

A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) PODE SER UMA OPORTUNIDADE PARA MELHORIA NAS ÁREAS DE RISCOS E CONTROLES DE UMA EMPRESA?

Renato Antonio de Oliveira

MBA em Gestão de Riscos e *Compliance* - FECAP
Brasil

Larissa Marques Rolo

MBA em Gestão de Riscos e *Compliance* - FECAP
Brasil

José Orcélio do Nascimento

Doutorando em Administração - USCS
Mestre em Ciência Contábeis - FECAP
Professor da FECAP
Coordenador da pós-graduação lato sensu em Gestão Pública - FECAP
Brasil

Marcus Vinicius Moreira Zittei

Doutor em Ciências Contábeis e Administração - FURB
Professor do Mestrado em Governança Corporativa FMU
Brasil

Elúbian Sanchez

Doutora em Contabilidade e Controladoria - USP
Professora da FECAP
Coordenadora da pós-graduação lato sensu em Contabilidade Empresarial em IFRS -FECAP
Coordenadora de Criação Científica (TCC) e Soft Skills - FECAP
Brasil

RESUMO

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que iniciou em setembro de 2020 tem o intuito de assegurar ao proprietário, conhecimentos sobre todo o tramite de divulgação e utilização de seus dados, inclusive por ser uma atual preocupação da sociedade e governos conforme os grandes vazamentos e exposições por intermédio dos veículos de comunicações digitais e físicos. Sendo assim, gerou a necessidade de as empresas reestruturarem os seus processos e controles internos, adequando-os a um novo método para gerenciar os riscos, o que desencadeou.

*Autor para correspondência / Author for correspondence / Autor para la correspondência.
Renato Antonio de Oliveira - renatopac@hotmail.com

Data do recebimento do artigo (received): 15/05/2023.

Data do aceite de publicação (accepted): 20/12/2023.

Desk Review

DoubleBlind Revi

O objetivo geral da presente pesquisa, que é de correlacionar esse assunto ao cenário das empresas, no sentido de analisar respostas atreladas ao conhecimento, adesão e investimentos para implementar as diretrizes nas áreas de controles e riscos, principalmente avaliando a LGPD como uma oportunidade de melhoria. A metodologia se baseou na aplicação da lei sobre empresas que possuem uma gestão de riscos em andamento com a participação de profissionais atuantes nas referidas áreas ou correlatas, através da aplicação de uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa contendo 22 questões de múltiplas escolhas. O objetivo geral foi atingido, uma vez que o resultado das respostas enviadas pelos participantes tenha se convergido ao conteúdo didático explorado, cujas análises se enriqueceram com as situações e fatos vivenciados pelos profissionais das áreas. Para o objetivo específico, as preconizações descritas na LGPD estão sendo adotadas para melhorias nos processos efetuados pelas áreas de riscos e controles, pois as empresas estão demandando valores na proteção dos dados pessoais de seus clientes com o intuito de continuarem utilizando-os, porém com maior criticidade e respeito sobre os usuários. É possível corroborar informações de uma revisão bibliográfica com dados de pesquisa, no qual as empresas estão se preocupando em inserir esse conteúdo internamente com seus colaboradores, transformando e readequando os processos e investindo em segurança, inclusive com a elaboração e divulgação de políticas de privacidade, com efeitos positivos, visto a ausência de exposição e vazamentos de dados, o que se tornou conclusivo a percepção referente ao objetivo geral e específico desse trabalho. Houve a percepção de que as empresas estão mais seguras a partir da vigência da LGPD, no que diz respeito a processos internos e segurança da informação. Para trabalhos futuros recomenda-se que a vinculação do tema LGPD, riscos e controles seja aplicado a empresas de pequeno e médio porte, conforme a crescente necessidade do mercado tecnológico em que elas também se encaixam e desenvolvem os seus produtos, já que este se limitou a empresas de grande porte.

Palavras-Chave: LGPD; Lei Geral de Proteção de Dados; Controles Internos; Gestão de Riscos; Governança.

CAN THE GENERAL DATA PROTECTION LAW (LGPD) BE AN OPPORTUNITY FOR IMPROVEMENT IN A COMPANY'S RISK AND CONTROL AREAS?

ABSTRACT

The General Data Protection Law (LGPD), which came into effect in September 2020, aims to ensure that the owner is aware of the entire process of disclosing and using their data, including because it is a current concern for society and governments due to the major leaks and exposures through digital and physical communication vehicles. Therefore, it generated the need for companies to restructure their internal processes and controls, adapting them to a new method for managing risks, which triggered. The general objective of this research is to correlate this subject to the business scenario, in order to analyze responses linked to knowledge, adherence and investments to implement the guidelines in the areas of controls and risks, mainly evaluating the LGPD as an opportunity for improvement. The methodology was based on the application of the law to companies that have risk management in progress

with the participation of professionals working in the aforementioned or related areas, through the application of an exploratory research with a qualitative approach containing 22 multiple choice questions. The general objective was achieved, since the result of the responses sent by the participants converged with the didactic content explored, whose analyses were enriched with the situations and facts experienced by professionals in the areas. For the specific purpose, the recommendations described in the LGPD are being adopted to improve the processes carried out by the risk and control areas, as companies are demanding values in the protection of their customers' personal data in order to continue using them, but with greater criticality and respect for users. It is possible to corroborate information from a bibliographic review with research data, in which companies are concerned with inserting this content internally with their employees, transforming and readapting processes and investing in security, including with the preparation and dissemination of privacy policies, with positive effects, given the absence of exposure and data leaks, which became conclusive the perception regarding the general and specific objective of this work. There was a perception that companies are safer since the LGPD came into effect, with regard to internal processes and information security. For future work, it is recommended that the link between the LGPD, risks and controls be applied to small and medium-sized companies, in accordance with the growing needs of the technology market in which they also fit and develop their products, since this was limited to large companies.

