

**UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE – UNIPLAC**  
**UNIVERSIDADE DO CONTESTADO – UNC**  
**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC**  
**UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE – UNIVILLE**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SISTEMAS PRODUTIVOS - PPGSP**

**MARISTELA HEINEN GEHELEN**

**COMPLIANCE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**  
**EM EMPRESAS CORRETORAS DE SEGURO**

**LAGES/SC**  
**2024**

**MARISTELA HEINEN GEHELEN**

**COMPLIANCE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)  
EM EMPRESAS CORRETORAS DE SEGUROS**

Dissertação de Mestrado, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos – PPGSP em forma associativa entre UNIPLAC, UNC, UNESC e UNIVILLE, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Sistemas Produtivos.

**Orientador:** Prof. Dr. Jacir Favretto

**Coorientador:** Prof. Dr. Sílvio Parodi Oliveira Camilo

**LAGES/SC**

**2024**

## FICHA CATALOGRÁFICA

### Ficha Catalográfica

G311c

Gehelen, Maristela Heinen

Compliance à lei geral de proteção de dados (LGPD) em empresas corretoras de seguros / Maristela Heinen Gehelen ; orientador Jacir Favretto ; coorientador Sílvio Parodi Camilo Oliveira. – 2024.

84 f. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Sistemas Produtivos) – Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos em forma associativa entre a Universidade do Planalto Catarinense ; Universidade do Contestado ; Universidade do Extremo Sul Catarinense ; Universidade da Região de Joinville. Lages, SC, 2024.

1. Programas de Compliance. 2. Proteção de dados - Legislação. 3. Direito à privacidade. 4. LGPD. I. Favretto, Jacir (orientador). II. Oliveira, Sílvio Parodi Camilo (coorientador). III. Universidade do Planalto Catarinense. IV. Universidade do Contestado. V. Universidade do Extremo Sul Catarinense VI. Universidade da Região de Joinville. VII. Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos. VIII. Título.

CDD 658.5

Catálogo na fonte – Biblioteca Central

## FOLHA DE APROVAÇÃO

MARISTELA HEINEN GEHELEN

### COMPLIANCE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS EM EMPRESAS CORRETORAS DE SEGUROS

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos – PPGSP, Linha de Pesquisa 1 – Gestão de Conhecimento em Sistemas Produtivos, em forma associativa entre a Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC, a Universidade do Contestado – UNC, a Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC e a Universidade da Região de Joinville - UNIVILLE, como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Sistemas Produtivos**.

Banca Examinadora

 gov.br

Documento assinado digitalmente

JACIR FAVRETTO

Data: 28/10/2024 09:45:31-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof. Dr. Jacir Favretto – UNC

Presidente da Banca / Orientador

**Silvio Parodi Oliveira  
Camilo**

Assinado de forma digital por Silvio

Parodi Oliveira Camilo

Dados: 2024.10.28 09:54:25 -03'00'

---

Prof. Dr. Sílvio Parodi Camilo Oliveira - UNESC

Coorientador

 gov.br

Documento assinado digitalmente

ANTONIO ZANIN

Data: 28/10/2024 10:23:31-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof. Dr. Antônio Zanin - UFMS

Membro externo da banca

Documento assinado digitalmente

 gov.br

MARCELO LEANDRO DE BORBA

Data: 28/10/2024 10:13:11-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof. Dr. Marcelo Leandro de Borba – UNIVILLE

Membro interno da banca

Lages, SC, 26 de setembro de 2024.

## AGRADECIMENTOS

Aos professores Orientador Prof. Dr. Jacir Favreto e Coorientador, Prof. Dr. Sílvio Parodi Camilo Oliveira, pelos ensinamentos, incentivos e orientações, para a elaboração da dissertação e de todos os processos decorrentes do seu desenvolvimento.

Aos Professores de todo o programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos (PPGCP), pelos ensinamentos e aprendizagem nas mais diversas áreas do conhecimento, assim como pela participação e contribuições em atividades, seminários e bancas.

