



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO

Everton Guimarães

Giselly Rocha

**USO INDEVIDO DE DADOS PESSOAIS E O IMPACTO NAS EMPRESAS POR NÃO
ATENDEREM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS N°13.709/2018.**

PAULISTA
2023

Everton Guimarães

Giselly Rocha

**USO INDEVIDO DE DADOS PESSOAIS E O IMPACTO NAS EMPRESAS POR NÃO
ATENDEREM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS N° 13.709/2018.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Superior em Tecnologia em Processos Gerenciais do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Pernambuco, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Orientador: Prof. Ricardo Russel Brandão Cavalcanti.

G963u Guimarães, Everton.

Uso indevido de dados pessoais e o impacto nas empresas por não atenderem a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018. / Everton Guimarães; Giselly Rocha. – Paulista, PE: O Autor, 2023.

29f. il. Color.

TCC (Curso Superior Tecnológico em Processos Gerenciais) – Instituto Federal de Pernambuco – Campus Paulista, 2023.

Inclui Referências e Apêndice

Orientador: Prof. Ricardo Russel Brandão Cavalcanti.

1. Lei geral de proteção de dados. 2. Consumidor. 3. Privacidade.
4. Empresas. I. Título. II. Cavalcanti, Ricardo Russel Brandão (orientador). III. Instituto Federal de Pernambuco.

CDD 341.2732

Catálogo na fonte: Bibliotecário Cristian do Nascimento Botelho CRB4/1866

**USO INDEVIDO DE DADOS PESSOAIS E O IMPACTO NAS EMPRESAS POR NÃO
ATENDEREM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS Nº13.709/2018.**

Trabalho aprovado. Paulista-PE, 26 de Abril de 2023.

Ricardo Russell Brandão Cavalcanti
Professor Orientador

George Alberto Gaudencio de Melo
Examinador Externo

Luciano Fernandes Acioli Cabral e Silva
Examinador Interno



assinado eletronicamente por **Ricardo Russell Brandao Cavalcanti**, **Professor EBTT**, em 26/04/2023, às
me art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



assinado eletronicamente por **George Alberto Gaudencio de Melo**, **Diretor(a)-Geral**, em 27/04/2023, às
me art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



assinado eletronicamente por **Luciano Fernandes Acioli Cabral e Silva**, **Professor EBTT**, em 04/05/2023,
forme art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



o acesso ao documento pode ser conferida no site https://sei.ifpe.edu.br/sei/controlador_externo.php?evento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0644904** e o código CRC

PAULISTA
2023

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradecemos a Deus. Ao nosso orientador Ricardo Cavalcanti. Ao Professor Alexandre Behar.

Aos nossos familiares e a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão deste trabalho.

Conhecer a si próprio é o maior saber
Galileu Galilei

RESUMO

A Lei Geral de Proteção de Dados, sancionada em agosto de 2018 e inscrita sob o número 13.709, “dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”, de acordo com o texto da própria lei.

Dando importância ao cenário atual do nosso país, a Lei 13.709/2018 traz esperanças para defesa do consumidor e como as empresas devem se comportar diante disso. Nessa percepção, esse trabalho pretende mostrar o que é conceito de privacidade e como as empresas devem agir e como se adequar para não pecar no uso de dados pessoais.

Palavras-chave: Lei geral de proteção de dados; consumidor; privacidade; empresas.

ABSTRACT

The General Data Protection Law, enacted in August 2018 and registered under number 13,709, “provides for the processing of personal data, including in digital media, by a natural person or legal entity governed by public or private law, with the aim of to protect the fundamental rights of freedom and privacy and the free development of the personality of the natural person”, according to the text of the law itself.

Giving importance to the current scenario in our country, Law 13.709/2018 brings hope for consumer protection and how companies should behave in the face of it. In this perception, this work intends to show what the concept of privacy is and how companies should act and how to adapt so as not to sin in the use of personal data.

Key-words: General data protection law; consumer; privacy; companies.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - A confiabilidade dos usuários com as empresas de Telecom	19
Gráfico 02 - O quão as pessoas não têm a ciência dos seus dados pessoais se estão sendo vazados	19
Gráfico 03 - Se os funcionários têm ciência se nos seus contratos de trabalhos de suas respectivas empresas garantam o direito à privacidade e a segurança de sua imagem.	20
Gráfico 04 - Apresenta em geral uma escala de Likert, como ilustrações, a respeito da auto avaliação do usuário em relação a proteção dos seus dados pessoais.	20
Gráfico 05 - De que forma as pessoas arquivam seus dados sensíveis.	21
Gráfico 06 - Demonstra que 100% dos usuários da pesquisa não chegaram a cobrar um direito assegurado.	21
Gráfico 07 - Mostra o percentual de conhecimento dos usuários em relação a penalidade nas empresas.	21
Gráfico 08 - Apresenta o percentual de quantos usuários afirmam que os dados pessoais fornecidos às empresas na qual trabalham estão protegidos.	22
Gráfico 09 - Mostra uma incerteza com a segurança em relação às empresas de Telecom, no qual mesmo informando que a ligação está sendo gravada, metade dos usuários ainda não se sentem confortáveis com essa “medida de segurança”.	22
Gráfico 10 - Apresenta apenas o percentual de usuários na qual autorizaram usarmos as respostas dos entrevistados para nossa pesquisa do TCC.	23

