesta Lei, ficam sujeitos às seguintes sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional: (Vigência)

I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;
II - multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;

III - multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;

IV - publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;

V - bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização;

VI - eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração;

X - suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador; (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

- XI - suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período; (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)
- XII - proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) (BRASIL, 2018, online).

As multas aplicadas no âmbito da LGPD são aplicadas pelo órgão regulamentador, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), criada pela Lei nº 13.853/2019, que alterou a redação da própria LGPD. A autoridade regulamentadora é um órgão federal vinculado à Presidência da República, responsável por fiscalizar e aplicar as sanções previstas na LGPD.

Apesar de haver as sanções publicadas pela Lei Geral de Proteção de Dados, é necessário que a ANPD apresente um regulamento de como essas sanções serão aplicadas em diferentes casos. Por esse motivo, a Agência Nacional de Proteção de Dados, após mais dois anos autorizada a fazê-lo, não realizou nenhuma multa a entidades ou pessoas que violaram a lei.

Independentemente das penalidades que possam ser aplicadas pela ANPD, outros órgãos, como, por exemplo, os responsáveis pela defesa do consumidor, podem também punir o infrator (INTRIERI, 2022). Um dos exemplos dessa possibilidade ocorreu ainda em 2018. A Netshoes, uma das maiores lojas *online* de artigos esportivos no Brasil, sofreu um vazamento de dados que expôs informações pessoais de milhões de clientes. Entre as informações expostas estavam nomes completos, endereços, telefones, *e-mails* e senhas criptografadas de cerca de 2 milhões de clientes da própria Netshoes e de outras marcas do grupo, como Zattini e Shoestock.

A empresa imediatamente notificou as autoridades e iniciou uma investigação interna para apurar as causas do vazamento. Ela também adotou medidas para reforçar a segurança de seus sistemas, como a atualização de servidores e a contratação de empresas especializadas em cibersegurança.

No entanto, o vazamento teve consequências para a Netshoes para além das perdas financeiras e danos à sua reputação. Em 2020, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) multou a empresa em R\$ 500 mil por falhas na proteção dos dados de seus clientes. Além disso, a empresa também foi alvo de ações coletivas movidas por consumidores que tiveram seus dados expostos, nas quais foram pedidas indenizações por danos morais e materiais (G1 DF, 2019).

3 Metodologia

Além do referencial teórico já exposto, que teve por base pesquisa bibliográfica e dados de fontes secundárias, foi realizado uma pesquisa de campo em uma empresa de grande porte da área de varejo, que também conta com uma subsidiária da área de comércio eletrônico de artigos esportivos, caracterizando um estudo de caso (YIN, 2001).

Para a coleta dos dados de pesquisa, foi elaborado um formulário eletrônico contendo questões relacionadas às práticas e medidas de proteção de dados adotadas pelos participantes, colaboradores da empresa em estudo, durante sua atuação em seus respectivos setores de trabalho. O formulário é composto por sete questões fechadas e uma aberta (APÊNDICE).

O instrumento de coleta foi disponibilizado aos participantes para que o respondessem de forma voluntária e anônima, e as respostas foram registradas em uma planilha eletrônica. Foram obtidas dez respostas, cinco de colaboradores pertencentes à área de atuação principal da empresa, o comércio varejista, e outras cinco da subsidiária que lida com o comércio eletrônico de artigos esportivos. Após a coleta dos dados, foram realizadas análises quantitativas e qualitativas, resultando na elaboração de gráficos para apresentação da síntese das respostas das questões fechadas e de um quadro para a questão aberta.

Os resultados serão apresentados a seguir, elencando, além dos artefatos produzidos durante a fase de análise, considerações textuais e interpretações das principais conclusões obtidas a partir dos dados coletados. Será dada especial ênfase às principais práticas e medidas de proteção de dados adotadas pelos participantes, contrastando, sempre que possível, com o que se espera de uma correta implementação das práticas exigidas pela LGPD.