A Prof<sup>ª</sup>. Dra. Cristina Keiko Yamaguchi, pela coordenação, acompanhamento e aprendizado no intercâmbio realizado em Portugal, que oportunizou experiências, convivência e conhecimento internacional.

Aos Colegas e Amigos que participaram do Intercâmbio e pelos laços que se fortaleceram. A todos os Colegas do Programa PPGSP que participaram e contribuíram com os estudos, para o crescimento intelectual e profissional.

À Sara, Luciana, Guilherme e Jefenson, razões da minha vida.

Ao Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos em forma associativa entre a Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC, a Universidade do Contestado – UNC, a Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC e a Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE, que me oportunizaram a participação e aquisição de conhecimento no Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos.

À Coordenação de Pessoal de Nível Superior – CAPES, pela contribuição e investimentos na formação de recursos de alto nível por meio da pesquisa científica e estímulo na consolidação da pós-graduação no País.

À Universidade do Contestado (UNC) pela contribuição financeira, mediante desconto pelo vínculo.

## RESUMO

GEHELEN, Maristela Heinen. **Compliance à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em empresas corretoras de seguros**. 2024, 84 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas Produtivos). Programa de Pós-graduação em Sistemas Produtivos – PPGSP em forma associativa entre a Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC, Universidade do Contestado – UNC, Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC e Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE, Lages, 2024.

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) dispõe acerca da proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis do interessado, assim como define requisitos para garantir essa proteção. A *compliance* por sua vez visa garantir que a organização esteja em conformidade com as exigências previstas na LGPD, para prevenir sanções e danos aos interessados e a própria reputação da empresa. Nesse contexto, identificou-se o segmento de corretoras de seguros, que utilizam dados pessoais em diversos processos, desde a sua coleta, armazenamento e repasse, para a aplicação do estudo. A integração entre *compliance* e LGPD, na atual sociedade da informação, se faz necessária com a adoção de medidas que visam a proteção dos dados do interessado, e que esses dados tenham o tratamento adequado. Dessa forma, o objetivo geral do presente trabalho, foi propor um programa baseado nas diretrizes do *compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados para aplicação em empresas corretoras de seguro. A metodologia utilizada consistiu-se em uma abordagem qualitativa, precedida de pesquisa bibliográfica acerca dos fundamentos do *compliance* e LGPD, entrevistas semiestruturadas direcionadas aos gestores e colaboradores da empresa objeto de estudo. Como resultado, observou-se que a empresa analisada ainda não implementou os requisitos da LGPD, e os conhecimentos acerca da conformidade são deficitários, necessitando de apoio da alta gestão, para a sua implementação e observância. Nesse sentido igualmente, tanto os colaboradores quanto os gestores da empresa demonstraram interesse pela implementação das conformidades, uma vez que tem a compreensão quanto as disposições legais. Esses resultados vão de encontro a proposta de aplicabilidade do estudo, com a elaboração de orientações por intermédio de um *e-book* e assessoria, para a implementação das disposições. Ao concluir o presente estudo identificaram-se as carências e limitações no segmento organizacional, quanto a conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados, que ainda não foi implementada, ao mesmo tempo em que já se apresenta proposta com orientações, assessoria com acompanhamento contínuo, em observância a todos os requisitos legais.

**Palavras-chave:** *Compliance*; Lei Geral de Proteção de Dados; Conformidade; Corretoras de Seguros.

## ABSTRACT

**GEHELEN, Maristela Heinen. Compliance with the General Data Protection Law (LGPD) in Insurance Brokerage Companies. 2024, 84 pages. Dissertation (Master's in Production Systems). Graduate Program in Production Systems – PPGSP in associative form between the University of Planalto Catarinense – UNIPLAC, University of Contestado – UNC, University of the Extreme South of Santa Catarina – UNESC, and University of the Joinville Region – UNIVILLE, Lages, 2024.**