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. OBJETIVOS.....	12
2.1 Objetivo Geral.....	12
2.2 Objetivos Específicos.....	12
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
3.1 Empresas de Telecomunicações	12
3.2 Banco de dados.....	13
3.3 Desenvolvimento Tecnológico com a LGPD e suas causas na vida pessoal.....	14
3.4 Portais de Privacidade.....	16
3.5 A LGPD e as adequações necessárias nas empresas de Telecom...	17
4. METODOLOGIA.....	18
4.1 Análise Quantitativa.....	19
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
APÊNDICE.....	27

1. INTRODUÇÃO

No ano de 2012 surge na Europa a GDPR, é uma sigla em inglês que significa General Data Protection Regulation ou em português, regulamentação Geral de Proteção de Dados com aprovação em 2016, com três propósitos: conciliar as leis de privacidade de dados em toda a Europa. Proteger e empoderar a privacidade de dados de todos os cidadãos da União Europeia, assim influenciando o Brasil tendo razão para implementar a sua própria Lei, conhecida como LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados. Com o propósito de afrontar o aumento do crime cibernético no país. (BRASIL, 2018).

Melhor dizendo, a LGPD é uma lei que garante manter a segurança de dados pessoais, sem desrespeitar o direito pessoal e a intimidade de cada ser humano. Assim qualquer empresa que obter dados pessoais de seus clientes, funcionários, fornecedores e tudo aquilo que contenha dados pessoais e/ou sensíveis devem seguir as normas detalhadas por ela.

A lei tem como ponto de partida lutar pelos crimes virtuais, a mesma, além disso, movimentou alterações importantes no comportamento de todas as empresas que obtiverem informações que guardem os seus dados. Garantindo que tudo se encontra conforme, a lei é rude, aplicando sanções abundantes para quem desobedecer.

As empresas de Telecomunicações são geralmente bem conhecidas, mas nem todos sabem exatamente o que estão fazendo ou se realmente precisam dos serviços. A comunicação com clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros é fundamental para todas as empresas. Todos estes estão incluídos no domínio das telecomunicações. Mesmo assim, muitas vezes verifica-se que muitos indivíduos e empresas têm pouco conhecimento sobre soluções de Telecomunicações, ou mesmo sabem se precisam delas. Muitas vezes os clientes dão seus dados de forma errada sem realmente entender do que se trata realmente o serviço, para tirar todas as dúvidas sobre aquele segmento e determinar se você precisa desses serviços, é muito importante entender o que essas empresas fazem e como é importante para o consumidor saber como é o tratamento dos seus dados, conforme Santana (2021).

Será discutido o impacto que essa lei traz para as empresas de Telecomunicações na sociedade civil a fim de apresentar a importância de assegurar os dados pessoais dos clientes.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Este trabalho tem como objetivo salientar a importância da proteção dos dados, na qual a LGPD dá às pessoas maior controle sobre suas próprias informações. A lei estabelece regras para empresas e organizações quanto à coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais e impõe multas e sanções por não conformidade, então a clareza geral do trabalho será demonstrar como as empresas de Telecomunicações estão cada dia mais próximas de nossos dados e mostrar aos leitores o maior poder de decisão sobre a forma de tratamento de dados.

2.2 Objetivos Específicos

Descrever o significado abrangente da LGPD e sua vigência e o contexto ao qual estão mais inseridos os seus princípios no meio de comunicação.

- 1) Identificar o impacto com a lei sancionada nas empresas e a sociedade de forma indireta;
- 2) Mostrar a importância da proteção de dados pessoais ao lidar com empresas de telecomunicações;
- 3) Analisar as origens do avanço tecnológico em relação à lei e o direito à privacidade.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Empresas de Telecomunicações

As empresas de telecomunicações, também conhecidas como telecom, são uma área de estudo da engenharia elétrica que tem como objetivo controlar, implementar e gerenciar diversos sistemas de comunicação (Internet, telefone, satélite, etc.). O conceito de telecomunicações abrange todas as fases da operação de um sistema de comunicação, desde o projeto até a implantação e manutenção.

Uma das necessidades humanas mais importantes é a comunicação. A troca de informações permite que redes inteiras de indivíduos (que podem ou não compartilhar o mesmo espaço físico) melhorem, inovem e desenvolvam novas formas de intercomunicação. Esse é exatamente o grande trabalho de uma empresa de

telecomunicações: dar aos clientes tudo o que eles precisam para que eles possam se comunicar com outras pessoas a longas distâncias.

A indústria de telecomunicações consiste em três subsetores básicos: equipamentos de telecomunicações, serviços de telecomunicações e comunicações sem fio, conforme Santana (2021).

3.2 Banco de Dados

Os bancos de dados são primordiais para as empresas de Telecomunicações. Eles estão diretamente relacionados a todos os processos básicos dentro da empresa. Portanto, ter registros de dados faz parte da rotina das Telecomunicações para controle e organização. Portanto, seu cuidado e segurança são primordiais. Principalmente para proteger as atividades da empresa e proteger sua privacidade de ser violada. (POSITIVO, 2020).

No entanto, tudo muda quando esses bancos de dados processam dados pessoais de funcionários, fornecedores ou clientes. Para além das necessidades de segurança, cumprem também os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que introduz alterações significativas nas políticas de gestão de dados pessoais, especialmente as relacionadas com localização, identidade e características consideradas sensíveis. Onde as alterações significativas nas políticas de gestão de dados pessoais, especialmente as relacionadas a localização, identidade e características consideradas sensíveis, como exemplo: origem racial, filiação, religião, orientação sexual ou até dados genéticos. (EFING, 2002).