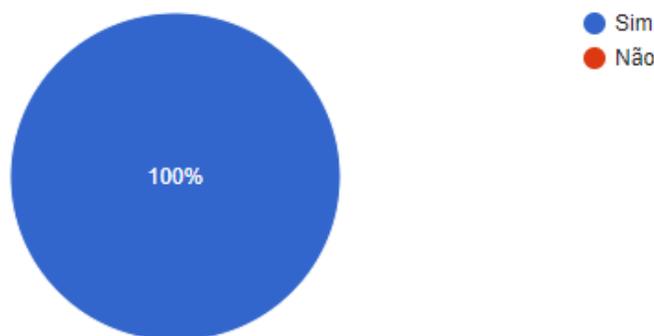
4 Resultados e discussão

Um dos desafios que o início da vigência da LGPD impôs às empresas que coletam e tratam dados pessoais de seus clientes é estimar o grau de conhecimento da legislação por parte dos colaboradores que realizam aquelas tarefas. A primeira questão do formulário, visava, justamente, aferir esse ponto (Figura 3).

Figura 3 – Resultados obtidos da pergunta “Você possui algum conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?”

Você possui algum conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ?

10 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

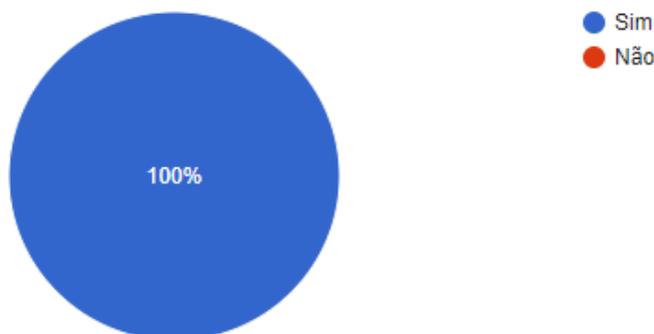
Os resultados mostram, que independentemente da área em que a empresa atua, todas os respondentes possuem conhecimento sobre a LGPD, o que é um aspecto positivo e essencial para garantir a conformidade das empresas à legislação.

As questões seguintes do formulário buscavam sondar o grau de conhecimento dos colaboradores em relação às práticas de tratamento de dados exigidas pela LGPD. Como se observa na Figura 4, todos os respondentes afirmaram que seus setores precisam obter o consentimento dos titulares dos dados para processá-los. Avançando, a Figura 5 demonstra que os colaboradores envolvidos têm ciência de que os titulares precisam passar por uma validação de dados para acessar ou alterar seus dados pessoais. Essa é uma forma de garantir que o consentimento do titular dos dados seja obtido, em conformidade com um dos principais pontos da LGPD, além de assegurar que somente esse titular tenha acesso aos dados e possa exercer os direitos que lhe garante a legislação.

Figura 4 – Resultado obtido da pergunta “A empresa precisa obter o consentimento do titular dos dados para processar seus dados pessoais?”

A empresa precisa obter o consentimento do titular dos dados para processar seus dados pessoais?

10 respostas

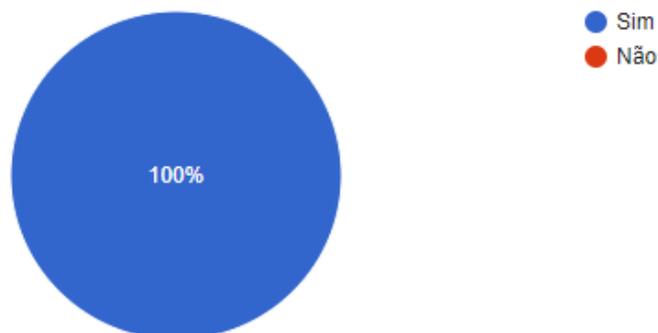


Fonte: Elaborado pelos autores.

Figura 5 – Resultados obtidos da pergunta “Para o indivíduo ter acesso a algum dado ou realizar a alteração deles ele precisa passar por uma validação de dados?”

Para o indivíduo ter acesso a algum dado ou realizar a alteração deles ele precisa passar por uma validação de dados?