The General Data Protection Law (Law No. 13.709/2018) addresses the protection of personal data and sensitive personal data of the data subject, as well as defines the requirements to ensure such protection. Compliance, in turn, aims to ensure that the organization is in accordance with the requirements set out in the LGPD to prevent sanctions and harm to the data subjects and the company's own reputation. In this context, the insurance brokerage segment, which uses personal data in various processes from collection, storage, and transfer, was identified as the focus of this study. The integration of compliance and the LGPD in the current information society is necessary through the adoption of measures aimed at protecting the data subjects' information and ensuring that this data is treated appropriately. Therefore, the overall objective of this work was to propose a program based on compliance guidelines with the General Data Protection Law for application in insurance brokerage companies. The methodology used consisted of a qualitative approach, preceded by bibliographical research on the foundations of compliance and the LGPD, and semi-structured interviews directed at managers and employees of the company under study. As a result, it was observed that the analyzed company has not yet implemented the LGPD requirements, and the knowledge regarding compliance is limited, requiring support from senior management for its implementation and observance. In this regard, both employees and company managers demonstrated interest in implementing compliance, as they understand the legal provisions. These results align with the proposed applicability of the study, with the development of guidelines through an e-book and consultancy for implementing the provisions. Upon concluding this study, the shortcomings and limitations in the organizational segment regarding compliance with the General Data Protection Law, which has not yet been implemented, were identified, while at the same time presenting a proposal with guidelines and consultancy for continuous monitoring, in observance of all legal requirements.

**Keywords:** Compliance; General Data Protection Law; Conformity; Insurance Brokerage Companies.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
1.1	PROBLEMA.....	10
1.2	OBJETIVOS .....	11
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo geral</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>11</b>
1.3	JUSTIFICATIVA.....	12
<b>1.3.1</b>	<b>Inserção social esperada</b> .....	<b>13</b>
1.4	CARACTERIZAÇÃO INTERDISCIPLINAR E ADERÊNCIA AO PROGRAMA .....	13
<b>2</b>	<b>PANORAMA TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1	<i>COMPLIANCE</i> .....	16
2.2	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).....	20
<b>2.2.1</b>	<b>Fundamentos da LGPD</b> .....	<b>20</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis</b> .....	<b>26</b>
2.3	APLICAÇÃO DA LGPD ÀS ORGANIZAÇÕES DE CONFORMIDADE COM OS PROGRAMAS DE <i>COMPLIANCE</i> .....	29
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA</b> .....	<b>32</b>
3.1	ABORDAGEM DA PESQUISA .....	32
3.2	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....	33
<b>3.2.1</b>	<b>Etapas da pesquisa</b> .....	<b>35</b>
3.3	PROCESSO DE COLETA DE DADOS.....	35
3.4	PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS .....	37
3.5	PROCEDIMENTOS ÉTICOS DA PESQUISA .....	38
<b>3.5.1</b>	<b>Critérios de inclusão dos participantes</b> .....	<b>38</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Critérios de exclusão dos participantes</b> .....	<b>38</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Procedimentos de contato com os participantes e coleta de dados</b> .....	<b>38</b>
<b>3.5.4</b>	<b>Riscos e benefícios da pesquisa</b> .....	<b>39</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>41</b>
4.1	ACHADOS CIENTÍFICOS.....	41
<b>4.1.1</b>	<b><i>Compliance</i> à LGPD em Estratégia e Gestão</b> .....	<b>42</b>
<b>4.1.2</b>	<b><i>Compliance</i> à LGPD em Pessoas e Ambientes</b> .....	<b>45</b>
4.1.2.1	Implementação, Treinamento, Participação e Inclusão.....	45

4.1.2.2	Cultura Organizacional e Ética.....	47
4.1.3	<b>Compliance</b> à LGPD em Tecnologias.....	49
4.1.4	<b>Compliance</b> à LGPD quanto a Padronização de Documentos.....	52
4.1.5	<b>Compliance</b> à LGPD em Gestão de Processos .....	54
4.1.6	Perspectivas dos Respondentes quanto a adoção do <b>Compliance</b> à LGPD .....	58
4.2	APLICABILIDADE DO ESTUDO .....	61
5	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	62
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	67
	<b>APÊNDICE A – CARTA DE APRESENTAÇÃO</b> .....	76
	<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA – GESTORES E COLABORADORES</b> .....	77
	<b>APÊNDICE C - MODELO DE TCLE</b> .....	79
	<b>APÊNDICE D – COMPLIANCE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) APLICADA EM EMPRESAS CORRETORAS DE SEGURO - (E-BOOK)</b> .....	80