No mundo da tecnologia da informação, muitas vezes é necessário fornecer a terceiros acesso a bancos de dados. Isso acontece principalmente em equipes de desenvolvimento, quando desenvolvem um novo site ou aplicativo para uma empresa. No entanto, o acesso inadequado aos dados é a base de muitos casos bem-sucedidos de violação de dados. Um dos passos básicos para o cumprimento da lei é o mapeamento e a análise de riscos. As empresas devem fazer alguns tipos de mapeamento básicos, como: quais dos dados são protegidos pela Legislação, quem da empresa terá acesso aos dados, local do armazenamento, quais tipos de proteção digital tem acesso, como é o tempo de vida de cada dado e como o mesmo será descartado de acordo com o seu tempo e finalidade. (CAMILO, 2005).

A importância assumida pela informação após a Era Industrial, principalmente no período posterior à década de 1980, fez com que o século XX fosse chamado de Era da Informação (SILVA FILHO, 2016). Devido a essa importância, a discussão de como manter a segurança das informações geradas torna-se um debate recorrente,

principalmente no que se refere às tecnologias utilizadas para gerar e processar essas informações com relação a privacidade dos seus usuários. Conforme,

“A privacidade podemos tomar como ponto de partida para a eficácia do processamento de banco de dados, afinal a privacidade é um direito humano fundamental que as pessoas têm. E devemos fazer de tudo o que estiver ao nosso alcance para manter essa confidencialidade, afinal a privacidade é um direito humano fundamental que as pessoas têm. E devemos fazer de tudo o que estiver ao nosso alcance para manter essa confidencialidade” (KAHNEY, 2019, p 13.).

É inegável que a revolução tecnológica não apenas facilitou a coleta e processamento de dados, mas também criou uma necessidade para todos os setores, seja para fins comerciais, bem como para fins educacionais, de pesquisa e lazer.

“O uso generalizado de computadores significa que hoje, não apenas as agências governamentais que tradicionalmente coletam dados pessoais, como correios, departamentos de transporte e autoridades fiscais, são centros poderosos de processamento de informações pessoais, mas todas as empresas privadas também desempenham um papel. Métodos estão disponíveis hoje para coletar, manipular, armazenar e transmitir dados de maneira simples e com custo relativamente baixo.” (REINALDO FILHO, 2002, p.26)

Portanto, é necessário repensar o controle de dados pessoais, à medida que cada vez mais o sujeito insere a relação jurídica e tem o direito de obter informações de terceiros, alterando assim a autonomia e a liberdade de suporte.

3.3 Desenvolvimento Tecnológico com a LGPD e suas causas na vida pessoal

Com o advento da Revolução Industrial e do capitalismo, nasceu a sociedade tecnológica. O desenvolvimento tecnológico é a base para a consolidação da unidade produtiva típica que mantém todo o sistema, a empresa de capital privado. A tecnologia não é apenas uma ferramenta essencial para o conforto moderno, mas tornou-se uma importante ferramenta de socialização, discussão e mobilização popular, especialmente para as novas gerações. Dada a velocidade da inovação tecnológica e a enxurrada de informações, as leis não conseguem acompanhar as mudanças, muitas vezes deixando lacunas na proteção na era digital, ignorando as profundas mudanças na estrutura socioeconômica provocadas pelo fluxo de informações. (SCHAFF, 1990).

Nesse sentido, as redes sociais tornaram-se um dos principais meios de interação social na atualidade, não apenas permitindo, mas também incentivando a divulgação de informações pessoais que outros usuários podem acessar rotineiramente. Não há como não mencionar a influência da internet na vida dos usuários. Nesse sentido Silva e Silva afirmam que

“O crescente uso das tecnologias da informação e da comunicação, em especial da Internet, imprimiu maior dinamicidade às relações econômicas, à participação política e às interações sociais, redesenhando as formas de ser e estar no mundo. Em nenhum outro momento histórico foi tão fácil e rápido acessar informações,

produzir e compartilhar conteúdos, comunicar e interagir em sites de redes sociais, blogs e microblogs, tudo de maneira instantânea. O intenso desenvolvimento capitaneado pelo segmento de Tecnologias da Informação (TI) acelera ainda mais esse processo, pois a cada dia são lançados no mercado novos equipamentos, aplicativos, plataformas e ferramentas que maximizam a experiência de navegação na web, o que faz com que um número crescente de pessoas almeje a inclusão digital" (2013, p. 2).

Portanto, há mais preocupações potenciais sobre o controle e a liberdade de informações pessoais e dados pessoais do que a estrita confidencialidade. Entre outros motivos, essas informações são utilizadas para avaliar o perfil de consumo e as preferências de cada usuário. Por exemplo, o Google Analytics pode rastrear toda a jornada de um determinado usuário consumidor na internet, incluindo informações sobre sua localização geográfica e o que eles analisam nos mecanismos de pesquisa. (KAMINSKI, 2010)

Com essas referências, podemos ver como os avanços tecnológicos estão se aproximando da nossa privacidade quando não a queremos. Conforme Einstein (2021, p. 14.) nos cita que, "A sociedade deixa claro que se tornou aparentemente óbvio que nossa tecnologia excedeu nossa humanidade."

Acontece que o nível de intimidade na vida privada mudou profundamente com o desenvolvimento da tecnologia e não pode ser visto e explicado como tem sido nos séculos passados. A sociedade da informação permite que os indivíduos sejam autônomos e tenham algum controle sobre o acesso e divulgação de seus dados de vida pessoal, além de permitir que os indivíduos gozem de liberdade de expressão diante de novas comunicações.