10 respostas



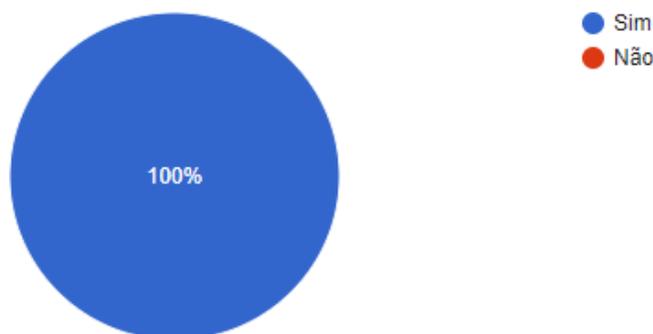
Fonte: Elaborado pelos autores.

Na questão seguinte (Figura 6), procurou-se mensurar o conhecimento dos respondentes acerca da obrigação de comunicar os titulares dos dados sobre a proteção que a LGPD confere aos dados que cedem. A partir das respostas obtidas, é razoável supor que a empresa, tendo treinado seus colaboradores, demonstra preocupação com a transparência e a privacidade dos dados pessoais de seus clientes.

Figura 6 – Resultados obtidos da pergunta “Os titulares dos dados estão cientes dos dados que estão sendo protegidos através da Lei Geral de Proteção de Dados?”

Os titulares dos dados estão cientes dos dados que estão sendo protegidos através da Lei Geral de Proteção de Dados?

10 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

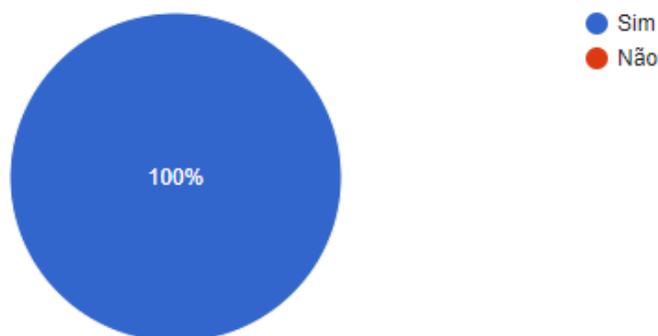
Na questão cujas respostas são sintetizadas na Figura 7, procurou-se saber se a empresa é sujeita a investidas de fraudadores tentando buscar dados ou acessar cadastros de clientes. O resultado levantado atenta para a necessidade de constante vigilância e aprimoramento dos processos de segurança, dentre os quais a adoção de protocolos de perguntas de segurança que visam assegurar a identidade do interlocutor que tenta acessar os dados.

Os resultados da Figura 8 evidenciam que a empresa realizou um trabalho de implantação das diretrizes da LGPD em ambos os setores onde os respondentes trabalham. Nesse ponto, a empresa mostra-se alinhada com sua obrigação legal, posto que, apesar do conturbado processo de entrada em vigor da citada Lei, a adesão a seus ditames não é opcional, mesmo para organizações que jamais tenham experimentado incidentes de segurança relacionados aos dados de seus clientes.

Figura 7 – Resultados obtidos da pergunta “Em seu setor você recebe contato de fraudadores tentando buscar dado ou acessar o cadastro de algum cliente?”

Em seu setor você recebe contato de fraudadores tentando buscar dado ou acessar o cadastro de algum cliente?

10 respostas

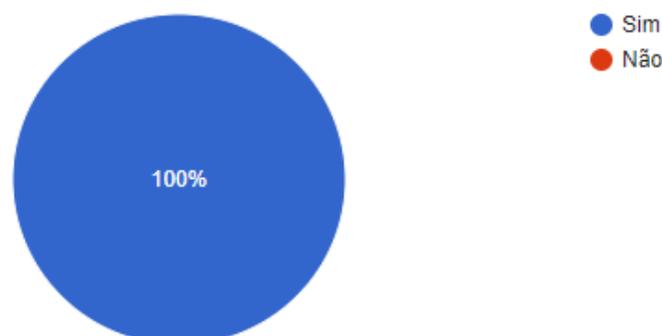


Fonte: Elaborado pelos autores.

Figura 8 – Resultados obtidos da pergunta “O setor onde você trabalha adere à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?”

O setor onde você trabalha adere à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?