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade da informação na atualidade está caracterizada pela indispensabilidade das tecnologias em todos os segmentos sociais e dentre eles, o desenvolvimento da própria informação e construção do conhecimento. Essa nova sociedade é formada mediante conectividade entre os mais diversos países, mercados, pessoas em rede, e conseqüentemente, aumenta-se o fluxo de informações e dados que são disponibilizados a cada instante (Mendonça, 2014).

Diante dessa realidade, os dados pessoais se tornam valiosos e são utilizados por entes públicos e privados a fim de conhecer o indivíduo, na qualidade de consumidores, eleitores, trabalhadores, entre outros, para subsidiar na adoção e planejamento de seus esforços, vislumbrando estratégias a serem exploradas nos mais diversos segmentos. A facilidade na utilização dos dados pessoais tratados por instrumentos tecnológicos apresenta riscos de vazamento e utilização indevida aos seus titulares, uma vez que podem ser utilizados de forma indevida, incorrendo em violação à privacidade e individualidade. Dessa forma, foi instituída a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que visa o tratamento e a proteção dos dados do indivíduo, preservando a sua individualidade e privacidade, com o intuito de evitar discriminações e vazamento de dados pessoais (Mendonça, 2014).

A LGPD dispõe acerca dos direitos que visam proteger, assim como o tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis, uma vez que essas informações podem sofrer vazamento e serem destinadas a práticas indevidas. Nessa linha ainda, identificou-se a aplicação da LGPD às organizações, que promovem a coleta de dados pessoais e sensíveis de diversas pessoas envolvidas no segmento com a transferência dessas informações a entes públicos e privados (Montin, 2012).

A preocupação com o tratamento dos dados pessoais do indivíduo, implica em adoção de medidas, que se iniciam na coleta das informações, no seu armazenamento e utilização dessas para a finalidade que justificou a sua coleta e utilização. A LGPD dispõe acerca das práticas e suas possíveis responsabilizações, desde que comprovados o seu desvio de finalidade (Montin, 2012).

Com a aplicação da LGPD às organizações, identifica-se na adoção de medidas necessárias para a proteção e tratamento dos dados das pessoas, para evitar o seu vazamento e conseqüentemente a violação dos direitos e garantias fundamentais (Pinheiro, 2018).

Diante desse cenário, elabora-se a problemática da pesquisa, tendo como objetivo identificar a aplicação da *Compliance* à LGPD nas Organizações que atuam no ramo de corretagem de seguro (Pinheiro, 2018).

O fenômeno investigado neste estudo de caso é verificar como os programas de *Compliance* são aplicados à Lei Geral de Proteção de Dados em empresas corretoras de seguro, por intermédio de

uma abordagem exploratória, para identificar o cenário atual do fenômeno em uma empresa corretora de seguros, com o objetivo de utilizá-lo como ponto de partida para a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados, disposta na legislação.

Para melhor compreensão, optou-se por dividir o presente trabalho em eixos: O primeiro, tratando dos programas de *compliance*. O segundo, a Lei Geral de Proteção de Dados e o tratamento dos dados pessoais, além das possíveis responsabilizações nas hipóteses de vazamento de dados e desvio de finalidade. O terceiro, com a Organização numa economia baseada em dados e, por fim, no quarto, a interdisciplinaridade nas disciplinas envolvidas no tema proposto.

## 1.1 PROBLEMA

A integração da *compliance* com a Lei Geral de Proteção de Dados é fundamental para assegurar a preservação dos dados pessoais nas organizações.