Nesse sentido, as barreiras espaciais e físicas que antes dividiam os espaços públicos e privados são menos poderosas nas sociedades virtuais. Assim como o conceito de privacidade deve absorver novas interpretações, a definição de consumidores e integridade diante da era da informática exige novos filtros. Deve-se ter maior cautela ao lidar com dados pessoais sensíveis, que são mais privados e para o titular dos dados. Dessa forma, pode-se entender que ao se tratar de dados sensíveis, haverá uma decadência do princípio da privacidade. (CASTRO, 2005)

A LGPD determina que empresas e órgãos públicos devem mudar a forma como coletam, armazenam, usam e compartilham os dados das pessoas. Visa proporcionar privacidade, segurança e transparência ao tratamento da informação, e prevê que os cidadãos possam consultar livremente a forma como a informação é utilizada e solicitar a sua remoção dos sistemas de dados. (JATOBÁ, 2021).

Portanto, as empresas de Telecomunicações devem fornecer mais controle e estabelecer limites éticos nos setores público e privado. Os indivíduos controlam como suas informações pessoais são processadas em apoio ao direito à privacidade e seus atributos

derivados, apto para a era digital. A conformidade com a LGPD não está na mesa, ela precisa ser imposta por todas as empresas que lidam de alguma forma com os dados de seus clientes. Por fim, é essencial mencionar as sanções administrativas trazidas pela nova lei, com aplicação àqueles chamados agentes que fazem o tratamento de dados. Caso estes violem alguma norma preconizada na legislação, terão como responsabilidade o que diz o artigo 52. In verbis:

“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: 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; 48 IV - publicação 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” (BRASIL, 2018)”

3.4 Portais de privacidade

Um dos meios de comunicação entre as empresas e seus clientes é o site, nele contém as informações necessárias para divulgação dos seus serviços e produtos. Quando falamos em site se tratando de LGPD é necessário que os mesmos tenham o Portal da Privacidade que permite criar um espaço dedicado à comunicação e exibição de todos os dados coletados por sua empresa e consentimentos conferidos por seus usuários, fornecedores e demais personas identificadas como titulares de dados. (NONES, 2022).

Quais dados pessoais as empresas de telecomunicações coletam e para quais finalidades são utilizados?

Dados cadastrais

Quais dados: nome, e-mail, endereço, telefone, CPF, RG

Finalidade; são importantes para algumas ações, como preenchimento do seu contrato de serviço, emissão de nota fiscal, cadastramento e acesso aos aplicativos e atendimento pela Internet e também para pesquisa de satisfação.

Dados de navegação e uso dos produtos e serviços:

Quais Dados: Informações sobre navegadores e dispositivos, incluindo endereço IP, relatórios de erros, atividade do sistema, data, hora e *URL*, dados sobre ligações e telefonia incluindo destino, duração e envio de mensagens *SMS*.

Finalidade: Mensurar a qualidade dos serviços para que o cliente possa entender a fatura, ter autoridade sobre os seus dados, o direito de inclusão e exclusão e que a própria empresa possa cumprir com as determinações previstas pelo órgão regulador e pela legislação.

Sobre os dados sensíveis

As empresas de Telecomunicações não tratam dados pessoais sobre sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização religiosa, filosófica ou política, dado referente à sua saúde ou à sua vida sexual.

Cookies: o que são e como as empresas de Telecomunicações utilizam

Os *cookies* são arquivos que guardam algumas informações temporárias a respeito dos locais que o cliente visita na internet. As empresas de Telecomunicações utilizam *cookies* para melhorar a experiência da navegação nos seus sites e também para publicidade.

Publicidade direcionada

Potencializa-se a vulnerabilidade do consumidor na internet e outros meios digitais, na medida em que estão expostos a riscos que não tem conhecimento, que lhe estão sendo ocultados, e pela velocidade e facilidade com os quais a relação de consumo pode ser consumada. A título de exemplo podemos citar a simples conferência da opção “*Li e Aceito os Termos*” em determinada plataforma, para o consumidor anuir que de fato teve acesso, leu e concorda com todas as condições às quais está se sujeitando em determinada relação de consumo; ou a utilização abusiva e escondida de cookies realizadas para melhorar o desempenho de sites na *web*; ou a técnica de *clickstream*, na qual é um registro ou “*varredura*” de comportamento, gestos, acessos, cliques feitos por qualquer usuário que navegue por um determinado *web site*. (LANYK, 2002). Pertinente, nesse sentido, a observação de Pinheiro (2018, p. 30): “A informação passou a ser a principal moeda de troca utilizada pelos usuários para ter acesso a determinados bens, serviços ou conveniências”.

3.5 A LGPD e as adequações necessárias nas empresas de Telecomunicações

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, as empresas de Telecomunicações precisam consentir com os dados de seus clientes, que é a autorização do usuário para conceder a terceiros o uso de seus dados. Portanto, ao solicitar quaisquer dados pessoais, não importa quem seja o titular, é legalmente necessário que as organizações de

telecomunicações indiquem a finalidade dessa coleta, deixe claro o motivo dessa ação e os dados de todas as outras ações futuras que ocorrerão durante sua vida. (SOTO, 2020).

Antes da LGPD, o tema era vago, mas agora é assertivo: as solicitações de consentimento precisam ser esclarecidas para o usuário, complementadas por um motivo para a solicitação dos dados. Os direitos dos titulares da LGPD trouxeram alguns benefícios aos seus usuários, a liberdade de retirar o consentimento estará sempre presente e disponível.

As empresas ainda enfrentam muitas dificuldades de adaptação, pois exigem planejamento não apenas para questões legais, mas também para questões técnicas, incluindo coleta segura e transferência, processamento, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais. Por isso, é preciso entender bem quais ações não são legalmente reconhecidas para evitar o escrutínio, pois cada infração pode valer até R\$50 milhões. (GIARLLARIELLI, 2020).