Keywords: LGPD; General Data Protection Law; Internal Controls; Risk Management; Governance.

1. INTRODUÇÃO

O volume de informações as quais estamos atualmente submetidos seja em mídias sociais, canais corporativos, televisivos ou até mesmo mídias impressas, muitas vezes tem se tornado fatos preocupantes para os Governos e as Sociedades, principalmente em virtude da sua má utilização, e cada vez mais crescentes com o aumento das tecnologias da informação, num mundo globalizado (LEITE; LAMBOY; ANDRADE, 2019).

A grande novidade é que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) visa assegurar ao detentor do dado pessoal o total conhecimento de como, onde, porque e por quem o dado será utilizado e garantir que as organizações estejam apenas coletando e processando dados por motivos legítimos aos negócios, evitando abusos não autorizados por parte de empresas que a pessoa ainda não realizou negócios (LEITE; LAMBOY; ANDRADE, 2019).

Controle Interno, etimologicamente, remete à compreensão da fiscalização

exercida sobre atividades e ações para que estas ocorram dentro das normas ou padrões pré-existentes, entretanto, como todos os atos são humanos, observe-se então a inerente possibilidade de potenciais riscos associados, o controle deve ser o conhecimento de como as pessoas conduzem as suas atividades e, a partir desse conhecimento, ser possível estabelecer, previamente, padrões de conduta adequados (PELEIAS; CAETANO; PARISI; PEREIRA, 2013); (CAVALCANTE; PETER; MACHADO, 2011).

Nessa linha conceitual, é exposto o quanto o tema tem que ser levado em consideração nos moldes da tecnologia do mundo moderno, uma vez que todas as áreas de negócios ou até mesmo de lazer estão se transformando e a transmissão de dados pessoais está se tornando cada vez mais comum, portanto, há uma necessidade tanto da parte empresarial quanto dos próprios donos em assegurarem e protegerem essa gama de informações para que não sejam utilizadas por indivíduos mal-intencionados.

A LGPD requer o gerenciamento de riscos, a implementação de governança de dados e desenvolvimento de políticas pela área de *compliance* com ações que atuarão assertivamente, e profundamente, modificando a estrutura e a cultura organizacional. Em contrapartida, negligenciar a gestão de riscos degradaria a imagem e reputação da empresa, bem como a imputação de sanções administrativas, impostas pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Desta forma, um modelo adequado para a implementação da LGPD é composto pela aderência aos requisitos do escopo da lei, o gerenciamento dos riscos, a adesão de toda a cadeia das partes envolvidas, com a sustentação financeira e a implementação das respostas aos riscos pelo patrocinador (*sponsor*) do projeto, e por fim, para esta composição é necessária a compreensão pelo corpo diretivo e estratégico, que a implementação da LGPD é um projeto regulamentar, e *compliance* junto à legislação, fornecedores, e consumidores, neste caso, o próprio titular dos dados pessoais (VIANA; KODAMA; PETRILLI; CAMPOLI, 2020).

Ao implementar os requisitos exigidos pela LGPD, as áreas de riscos e controles ganham novas abordagens e enriquecimento. Os controles implementados para fins de LGPD acabam por mitigar riscos de outras naturezas. Adicionalmente, a lei pode ser uma chance de maior destaque em conjunto a possibilidade de atração de mais investimentos para as áreas de riscos e controles. Assim, a questão de pesquisa a ser respondida é se a LGPD pode ser uma oportunidade para uma melhoria nas áreas de riscos e controles de uma empresa.

O objetivo geral dessa pesquisa é analisar a influência da LGPD nas áreas de riscos e controles, uma vez que no mundo moderno as empresas estão se aperfeiçoando cada vez mais em atrair clientes conforme o seu próprio perfil, o que não é algo ruim, pelo contrário, visto que os canais de comunicação se tornam mais assertivos as expectativas dos usuários, mas para que isso aconteça as empresas necessitam da maioria de dados possíveis com o intuito de direcionar os seus produtos aos clientes em potencial. **Dessa forma, começamos a obter uma análise mais crítica se comparado a LGPD nos processos internos das empresas, organizações, instituições e a fins, assim como, o que a questão de pesquisa está agregando com relação as pessoas jurídicas.**

O objetivo específico é de analisar como os profissionais estão utilizando a LGPD em melhorias nas áreas de riscos e controles, levando em consideração que uma análise de riscos seja feita de maneira individual por processos realizados, atentando-se aos fluxos dos dados pessoais na organização, ou seja, por onde eles entram, qual o caminho que percorrem e qual o destino deles, independentemente de estarem armazenados em meio físico ou digital.

Para obter uma resposta mais próxima da realidade atrelada ao assunto, foi elaborado um questionário com perguntas claras e objetivas, direcionado aos alunos do programa de pós-graduação lato sensu em Gestão de Riscos e *Compliance* da FECAP - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado e profissionais que atuam nas áreas vinculadas a LGPD, Controles Internos, Riscos, Auditoria (interna e externa), Jurídico, Tecnologia da Informação e Privacidade, com o objetivo de corroborar a maneira que esse assunto está sendo lidado dentro das empresas em que eles atuam, assim como, o tratamento, uso e desuso desses dados no seu ambiente de trabalho.

O questionário teve como viés, o mapeamento sobre a instrução dos funcionários com relação ao tema, a captação e o descarte desses dados, a necessidade de obter ou não esses dados em suas atividades diárias e o investimento da respectiva empresa em Segurança da Informação atrelada a LGPD.