10 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na pergunta aberta (Quadro 1), foi permitido que os respondentes especificassem quais informações em seus setores são protegidas pela LGPD. As respostas indicam que os dados pessoais e informações sensíveis dos clientes são os principais dados protegidos, incluindo nomes, CPF, endereço, *e-mail*, telefone, data de nascimento, pedidos e cadastro. Em uma das respostas foi mencionado a importância da validação de dados para garantir a proteção dos direitos dos titulares de dados.

Quadro 1 – Resultados obtidos da pergunta “Quais informações do seu setor são protegidas pela LGPD?”

Quais informações do seu setor são protegidas pela LGPD? (10 respostas)
dados pessoais do cliente
Dados pessoais e informações sensíveis do cliente.
Dados pessoais e informações sensíveis
Todos os dados que os clientes nos fornecem são protegidos, inclusive até mesmo se o cliente quiser obter informações sobre o cadastro, passa por uma validação para verificar se de fato estamos em comunicação com o titular de cadastro.
Telefone, E-mail, Endereço, Nome, Data de nascimento
As informações protegidas são tudo que se refere a dados sensíveis dos clientes.
Nomes do cliente, CPF e data de nascimento
cadastro
Dados pessoais como endereço, CPF, e-mail, telefone, pedidos entre outros
Dados pessoais que são passados pelo cliente

Fonte: Elaborado pelos autores.

Diante dos fatos, os resultados mostram que os colaboradores respondentes estão cientes da importância da LGPD e estão trabalhando para se adequar à legislação. As informações coletadas são úteis para avaliar o grau de conhecimento e aderência à legislação, bem como para identificar áreas que precisam de mais atenção e investimentos para proteger os dados pessoais dos clientes.

Considerações finais

Com base nos resultados obtidos e nas discussões apresentadas ao longo deste trabalho de graduação, pode-se concluir que com a chegada da Lei Geral de Proteção de dados, diversas empresas sofreram e ainda sofrem para se adaptar com a lei, principalmente pelo fato de não compreenderem o que a LGPD pede, causando dificuldade para criação do setor responsável para tratamento de dados pessoais dentro da empresa.

A presente pesquisa realizada em uma empresa que já se adaptou à LGPD revela que a conscientização dos colaboradores em relação à importância da proteção de dados é elevada, e que medidas de segurança, como a adoção de políticas de acesso restrito e a realização de treinamentos periódicos, têm sido efetivas na prevenção de tentativas de acesso não autorizado a dados de clientes. As

contribuições desta pesquisa para a área de proteção de dados incluem ainda a análise de desafios enfrentados pelo setor, o que pode servir como base para a elaboração de estratégias de melhoria contínua.

No entanto, é importante ressaltar que esta pesquisa possui as limitações típicas de um estudo de caso, como o tamanho amostral restrito e a abordagem centrada apenas nos setores que trabalham diretamente com dados pessoais de seus clientes, o que limita a generalização dos resultados. Futuros trabalhos podem explorar outros setores e organizações, bem como aprofundar a análise de desafios específicos enfrentados na proteção de dados.

Em conclusão, este estudo evidenciou a importância da proteção de dados e a necessidade de conformidade com a LGPD dentro de uma empresa. As práticas identificadas como efetivas podem servir como referência para outras organizações, contribuindo para a conscientização sobre a proteção de dados e a minimização de riscos de violações de segurança. Sugere-se que futuras pesquisas aprofundem a análise de desafios específicos e ampliem a amostra para uma compreensão mais abrangente das práticas de proteção de dados em diferentes contextos organizacionais. Mesmo assim, pode-se afirmar com razoável segurança que é essencial que as empresas continuem aprimorando seus processos e sistemas para que não tenham maiores problemas futuramente, devendo sempre garantir a conformidade com a LGPD e a proteção dos direitos dos titulares dos dados.

Referências

BRASIL. **Constituição Federal**, de 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 8 maio 2023.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**: (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 1 ago. 2022.