4. METODOLOGIA

Nesta etapa, a intenção é relatar de que maneira foi realizada nossa pesquisa, o instrumento utilizado para a coleta de dados, o cenário e os sujeitos participantes da investigação.

A amostra se configura numa pesquisa quantitativa. O nosso instrumento de coleta de dados constituiu em um formulário com respostas alternativas com 10 perguntas sobre o respectivo tema, procuramos saber de nossa pesquisa como as pessoas lidam com seus dados pessoais com enfoque na LGPD e de que forma ela se desenvolve no dia-dia em relação a sua privacidade de seus dados pessoais e as empresas de Telecomunicação.

O instrumento de coleta foi aplicado em uma determinada empresa de Telecomunicações na Região Metropolitana do Recife, Pernambuco e também alguns alunos do Instituto Federal de Pernambuco – Campus Paulista, na qual obtivemos respostas de 13 pessoas ao todo.

Após a coleta de dados e apuração das respostas, transformamos essas informações em gráficos e percentuais para melhor visualização numérica e quantitativa do quão abrangente estão sendo os princípios da LGPD na vida das pessoas.

4.1 Análise Quantitativa

Gráfico 01

Quando você recebe ligações na qual afirmam que são de empresas de Telecom, e precisa de seus dados pessoais para atendimento, você fornece seus dados Pessoais?

13 respostas

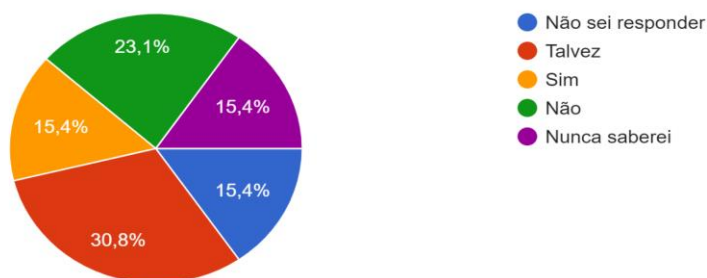


No gráfico 01 é apresentando a confiabilidade dos usuários com as empresas de telecom, onde 61,5% (Maior parte da população em relação a amostra) não fornecem seus dados pessoais.

Gráfico 02

Você já teve alguma informação pessoal sua vazada por alguma empresa de Telecomunicações?

13 respostas

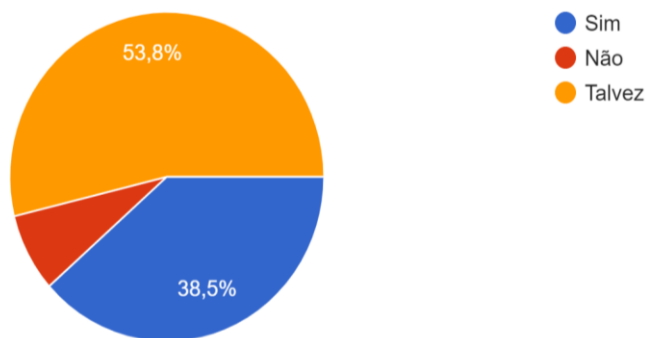


No gráfico 02 mostra o quão as pessoas não têm a ciência dos seus dados pessoais se estão sendo vazados ou até mesmo armazenado da forma devida conforme a legislação, na qual são altamente sensíveis e cruciais para a LGPD.

Gráfico 03

A empresa que você trabalha possui cláusulas contratuais de privacidade e proteção de dados em seus contratos nos casos de transferência internacional de dados pessoais?

13 respostas

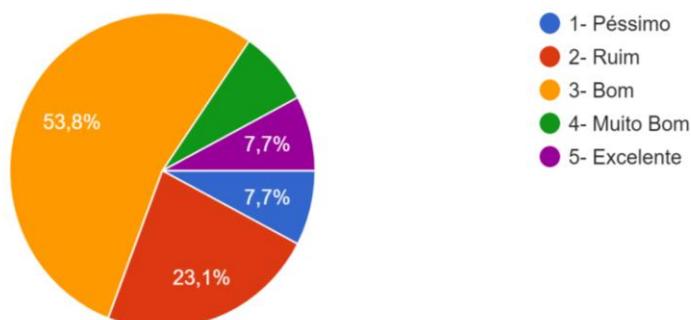


No gráfico 03, mostra a questão se os funcionários têm ciência se nos seus contratos de trabalhos de suas respectivas empresas possuem cláusula assecuratória referente a LGPD e que garantam o direito à privacidade e a segurança de sua imagem perante ao serviço na qual você presta. E cerca de 53,8% não tem a certeza se o documento na qual assinou teria essas informações na qual garante o seu direito institucional.

Gráfico 04

Defina em uma escala de 1 a 5, sendo: 1- Péssimo , 2 -ruim, 3 - Bom , 4 - Muito bom e 5 - Excelente. Como você avaliaria sua proteção pesso...os pessoais, como CPF, Telefone, entre outros...

13 respostas

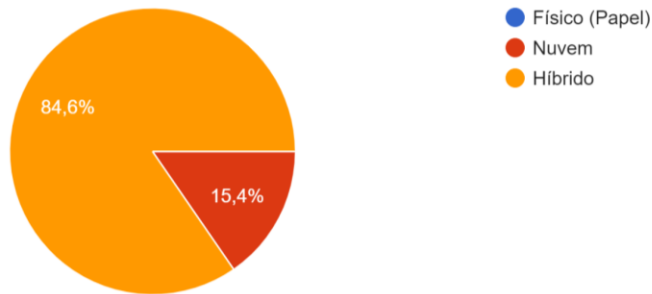


No Gráfico 04, apresenta em geral uma escala de likert, como ilustrações 5 categorias, a respeito da autoavaliação do usuário em relação a proteção dos seus dados pessoais em cerca de 53,8% afirma ser "Bom" a sua proteção de dados e um pequeno alarmante que cerca de 23,1% afirma ser "Ruim" o seu cuidado em seus dados, sendo preocupante a questão do vazamento de informações na qual permite a prática de golpes financeiros, bem como diversos tipo de fraudes. (Todos esses comentários aos gráficos precisam ser alinhados)

Gráfico 05

Seus dados pessoais, como documentos, senhas e etc.. Você guarda eles de que forma?