Entendemos que a Lei Geral de Proteção de Dados tem impacto nas áreas de riscos e controles, visto a série de riscos regulatórios e reputacionais que devem ser gerenciados pelas organizações. Considerando que a lei é um tema novo e com muitas discussões a respeito, as tratativas a respeito da LGPD podem ser utilizadas para aumentar a visibilidade das áreas de riscos e controles.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD é um tema de fronteira e os estudos sobre esse tema podem ajudar as empresas a entenderem e promoverem a adequação à lei da melhor forma, conforme as suas linhas de trabalho para que continuem eficientes, embora esteja alinhado com o princípio de respeito aos dados que são de propriedade das pessoas físicas, o que pode ser de grande valia, pois a referida lei propicia como por exemplo, a melhoria no relacionamento com o cliente através da confiabilidade e o respeito à privacidade, no aumento da segurança jurídica para atuar através de dados pessoais e na valorização do marketing, que em consequência aumentará a produtividade.

2.1. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) tem como fator principal proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo. No que diz respeito a lei o tratamento de dados feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, engloba um amplo conjunto de operações efetuadas em meios manuais ou digitais (SERPRO, 2020).

A referida lei foi elaborada em virtude dos aumentos escândalos de vazamento de dados ocorridos mundialmente nos últimos anos. Estas situações acarretaram discussões morais diversas e, principalmente jurídicas, em torno dos titulares de dados que foram vítimas desses vazamentos e do uso inadequado de seus dados pessoais, provocando uma grande pressão sobre vários Governos, para que eles regulassem o tema (GUIMARÃES, 2021).

Atualmente, diversos países, incluindo o Brasil, abriram um longo debate sobre o tema, visto as notícias veiculadas que apontaram sobre empresas como a Cambridge e Facebook, que permitiram o vazamento de dados de milhões de pessoas em todo o mundo, com objetivos diversificados para atender determinados grupos da sociedade (GUIMARÃES, 2021).

No que se refere ao conceito, dados pessoais podem ser definidos como todo e qualquer dado referente a um indivíduo, pelo qual é possível identificá-lo com base nas informações próprias, assim como, nome, idade, CPF (Cadastro de Pessoa Física), estado civil, endereço, ou qualquer outro dado que permita identificar a pessoa

física. Ademais, em parêntese a este assunto, há dados sensíveis que são aqueles com maior potencial para causar danos ao titular respectivo, pois eles estão relacionados a questões sensíveis que podem levar a alguma discriminação, como por exemplo, origem racial, etnia, religião, opinião política e questões genéticas (LIMA, 2020).

No que diz respeito aos fundamentos sobre a proteção de dados pessoais, na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), os principais são:

- o respeito à privacidade, ao assegurar os direitos fundamentais de inviolabilidade da intimidade, da honra, da imagem e da vida privada
- a autodeterminação informativa, ao expressar o direito do cidadão ao controle, e assim, à proteção de seus dados pessoais e íntimos
- a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião, que são direitos previstos na Constituição brasileira
- o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação, a partir da criação de um cenário de segurança jurídica em todo o país
- a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor, por meio de regras claras e válidas para todo o setor privado
- os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas (SERPRO, 2020).

Sob o contexto mencionado, a adoção da lei está atrelada diretamente a proteção do usuário com relação à posse de seus dados e de forma que ele se sinta literalmente o proprietário da decisão sobre como divulgá-los, o que paralelamente contribui para a segurança com relação a divulgação, venda ou troca de seus dados com outras pessoas ou empresas, preservando assim a sua vida social.

2.2. Gestão de Riscos e Controles

Diante do tema estudado, é correto dizer que o risco é inerente em qualquer atividade, sendo ela na vida pessoal, profissional ou nas organizações, cujos princípios se envolvem em perdas e oportunidades. Em finanças, a relação risco-retorno indica que, quanto maior o nível de risco aceito, maior o retorno esperado dos investimentos. Adicionalmente, é possível verificar que o risco tanto é uma oportunidade objetiva de um evento ou atividade, relativa à probabilidade de ocorrência de um evento adverso bem definido, como também é uma construção social e cultural (ASSI, 2021).

O risco é o efeito da incerteza nos objetivos, enquanto gestão de riscos são

atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que se refere a riscos, já a estrutura da gestão de riscos é o conjunto de componentes que fornecem os fundamentos e os arranjos organizacionais para a concepção, implementação, monitoramento, análise crítica e melhoria contínua da gestão de riscos através de toda a organização (ABNT, 2009).

É fato que o risco estará sempre presente na vida corporativa, pois assumir e gerenciar riscos é parte do que as empresas precisam para obter lucros e criar valor para seus acionistas. Todas as atividades empresariais envolvem riscos, no entanto, cabe ao empresário avaliar e mensurar os riscos envolvidos em determinada decisão, administrando-os com base em sua propensão ou apetite (BERGAMINI JUNIOR, S. 2005).

Ao longo do tempo as técnicas de avaliação de riscos evoluíram de forma significativa, originando novos paradigmas, visto que o cenário anterior previa uma postura de inspecionar, detectar e reagir aos riscos do negócio (considerava-se que o pessoal ineficiente era a fonte primária de riscos e os controles eram direcionados para os riscos de origem financeira ou vinculados aos resultados escriturais), já o cenário atual contempla uma série de novos desafios, com a expectativa de prever e prevenir os riscos inerentes a um conjunto de processos (os processos ineficientes são, de fato, as fontes primárias de riscos e os controles devem ser as ferramentas de gestão e de monitoração de riscos) (BERGAMINI JUNIOR, S. 2005).

No que se refere a risco e controle é assertivo dizer que são duas faces da mesma moeda, por isso, antes de conceituar controle, faz se necessário conceituar risco. A simples implementação de controle somente é justificada pelo potencial ou efetiva existência de risco, pois sem a existência desse, não faria sentido a implementação de controle, sendo assim, não deve existir controle onde não exista pelo menos um risco associado. Para o melhor entendimento do assunto, podemos aludir a afirmação de que os cofres possuem segredos para evitar que alguém, não habilitado, possa acessar seu conteúdo, ou seja, o segredo é o controle e o acesso de pessoa inabilitada é o risco. Desta forma, o controle é a reação contra a ação do potencial risco (PERES, 2010).