CAMPOS, Leandro. Violação de dados pessoais: o que fazer antes, durante e depois de um incidente? **Serpro**, 29 jun. 2022. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2022/o-que-fazer-em-caso-de-violacao-de-dados-pessoais>. Acesso em: 1 out. 2022

CNN BRASIL. **Empresas que violam lei de proteção de dados já podem levar multa; entenda**. 31 jul. 2021. Disponível em:

<https://www.cnnbrasil.com.br/business/multa-a-empresas-que-violam-lei-de-protecao-de-dados-passa-a-valer-neste-domingo/>. Acesso em: 31 jul. 2022.

FONSECA, Mariana. LGPD: multas começam a ser aplicadas neste mês e chegam a R\$ 50 milhões; saiba quantas empresas estão preparadas. **Info Money**, 2 ago. 2021. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/negocios/lgpd-multas-comecam-a-ser-aplicadas-neste-mes-e-chegam-a-r-50-mil-saiba-quantas-empresas-estao-preparadas/>. Acesso em: 1 ago. 2022.

G1 DF. **Netshoes terá de pagar R\$ 500 mil por vazamento de dados de 2 milhões de clientes**. 5 fev. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2019/02/05/netshoes-tera-de-pagar-r-500-mil-por-vazamento-de-dados-de-2-milhoes-de-clientes.ghtml>. Acesso em 01 fev. 2023.

GATEFY. **Principais pontos de comparação entre a LGPF brasileira e a GDPR europeia**. 23 mar. 2021. Disponível em: <https://gatefy.com/pt-br/blog/pontos-comparacao-lgpd-brasileira-gdpr-europeia/>. Acesso em: 10 out. 2022.

INTRIERI, Laura. LGPD: Por que nenhuma empresa que violou a LGPD foi multada?. **Terra**, 10 nov. 2022. Disponível em: <https://www.terra.com.br/byte/por-que-nenhuma-empresa-que-violou-a-lgpd-foi-multada,bdbfaa4d7526665b70d0df128bc7cec2danhzhyz.html>. Acesso em: 6 mar. 2023.

PRIVACY & BUSINESS COMPLIANCE. **Dia internacional da proteção de dados e a cronologia da LGPD**. 28 jan. 2022 Disponível em: <https://pbcompliance.com.br/noticias/dia-internacional-da-protecao-de-dados-e-a-cronologia-da-lgpd/>. Acesso em: 1 ago. 2022.

RD STATION. **Empresas e LGPD: Cenários, desafios e caminhos**. 2021 Disponível em: <https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms%2Ffiles%2F2%2F1628275980relatorio-adequacao-lgpd-rd-manar.pdf>. Acesso em: 1 ago. 2022.

RESULTADOS DIGITAIS. **Pesquisa Empresas e LGPD: resultados apontam cenários, desafios e caminhos**. 09 ago. 2021. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/pesquisa-empresas-e-lgpd/>. Acesso em: 1 ago. 2022.

RODRIGUES, Edilma. 60% das empresas estão em desconformidade com a LGPD, no setor financeiro são mais de 65%. **Cantarin Brasileiro**, 1 jul. 2020. Disponível em: <https://cantarinbrasileiro.com.br/blog/60-das-empresas-estao-em-desconformidade-com-a-lgpd-no-setor-financeiro-sao-mais-de-65/>. Acesso em: 1 ago. 2022.

XAVIER, Fábio. Tribunais de Contas avançam na implementação da LGPD. **Instituto Rui Barbosa**, 21 jun. 2021. Disponível em: <https://irbcontas.org.br/tribunais-de-contas-avancam-na-implementacao-da-lgpd/>. Acesso em: 1 ago. 2022.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE

Formulário

- 1) Você faz parte de qual setor?
- 2) Você possui algum conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?
- 3) A empresa precisa obter o consentimento do titular dos dados para processar seus dados pessoais?
- 4) Para o indivíduo ter acesso a algum dado ou realizar a alteração deles ele precisa passar por uma validação de dados?
- 5) Os titulares dos dados estão cientes dos dados que estão sendo protegidos através da Lei Geral de Proteção de Dados?
- 6) Em seu setor você recebe contato de fraudadores tentando buscar dado ou acessar o cadastro de algum cliente?
- 7) O setor onde você trabalha adere à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?
- 8) (Aberta) Quais informações do seu setor são protegidas pela LGPD?