13 respostas

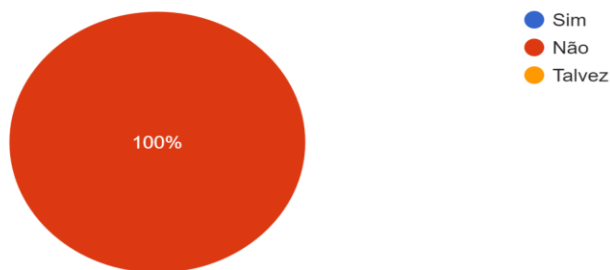


No Gráfico 05, ilustra de que forma as pessoas arquivam seus dados sensíveis e grande parte afirma que utilizam o arquivo híbrido, ou seja, o arquivo eletrônico (Drive, e-mail, digitalizado... e o Arquivo físico (Documentos em pastas.)

Gráfico 06

Você já chegou a exigir de alguma empresa de Telecom no momento em que eles entram em contato via ligação se os dados fornecido serão assegurados conforme a privacidade prevista em lei?

13 respostas

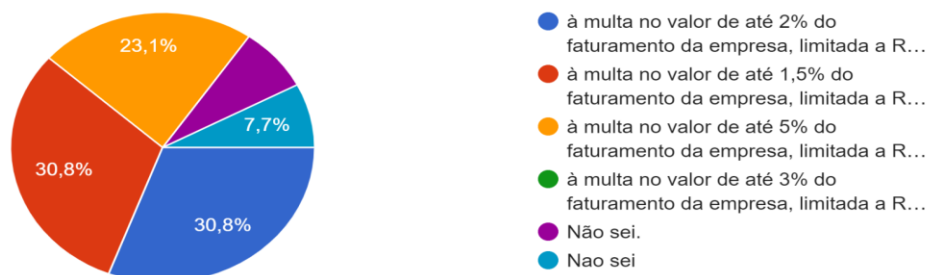


No Gráfico 06, demonstra que 100% dos usuários da pesquisa não chegaram a cobrar um direito assegurado, que é a comprovação da segurança de seus dados e sua privacidade.

Gráfico 07

Você sabe quanto custa em média uma multa da LGPD nas organizações?

13 respostas

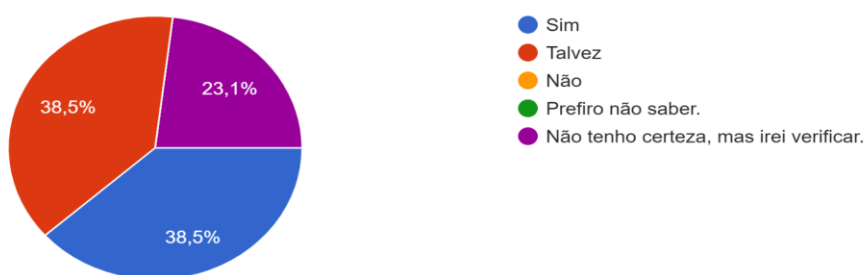


No gráfico 07, mostra o percentual de conhecimento dos usuários em relação a penalidade nas empresas e diante do resultado podemos observar que alguns usuários ainda não têm total ciência da gravidade e responsabilidade da LGPD, uma vez que a multa por descumprimento da LGPD pode chegar a 2% do faturamento, limitado ao teto de R\$ 50 milhões, até a interrupção da atividade corporativa. E 30,80% destas pessoas somente acertaram a gravidade da infração.

Gráfico 08

Você acha que os dados pessoais fornecidos a sua empresa que você trabalha estão protegidos?

13 respostas

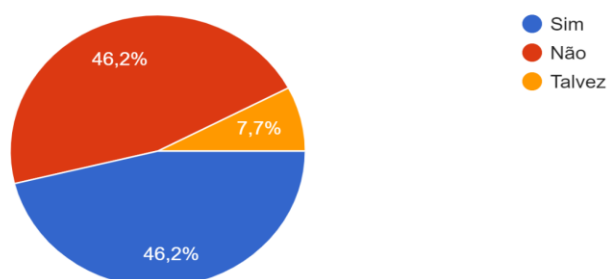


No gráfico 08, apresenta o percentual do qual os usuários afirmam se os dados pessoais fornecidos às empresas na qual trabalham se estão protegidos e cerca de 38,50% afirma que "sim" e 38,50% afirma que já não tem certeza e os restantes 23,10% que irá verificar junto à empresa.

Gráfico 09

Caso alguma empresa de Telecom entre em contato com você e afirma que a ligação está sendo gravada, você se sente seguro mesmo assim em continuar com o atendimento?

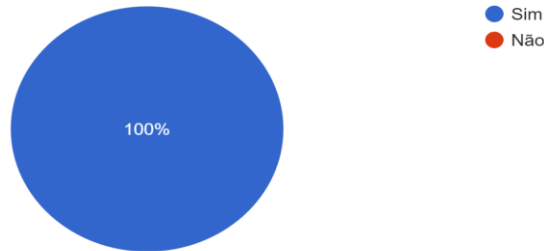
13 respostas



No gráfico 09, mostra uma incerteza com a segurança em relação às empresas de Telecom, no qual mesmo informando que a ligação está sendo gravada, metade dos usuários ainda não se sentem confortáveis com essa medida de segurança.