No âmbito que se deseja obter uma resposta sobre o determinado risco é necessário a elaboração de um controle. Sua função primordial é mitigar os efeitos dos riscos quando materializados (controle preventivo) ou de alertar que algum risco

foi efetivamente materializado (controle detectivo), embora seja indispensável acionar outras ações ou atividades capazes de reparar os efeitos resultantes da ação do risco (PERES, 2010).

Sendo assim, pode-se entender que o controle interno, em sua amplitude, se concerne em um conjunto de controles implementados pelos setores nas empresas com o objetivo de mitigar efeitos indesejáveis resultantes de riscos empresariais e capazes de identificar tempestivamente oportunidades que possam potencializar os resultados da empresa.

Semelhante ao contexto anterior, e sob o olhar da gestão empresarial, o controle interno a cada momento cresce com forte relevância, pois este aspecto é determinado pela crescente demanda informativa dos agentes decisórios que acabam por criar vetores cada vez mais gerenciais para estruturar seus controles. É possível salientar que o controle interno é parte integrante de cada processo existente nas empresas e cada procedimento faz parte do conjunto do controle interno (ABSALÃO, 2010).

Em sua definição, o controle interno é um conjunto de padrões, usado por gerentes para garantir o comportamento da empresa ou setor sob sua responsabilidade para certificar que as ações aconteçam conforme planejado, prevenindo erros e irregularidades que possam afetar os resultados financeiros, protegendo os ativos, gerando dados contábeis confiáveis e orientando a administração na tomada de decisões (ARAÚJO, 2020).

2.3. LGPD e a Estrutura de Riscos e Controles

Para um gerenciamento de riscos eficaz é necessário construir uma estrutura capaz de mitigar potenciais problemas, dessa forma as organizações obtêm capacidades melhores para identificar eventos não previstos e conseguem estabelecer respostas, reduzindo surpresas, custos ou prejuízos associados, na qual demandam soluções rápidas para que suas consequências não prejudiquem o bom andamento da empresa. Com a introdução da LGPD, o gerenciamento de riscos tornou-se fundamental sob o aspecto de *compliance* com a lei (ALVES, 2021).

Em complemento, conclui-se a importância do gerenciamento de riscos dentro de todas as áreas das empresas, organizações, instituições etc. e principalmente relacionadas aos dados pessoais. O grande desafio delas é mensurar como extrair ao

máximo os benefícios obtidos com o gerenciamento de riscos.

É recomendado que as empresas façam estudos aprimorados, assim como um planejamento assertivo para a implantação dos itens solicitados na LGPD, com o intuito de se fortalecerem e se manterem competitivas ao novo cenário, mediante a construção do respeito à identidade e a privacidade dos indivíduos.

Para que sejam implementadas as obrigações da lei, as empresas podem iniciar pelo mapeamento detalhado dos dados pessoais tratados e o seu ciclo de vida, levando em consideração, saber onde estão, como estão armazenados, quem tem acesso, se os dados são compartilhados com terceiros no Brasil ou exterior e quais riscos associados ao ciclo de vida (PRICEWATERHOUSECOOPERS, 2019).

Uma das grandes contribuições fornecidas pela LGPD é fazer com que as empresas, organizações, instituições etc. que tratam dados pessoais tenham uma resposta adequada ao risco em nível de segurança e, neste sentido, primeiro identificam o risco para depois avaliar os procedimentos para mitigá-lo (ALVES, 2021).

O aspecto da tecnologia também deverá ser levado em consideração pelas organizações, uma vez que a lei menciona desafios de gestão e governança de privacidade tais como: a gestão de consentimentos (e respectivas revogações), gestão das petições abertas por titulares (que, em alguns casos, devem ser respondidas imediatamente), gestão do ciclo de vida dos dados pessoais (data mapping & data discovery) e implementação de técnicas de anonimização (os dados anonimizados não serão considerados dados pessoais pela lei desde que o processo não seja reversível) (PRICEWATERHOUSECOOPERS, 2019).

É seguro dizer que o gerenciamento de riscos é uma estratégia que age de forma preventiva a eventos prejudiciais, fazendo com que estes sejam diminuídos ou eliminados. Nessa mesma temática, as empresas que não protegem a privacidade dos dados pessoais podem ter impactos muito além de financeiros, uma vez que haverá prejuízo na imagem da empresa como a perda de credibilidade, confiança e a força da marca (ALVES, 2021).

Em um contexto geral, esse processo de adequação a lei se tornará mais fácil e ágil para as empresas que já possuem boas práticas de governança implantada em seus processos, tendo em vista que os investimentos não serão grandiosos, embora deva se levar em consideração a colaboração de todos os funcionários e a integração dos setores para que eventuais dificuldades sejam minimizadas (LIMA, 2020).

Os requisitos da LGPD acabarão por exigir um maior nível de maturidade das empresas com relação aos dados pessoais tratados e reduzirão a exposição ao risco e possíveis perdas. (Viana, Kodama, Petrilli e Campoli, 2020, apud A. Branco).

É fato que toda essa mudança cultural e adaptação às novas regras exigidas na lei não acontecem de forma simplificada, muito menos quando o projeto tem como premissa alterar a estrutura e a forma como os processos são conduzidos na empresa, o que será possível de encontrar resistência pelos colaboradores, em função da necessidade em modificar hábitos já estabelecidos na organização (LIMA, 2020).

3. MÉTODO DE PESQUISA

A metodologia utilizada está embasada na aplicação conceitual da Lei Geral de Proteção de Dados, lei nº13.709/2018 em um cenário de melhorias no âmbito dos controles internos para empresas que possuem uma gestão de riscos em andamento, enriquecido com a contribuição e colaboração de profissionais qualificados que atuam nesta área, através de um questionário padronizado sobre a adoção e a minimização do grau de risco, conforme o mapeamento dos processos internos.

O tema está fundamentado em pesquisas aprofundadas nos veículos de comunicação popular, livros conceituados, leis e decretos vigentes ao ano desta elaboração (2022). Para o trabalho foi utilizado também a revisão bibliográfica atreladas a LGPD, riscos e controles.

Este estudo possui uma característica e embasamento teórico de pesquisa exploratória com abordagem qualitativa, visto que o questionário foi direcionado a profissionais que atuam nas áreas vinculadas a LGPD, Controles Internos, Riscos, Auditoria (interna e externa), Jurídico, Tecnologia da Informação e Privacidade, desta forma a coleta de informações se torna mais focada e específica ao tema, levando em consideração também a diversificação de perspectivas e realidades presenciadas por esses profissionais em virtude de atuarem em diversos segmentos nas empresas, o que contribuiu para a obtenção de diferentes pontos de vista sobre a mesma situação.

A pesquisa possui 22 (vinte e duas) questões de múltiplas escolhas e seu resultado proporciona auferir uma visão de como as empresas de diversos ramos de atuação estão aplicando a LGPD nos seus processos internos, mensurar a divulgação e o conhecimento dos profissionais, verificar se há um investimento relacionado a

segurança de informação e a necessidade de utilizar ou não os dados pessoais nas tarefas executadas diariamente. O grande diferencial ao realizar uma pesquisa qualitativa, exploratória sobre esse assunto é que ela proporciona um cenário de comparação, no qual os dados são coletados e confrontados entre si, mediante a criação de categorias e hipóteses testadas.

A pesquisa qualitativa não tende sua inquietação para números ou resultados numéricos, mas volta suas preocupações para a compreensão de um grupo social, uma entidade etc. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). A pesquisa qualitativa possui aspectos que lhes são característicos, inclusive em buscar responder questões privadas com preocupações arraigadas em questões da realidade que não podem ser quantificados. As pesquisas que são embasadas neste método geralmente focam no universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, que são todos elementos que fazem parte do espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que podem ser analisados mediante operacionalização de variáveis (MINAYO, 2002).

É importante salientar que no momento de retorno, o pesquisador coleta estes dados e a abordagem tende a ser descritiva, pois minuciosamente descreve os elementos viventes dos objetos estudados, e ainda não há preocupação em comprovar a hipótese pré-estabelecida, embora não renuncie um estudo bibliográfico profundo, servindo de base/alicerce para a análise e interpretação. Neste método, há uma maior preocupação no como será coletado os dados do que necessariamente como produto (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Segundo Marconi e Lakatos (2019), o questionário é uma ferramenta de coleta de dados, que possui respostas escritas realizado sem a presença do entrevistador.

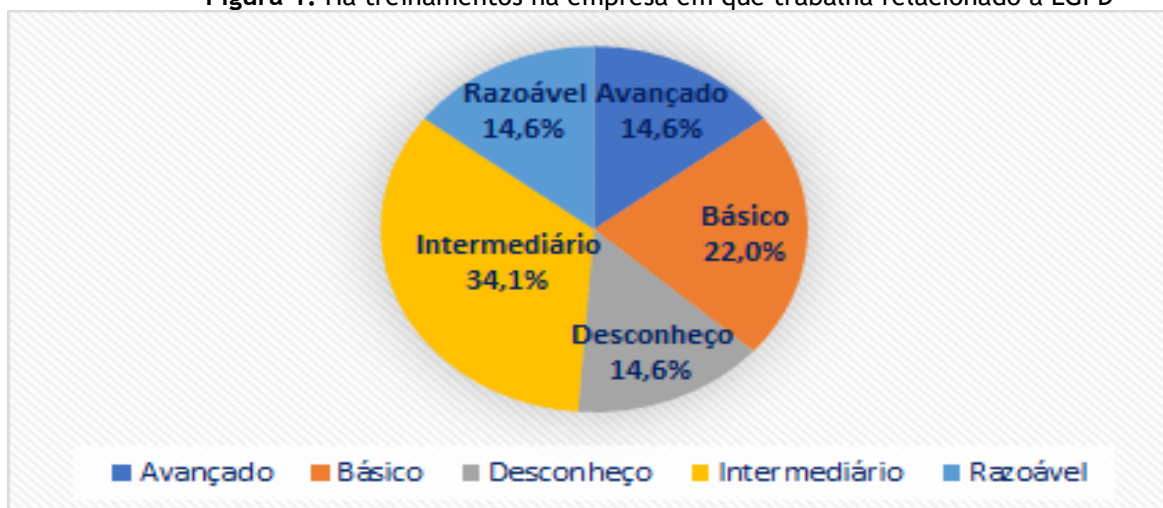
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com o intuito de responder a temática de se a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) pode ser uma oportunidade para uma melhoria nas áreas de riscos e controles de uma empresa, foram elaboradas 22 (vinte e duas) questões relacionadas ao referido assunto, cujas foram direcionadas e enviadas a 45 (quarenta e cinco) profissionais que exercem atividades diretamente em áreas empresariais com esse foco, no período de 27/10/2022 a 04/11/2022. Neste período de 08 (oito) dias houve

o retorno de 41 (quarenta e um) profissionais, ao qual representa a adesão de 91%. Nesse âmbito e de acordo as informações coletadas, a maior parte dos pesquisados atua nas áreas de riscos e controles (65,9%) e/ou LGPD (75,6%).

Mediante análises foi possível perceber a adesão e/ou conhecimento sobre a LGPD, visto que não houve resposta sobre o desconhecimento, inclusive a maior parte declarou ter conhecimento intermediário (39%), seguido por razoável (31,7%), básico (17,1%) e avançado (12,25%), o que ajuda a minimizar os fatos preocupantes do Governo e Sociedades citados por Leite; Lamboy; Andrade (2019). Complementarmente, a resposta de todos os profissionais possuírem conhecimento sobre a LGPD corrobora com Guimarães (2021) que descreve sobre os diversos escândalos de vazamento de dados que acedem debates sobre a questão em diversos países, inclusive no Brasil.