Gráfico 10

Você autoriza usarmos suas respostas a nossa elaboração de pesquisa do nosso TCC do IFPE
Campus Paulista da disciplina de Processos Gerencias do 5º Período
13 respostas



No gráfico 10, apresenta apenas o percentual de usuários na qual autorizaram usarmos as respostas dos entrevistados para nossa pesquisa do TCC e 100% dos usuários autorizam a utilização de suas respostas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que, o direito à proteção de dados que constituem direitos da personalidade pessoal, no pensamento de Stefano Rodotà, significa que temos o direito básico à proteção de dados na sociedade da informação, por isso precisamos da proteção legal da máquina estatal. Devido à natureza inerentemente interdisciplinar dos temas de proteção de dados, os operadores de direitos precisam buscar entender o conceito e o funcionamento dos produtos de informática para garantir a efetiva implementação e articulação de normas para a era digital.

A LGPD não pode ser explicada sem aderir aos seus princípios norteadores, por isso é preciso entender as formas como a privacidade mudou diante da sociedade da informação, moldando-se para capacitar. Essas empresas processam milhões de dados pessoais todos os dias de muitos clientes, então não há dúvidas de como serão afetados pela LGPD. É notório que será necessária toda uma reorganização interna ao lidar com esses dados sensíveis, e uma nova ética de seus colaboradores para evitar possíveis sanções futuras na nova legislação, pois adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 entrou em vigor em setembro de 2020

Avançando para o final deste trabalho, acredita-se que ele apresenta uma tentativa de orientação e compreensão do impacto da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no qual está sendo implantada no mercado de empresas de Telecomunicações. No entanto, este estudo apresenta apenas alguns aspectos relacionados ao tema, que se limitam a pontos de vista e opiniões dos autores.

Vislumbra-se que a presente lei produza a consolidação do uso íntegro, protetivo e legal acerca dos dados pessoais, conforme ressaltado no objetivo do trabalho, respeitando os princípios instruídos, para garantir, acima de tudo, ao tratar da proteção dos dados pessoais, na qual foi mostrado que deve se ter o respeito ao direito fundamental à privacidade. Ora, os usos das informações pessoais, excepcionalmente dos dados pessoais, são valiosos para seu titular, desta forma, tendo este, o direito de restringir que estes dados sejam usados de maneira indevida, à proporção que este lhe traga violações.

A sociedade atual se caracteriza na era dos dados onde, apenas um acesso ao espaço virtual, tudo será coletado, tudo será percebido. No âmbito da Telecomunicações, o tratamento desses dados objetivos e pessoais, é evidente a fundamental importância da Lei Geral de Proteção de Dados, e as empresas deste setor precisam urgentemente tomar medidas para se adaptar e garantir que este tratamento é conduzido da melhor forma possível, respeitando a privacidade e liberdade dos clientes. A Lei é recente e precisa de mais reflexão, mas o tempo está passando, esta nova realidade estará definitivamente à frente como diferencial entre os concorrentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 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. Brasília, DF: Senado Comunidade, 2018.

CAMILO, C.O., Silva, J.C. **Mineração de Dados: Conceitos, Tarefas, Métodos e Ferramentas**. Goiás: UFG, 2005.29 p.

CASTRO, Catarina Sarmiento e. **Direito da informática, privacidade e dados pessoais**. Coimbra: Edições Almedina, 2005.

EFING, Antônio Carlos. **Bancos de dados e cadastro de consumidores**. São Paulo: Editora RT, 2002.

EINSTEIN, Albert. **Como vejo o mundo**. N.p.: StreetLib, 2021. Disponível em: [https://blogdomiltonjung.files.wordpress.com/2013/02/como-vejo-o-mundo-\(albert-einstein\).pdf](https://blogdomiltonjung.files.wordpress.com/2013/02/como-vejo-o-mundo-(albert-einstein).pdf) , acessado em 08 janeiro 2023.

GIARLLARIELLI, Gustavo. **LGPD: Multa por infração**. [S.I.]: JusBrasil, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/lgpd-multa-por-infracao/1198102369>, acessado em 01 abril 2023.

JATOBÁ, Matheus. **LGPD: 84% das empresas não estão preparadas**. [S.I.]: Folha de Pernambuco, 2021. Disponível em <https://www.folhape.com.br/economia/lgpd-84-das-empresas-nao-estao-preparadas/184486/>, acessado em 01 julho 2022.

KAMINSKI, Omar. **O direito à privacidade e proteção aos dados pessoais no Brasil**. Rio de Janeiro, D.P.D.C.; U.E.R.G, 11 ago. 2010. Seminário sobre Proteção à Privacidade e aos Dados Pessoais no Brasil. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827> . Acesso em: 01 abril 2023.

KAHNEY, Leander. **Tim Cook: O gênio que mudou o futuro da Apple**. Brasil: Intrínseca, 2019. Disponível em: https://www.intrinseca.com.br/upload/livros/1%C2%BACAP_TimCook.pdf. Acesso em 08 janeiro 2023.

LANYK, L. R. Z.. **Um modelo para a implantação de um Data Mart de Clickstream para empresas provedoras de acesso à internet de pequeno e médio porte**. Florianópolis: UFSC, 2002.