Figura 1. Há treinamentos na empresa em que trabalha relacionado à LGPD



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação a abordagem da LGPD, a maior parte informou que nas empresas atuantes há treinamentos sobre o tema e conforme avaliação interna julgam ser de nível intermediário (34,1%), seguidos por básico (22%) e um empate entre os níveis avançado, razoável e desconhece (14,6%). Ainda nessa análise, houve a manifestação sobre a frequência dessa abordagem que resultou em 82,9% das respostas, percentual que demonstra um investimento alusivo ao que diz Guimarães (2021) sobre diversos países, incluindo o Brasil, em abrir um longo debate sobre o tema, visto as notícias veiculadas, com objetivos diversificados para atender determinados grupos da sociedade. Esses dados também evidenciam a preocupação das empresas com o tema de privacidade de dados e mostram os esforços para conscientização dos

colaboradores. A LGPD, desta forma, agrega para enriquecer e aperfeiçoar a importância sobre o ambiente de riscos.

A respeito sobre a possibilidade de a Lei Geral de Proteção de Dados melhorar a segurança dos clientes e colaboradores, a resposta se aproxima a unanimidade, visto que a resposta foi “Sim” para 97,6% dos profissionais. De acordo com SERPRO (2020), o principal objetivo da lei é proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo, sendo assim, a percepção dos pesquisados reflete este posicionamento.

Em parêntese ao dito anteriormente, é assertivo fazer uma correlação sobre a contribuição e melhoria na segurança das empresas e nos processos executados diariamente após a vigência da lei, pois em ambos os questionamentos o percentual foi considerado alto, sendo de 92,7% em respostas “Sim”.

Outros fatores que enriqueceram os conceitos sobre a pesquisa exploratória são de que das empresas em que os profissionais trabalham, 80,5% já implementaram a LGPD nos processos internos, 82,9% investem em segurança da informação e 85,4% possuem uma política de privacidade / política de segurança cibernética. Ainda, 58,5% dos pesquisados informaram que as empresas em que trabalham não foram alvos de vazamento de informações com exposição de dados pessoais e 87,8% informaram que as empresas implementaram controles de segurança para evitar vazamento de dados.

Conforme Bergamini Júnior (2005), os riscos são uma constante no ambiente corporativo e cabe ao empresário mensurar e avaliar estes riscos. Assi (2021) defende a mesma linha ao descrever que o risco é inerente a qualquer atividade seja na vida pessoal ou nas organizações, cujos princípios se envolvem em perdas e oportunidades. De acordo com os dados expostos acima, percebe-se que as empresas estão conscientes do ambiente de riscos exposto pela LGPD.

Estes dados demonstram a preocupação das empresas correlacionadas também com o pensamento de Alves (2021), pois de acordo com este autor, o gerenciamento de riscos é uma medida preventiva para que a empresa esteja preparada em caso de situações adversas e, as organizações que não tiverem essas medidas para os riscos relacionados a privacidade de dados pessoais, além do impacto financeiro, poderão sofrer também fortes impactos reputacionais (perda de credibilidade, confiança e marca).

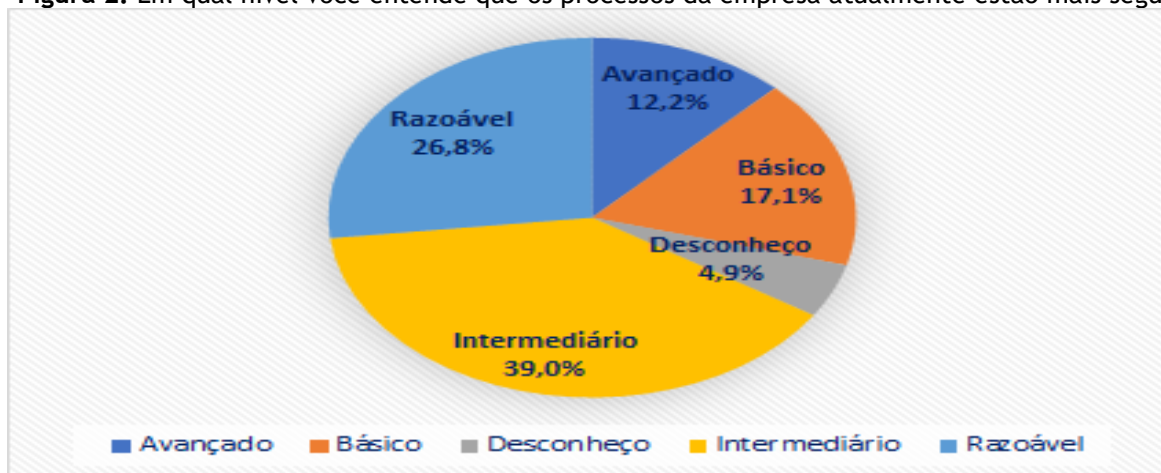
Para obter um melhor cenário com relação a exposição, uso e desuso dos dados pessoais, foram direcionadas questões voltadas para os próprios profissionais e suas atividades inerentes, aos quais 48,8% declararam utilizar dados pessoais de quem tem posse e acima da metade dos pesquisados (58,5%) já foram convidados a explicar a execução de suas atividades e com isso levantar pontos críticos sobre a obtenção ou não dos dados pessoais. E ainda nessa linha, 65,9% informaram que nas respectivas empresas, existe um fluxo de autorização para a liberação de bases envolvendo dados pessoais quando há a necessidade em utilizar.

Os dados expostos acima demonstram um aspecto importante, o fato de que menos da metade dos pesquisados tenham declarado que utilizam os dados pessoais de quem tem posse, mas ao mesmo tempo a maioria passou por entrevistas para mapeamento da obtenção de dados pessoais e há fluxo de liberação destes dados com autorização, mostra que as empresas estão se esforçando em se adequar ao cenário apregoado pela LGPD. Conforme Lima (2020), as mudanças necessárias para atender à lei não acontecem de forma simplificada, principalmente quando há necessidade de alterar a estrutura e a forma da condução dos processos da empresa.

Adicionalmente, o fato da maioria dos pesquisados ter declarado que passou por entrevistas para mapeamento de processos referente a dados pessoais segue conforme a proposta da PricewaterhouseCoopers (2019) de que para implementar a LGPD, as empresas podem começar por um mapeamento detalhado dos dados pessoais coletados e o seu ciclo de vida.

Estes mesmos dados corroboram ainda com a opinião de A. Branco de que os requisitos da LGPD acabarão por exigir um maior nível de maturidade das empresas com relação aos dados pessoais tratados e reduzirão a exposição ao risco e possíveis perdas (Viana, Kodama, Petrilli e Campoli, 2020, *apud* A. Branco).

Figura 2. Em qual nível você entende que os processos da empresa atualmente estão mais seguros?



Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao nível de segurança das empresas, todos os pesquisados entendem que os processos atualmente estão mais seguros, sendo que a maioria tem a percepção de que isto ocorreu em um nível intermediário (39%), seguido por razoável (26,8%), básico (17,1%) e finalizado com avançado (12,2%). Estes dados reforçam a tese da LGPD ser um fator de impacto positivo para as áreas de governança, uma vez que traz riscos e, especialmente, controles agregados e implementados em decorrência desta lei, mas que beneficiam a segurança da empresa em outros aspectos. Em complemento a esse raciocínio está o resultado de 87,8% que informaram sobre a empresa implementar controles de segurança para evitar vazamento de dados. Ao implementar controles para este fim, a empresa protege também dados de diversas naturezas, além dos dados pessoais.

Em uma conjuntura das respostas fornecidas pelos profissionais especializados, de fato o risco estará sempre presente na vida corporativa, pois assumir e gerenciar riscos é parte do que as empresas precisam para obter lucros e criar valor para seus acionistas, conforme Bergamini Júnior (2005), desta forma, se torna cada vez mais evidente a importância de um controle interno com aspectos voltados a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, para garantir o comportamento da empresa em certificar que as ações aconteçam conforme planejado, prevenindo erros e irregularidades que possam afetar os resultados, assim como orientar a administração na tomada de decisões, o que corrobora com Araújo (2020).

É válido salientar que a adequação a referida lei nos processos e atividades executadas pelos profissionais não é um problema fácil de resolver, pois envolve diretamente a alteração de cultura da empresa, o que proporcionará resistência pelos colaboradores, em função da necessidade em modificar hábitos já estabelecidos na organização, conforme exposto por Lima (2020).

5. CONCLUSÕES

Mediante revisão bibliográfica abrangendo os principais assuntos atrelados a LGPD, riscos e controles, aos quais foram utilizados no comparativo com os dados de pesquisa, é salutar dizer que as empresas estão se preocupando e inserindo conteúdos voltados a referida lei em seus treinamentos para com os funcionários, com o objetivo de implementar as novas diretrizes e transformar os processos internos cada vez mais

seguros para os colaboradores e clientes, situação essa, fortalecida após o início da vigência da lei.

Foi possível corroborar através dos percentuais obtidos na pesquisa que empresas já implementaram os conceitos da LGPD nos controles internos, inclusive com a elaboração e divulgação de políticas de privacidade e segurança cibernética, o que a priori está surtido efeitos positivos, visto o alto índice de respostas mencionando sobre o fato de não terem sido alvos de vazamentos de informações com a exposição de dados pessoais.

Naturalmente haverá a diminuição dos níveis de riscos ao longo da adoção / adequação a lei, em virtude de as empresas estarem investindo na implementação de controles de segurança para evitar a exposição dos dados pessoais, assim como o equilíbrio sobre o domínio destes.

O objetivo geral dessa pesquisa foi atingido, uma vez que o resultado das respostas enviadas pelos participantes tenha se convergido ao conteúdo didático explorado, cujas análises se enriqueceram com as situações e fatos vivenciados pelos profissionais das áreas.

No âmbito do objetivo específico, as preconizações descritas na LGPD estão sendo adotadas para melhorias nos processos efetuados pelas áreas de riscos e controles, pois as empresas estão demandando valores na proteção dos dados pessoais de seus clientes com o intuito de continuarem utilizando-os, porém com maior criticidade e respeito sobre os usuários. Houve a percepção de que as empresas estão mais seguras a partir da vigência da LGPD, no que diz respeito a processos internos e segurança da informação. Para trabalhos futuros recomenda-se que a vinculação do tema LGPD, riscos e controles seja aplicado a empresas de pequeno e médio porte, conforme a crescente necessidade do mercado tecnológico em que elas também se encaixam e desenvolvem os seus produtos, já que este se limitou a empresas de grande porte. Nessa linha, há expectativas sobre a importância de pesquisas nessa magnitude, que podem contribuir para o aperfeiçoamento sobre novas teorias em aplicação de matérias acadêmicas e a divulgação de informações à sociedade, em razão de ser um tema de fronteira que possibilidade muita exploração.