NONES, Fernanda. **LGPD: O que diz a lei de proteção de dados e como ela pode impactar a sua estratégia de marketing e vendas**. Resultados Digitais, 2022. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/o-que-e-lgpd/>. Acesso em: 05 abr. 2023.

PESQUISA para o TCC- 5º período -IFPE Campus Paulista. Disponível em: <https://forms.gle/dUnSVR933g4B5Dt8A>. Acesso em: 12 dez. 2022.

PINHEIRO, Patricia P. **Proteção de dados pessoais: comentários à Lei 13.709/2018**. São Paulo: SaraivaJur, 2018.

POSITIVO Tecnologia. **Segurança da informação: Conheça as 12 melhores práticas**. [S.I.]: Panorama Positivo, 2020. Disponível em:

<https://www.meupositivo.com.br/panoramapositivo/seguranca-da-informacao/>. Acesso em 24 maio 2023.

REINALDO FILHO, Demócrito. (org.) **Direito da Informática**: temas polêmicos. Baolu, SP: EDIPRO, 2002.

SANTANA, Isis. **O que faz uma empresa de Telecomunicações?**. [S. l.]: Brastel, 2021. Disponível em: <https://brastelnet.com.br/2021/03/23/o-que-faz-uma-empresa-de-telecomunicacoes/>. Acesso em: 25 maio 2023.

SANTOS, Dhiulia de Oliveira. **A validade do consentimento do usuário à luz da lei geral de proteção de dados pessoais**: lei n. 13.709/2018. 2019. 50 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Centro Universitário de Brasília - Uniceub, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/13802>. Acesso em: 12 abril 2023.

SCHAFF, Adam. **A sociedade informática**. São Paulo, Brasiliense, 1990.

SILVA, Rosane Leal; SILVA, Letícia Brum. **A proteção jurídica de dados pessoais na internet**: análise comparada do tratamento jurídico do tema na União Europeia e no Brasil. Direito e novas tecnologias. Florianópolis: FUNJAB, 2013. Disponível em: 58 <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=e4d8163c7a068b65>. Acesso em: 08 janeiro 2023.

SILVA FILHO, Antonio Mendes da. **A Era da Informação**, 2016. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/quimicaead/files/2013/05/ITIC-Tecnologia-da-Infoma%c3%a7%c3%a3o-e-do-Conhecimento.pdf>. Acesso em: 08 janeiro. 2023.

SOTO, Fabio, da Agility. **LGPD nas empresas de telecomunicações**: como montar este quebra-cabeças. [S.l.]: Mobile Time, 2020. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/artigos/02/09/2020/lgpd-nas-empresas-de-telecomunicacoes-como-montar-este-quebra-cabecas/>. Acesso em 13 maio 2022.

VOELCKER, R. A. **Data Webhouse**: Clickstream. Disponível em: http://genesis.nce.ufjf.br/dataware/DataWarehouse/trabalhos/Trabs2000-2/Estudos_Avancados/DWClickstream.doc. Acesso em: 01 fevereiro 2023.

WACHOWICZ, Marcos. Proteção legal para bancos de dados Revolução da tecnologia da informação. Atualizações e artigos publicados originalmente *In: Copyright Journal*, São Paulo, v. 3, 2005.

APÊNDICE

1) Quando você recebe ligações na qual afirmam que são de empresas de Telecom, e precisa de seus dados pessoais para atendimento, você fornece seus dados pessoais?

- Com certeza
- Depende da situação
- Sim
- Nunca forneceria

2) Você já teve alguma informação pessoal vazada por alguma empresa de Telecomunicações?

- Não sei responder
- Talvez
- Sim
- Não
- Nunca saberei

3) A empresa que você trabalha possui cláusulas contratuais de privacidade e proteção de dados em seus contratos nos casos de transferência internacional de dados pessoais?

- Sim
- Não
- Talvez

4) Você acha que os dados pessoais fornecidos a sua empresa que você trabalha estão protegidos?

- Sim
- Talvez
- Não
- Prefiro não saber.
- Não tenho certeza, mas irei verificar.

5) Defina em uma escala de 1 a 5, sendo:

- 1- Péssimo;
- 2- Ruim;
- 3 - Bom,
- 4 - Muito bom
- 5 - Excelente.

Como você avaliaria sua proteção pessoal em conservar seus dados pessoais, como CPF, Telefone, entre outros...

- 1- Péssimo
- 2- Ruim
- 3- Bom
- 4- Muito Bom
- 5- Excelente

6) Seus dados pessoais, como documentos, senhas e etc... Você guarda eles de que forma?

- Físico (Papel)
- Nuvem
- Híbrido

7) Você já chegou a exigir de alguma empresa de Telecom no momento em que eles entram em contato via ligação se os dados fornecidos serão assegurados conforme a privacidade prevista em lei?

- Sim
- Não
- Talvez

8) Você sabe quanto custa em média uma multa da LGPD nas organizações?

à multa no valor de até 2% do faturamento da empresa, limitada a R\$ 50 milhões por infração.

à multa no valor de até 1,5% do faturamento da empresa, limitada a R\$ 20 milhões por infração.

à multa no valor de até 5% do faturamento da empresa, limitada a R\$ 100 milhões por infração.

à multa no valor de até 3% do faturamento da empresa, limitada a R\$ 70 milhões por infração.

9) Caso alguma empresa de Telecom entre em contato com você e afirma que a ligação está sendo gravada, você se sente seguro mesmo assim em continuar com o atendimento?

Sim

Não

Talvez

10) Você autoriza usarmos suas respostas a nossa elaboração de pesquisa do nosso TCC do IFPE Campus Paulista da disciplina de Processos Gerenciais do 6º Período*

Sim

Não