REFERÊNCIAS

ABSALÃO, L. G. **A importância dos controles internos nas organizações**: monografia. 2010. Dissertação (Especialista em Auditoria e Controladoria) - Universidade Candido Mendes. Disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K215088.pdf

ALVES, G. B. **Uma proposta de processo de gerenciamento de riscos baseado na LGPD: um estudo de caso**. 2021. Dissertação (Graduação Ciências da Computação) Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/3731/1/TCC%20%20final%20-%20Guilherme%20Barbosa%20Alves.pdf>

ARAÚJO, G. M. **Controles internos e a sua importância nas empresas: um estudo de caso**. 2020. Dissertação (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade La Salle (Unilasalle). Disponível em: <http://repositorio.unilasalle.edu.br/bitstream/11690/2048/1/gmaraujo.pdf>

ASSI, M. **Gestão de Riscos com Controles Internos - Ferramentas, Certificações e Métodos Para Garantir a Eficiência dos Negócios**. 2. ed. São Paulo: Saint Paul, 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 31000: Gestão de Riscos: princípios e diretrizes** - Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <https://gestravp.files.wordpress.com/2013/06/iso31000-gestc3a3o-de-riscos.pdf>

BERGAMINI JUNIOR, S. Governança Corporativa Controles Internos como um Instrumento de Governança Corporativa. **Revista do BNDES, RIO DE JANEIRO**, V. 12, N. 24, P. 149-188, dez. 2005. Disponível em: https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/13474/2/RB%2024%20Controles%20Internos%20como%20um%20Instrumento%20de%20Governan%3a7a%20Corporativa_P_BD.pdf

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GUIMARÃES, G. S. **A importância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em face do avanço tecnológico da sociedade - A proteção dos dados pessoais como direito fundamental: um estudo de caso**. 2021. Dissertação (Mestrado em Direito) - PUCSP. Disponível em: <https://tede.pucsp.br/bitstream/handle/24864/1/Gabriel%20Stagni%20Guimar%3a3es.pdf>

LEITE, L.V.; LAMBOY, C. K.; ANDRADE, M. H. L. A. **Manual de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados**. São Paulo: Via Ética, 2019.

LIMA, V. H. P. **LGPD Análise dos impactos da implementação em ambientes Corporativos: um estudo de caso**. 2020. Dissertação (Graduação em Ciências Contábeis) - PUCGO. Disponível em:

<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/108/1/LGPD%20-%20ANALISE%20DOS%20IMPACTOS%20DA%20IMPLEMENTAC%cc%a7A%cc%83O%20-%202003-12%20-%20final.pdf>

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 8 ed. São Paulo: Atlas. 2019.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

PELEIAS, I.R.; CAETANO, G.; PARISI, C.; PEREIRA, A.C. **Produção científica sobre controle interno e gestão de riscos no EnANPAD e Congresso USP: análise bibliométrica no período 2001-2011**. Revista Universo Contábil, 2013.

PERES, D. L. O. **A importância da gestão de riscos e controles internos como respostas a riscos empresariais: um estudo de caso**. 2010. Dissertação (Pós-Graduação em Ciências Contábeis) - UERJ. Disponível em: https://www.bdt.d.uerj.br:8443/bitstream/1/8062/1/Dissertacao_Dulcicio-lavoisier_de_Oliveira_Peres.pdf

PRICEWATERHOUSECOOPERS BRASIL LTDA (PwC Brasil). 2019. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/sala-de-imprensa/artigos/lgpd-muda-pratica-plc-53.html>.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO). **Objetivo e abrangência da LGPD, 2020**. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/lgpd/menu/tratamento-dos-dados/objetivo-e-abrangencia-da-lgpd>

VIANA, C. S; KODAMA, T. K; PETRILLI, L; e CAMPOLI, J. S. **Gerenciamento de riscos na implementação de LGPD pessoais: Estudo de caso**. Revista Engenharia no Século XXI. Volume 19. 1 ed. 2020.

Anexo A - Questionário - LGPD X Riscos e Controles

1. Você trabalha na área de Gestão de Riscos ou Controles Internos?
 - a) Sim
 - b) Não

2. Você trabalha na área de LGPD?
 - a) Sim
 - b) Não

3. Qual o seu nível de conhecimento relacionado a LGPD?
 - a) Desconheço
 - b) Básico
 - c) Razoável

- d) Intermediário
 - e) Avançado
4. Há treinamentos na empresa em que trabalha relacionado a LGPD?
- a) Desconheço
 - b) Básico
 - c) Razoável
 - d) Intermediário
 - e) Avançado
5. O tema LGPD é abordado com frequência onde você trabalha?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
6. Você acredita que a LGPD pode melhorar a segurança dos clientes e colaboradores?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
7. Você acredita que a LGPD pode melhorar a segurança das empresas?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
8. Você acredita que a LGPD veio para melhorar os processos executados nas empresas?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
9. A empresa em que você trabalha implementou a LGPD nos processos internos?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
10. A empresa em que você trabalha investe em Segurança da Informação?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
11. A empresa em que você trabalha tem uma Política de Privacidade/ Política de Segurança Cibernética?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
12. A empresa em que você trabalha já foi alvo de vazamento de informações com exposição de dados pessoais e/ou sensíveis?

- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
13. A empresa em que você trabalha implementou controles de segurança para evitar vazamento de dados?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
14. Qual o nível de modificação nas suas tarefas após a vigência da lei (set/2020)?
- a) Não tive modificações
 - b) Desconheço
 - c) Básico
 - d) Razoável
 - e) Intermediário
 - f) Avançado
15. Você foi convidado a explicar a execução das suas atividades e com isso levantar pontos críticos sobre a obtenção ou não dos dados pessoais?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
16. Dentre as suas atividades há coletas de dados pessoais?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
17. Você utiliza os dados pessoais em que tem posse?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
18. Caso você não tenha acesso a esses dados, haverá uma perda de qualidade sobre suas atividades?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
19. Você tem conhecimento sobre a divulgação de dados pessoais na empresa, setor ou atividades?
- a) Desconheço
 - b) Sim
 - c) Não
20. Na empresa que você trabalha, quando há a necessidade em utilizar bases envolvendo dados pessoais, existe um fluxo de liberação com autorização?
- a) Desconheço
 - b) Sim

c) Não

21. Em qual nível você entende que os processos da empresa atualmente estão mais seguros?

- a) Os processos não estão mais seguros
- b) Desconheço
- c) Básico
- d) Razoável
- e) Intermediário
- f) Avançado

22. Se na questão anterior, você assinalou alguma das opções c, d, e ou f, essa melhoria na segurança da informação ocorreu após o início da vigência da LGPD (set/2020)?

- a) Desconheço
- b) Sim
- c) Não