Um dos principais desafios enfrentados pelas organizações atualmente é a complexidade e sofisticação das ameaças à segurança dos dados pessoais. No ambiente corporativo a digitalização dos processos se mostra como uma ferramenta essencial, para a geração de dados, seu armazenamento e compartilhamento. Nessa linha, muitas empresas ainda não dispõem de uma proteção adequada para esses dados, o que poderá resultar em uma vulnerabilidade, que pode ser explorada para fins diversos (Campos & Carreiro, 2024).

A ausência de um programa de *compliance* bem estruturado, alinhado a Lei Geral de Proteção de Dados, pode levar a falhas na identificação dos riscos e implementação de medidas preventivas e adequadas. A recomendação para avançar nas investigações e integrar a *compliance* à LGPD, se torna uma medida necessária. A relação da *compliance* à LGPD funcionará como um sistema de monitoramento contínuo, com respostas rápidas para situações de insegurança, o que irá reforçar a proteção de dados pessoais, assim como promoverá uma cultura organizacional para conformidade legal e ética.

Doyle (2019 como citado por Campos & Carreira, 2024) destacam a respeito da interseção das atividades de *compliance* de um programa de integridade e inovação, sendo não só eficiente, mas também sustentável:

. . . as atividades de *compliance*, governança, riscos e inovação podem estar diretamente ligados à solidificação dessa estrutura orientada para o crescimento com a finalidade de alcançar vantagem competitiva. Com base nesta proposição, *Compliance-Inovação* é definida

como os processos pelos quais as bases de conhecimento do GRC (Governança, Risco e *Compliance*) e domínios de inovação são integrados para impulsionar a sustentabilidade e exploração comercial através de processos de tomada de decisão. (p. 5)

A *compliance* permite que a empresa estabeleça políticas e procedimentos claros para a proteção dos dados pessoais, incluindo novas tecnologias, para garantir que os processos sejam transparentes. As empresas estarão preparadas para enfrentar os desafios impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados e, minimizar os riscos de sanções legais, danos financeiros resultantes de possíveis vazamentos de dados e até a perda de sua reputação diante do mercado (Campos & Carreiro, 2024).

Necessário superar a visão fragmentada com relação a proteção de dados, que muitas vezes se dá apenas nas situações de reação, quando o evento já ocorreu. A integração da *compliance* à LGPD deve ser vista como uma oportunidade para criar um sistema de proteção de dados proativo, que assegure a conformidade com a legislação, e que estabeleça a confiança dos envolvidos nas relações organizacionais.

O problema aqui proposto compreende o atendimento de um segmento organizacional – corretoras de seguro, que coleta uma gama de dados pessoais e até dados pessoais sensíveis dos seus segurados, para realizar as suas atividades de intermediação, entre os clientes, fornecedores, parceiros, seguradoras, entre outros, onde referidos dados são replicados por diversas oportunidades, sem o tratamento adequado, conforme prevê a legislação.

Dessa forma, como acontece a aplicação dos programas de *compliance* à Lei Geral de Proteção da Dados em corretoras de seguros, de forma a proteger os dados pessoais, de acordo com as disposições legais previstas na Lei nº 13.709/2018?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Propor um programa baseado nas diretrizes do *Compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados, para aplicação em empresas corretoras de seguros.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar o programa de *compliance* em organizações corretoras de seguros.

- Demonstrar o programa de *compliance*, os requisitos da LGPD e as mudanças organizacionais necessárias para aplicar em empresas corretoras de seguros.
- Elaborar um *e-book*/cartilha com orientações sobre a adoção dos programas de *compliance* à LGPD, para ser aplicado em corretoras de seguros.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A adoção de uma cultura organizacional, voltada aos programas de *compliance*, a influenciam diretamente sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados, sendo considerada um fator-chave para o sucesso na preservação dos dados pessoais nas organizações. A cultura organizacional pode ser utilizada para fundamentar que a *compliance* não é apenas uma ferramenta legal, mas, para a criação de uma cultura corporativa que valoriza a proteção de dados, como parte integrante dos valores da empresa (Campos & Carreiro, 2024).

A não integração de *compliance* à LGPD pode resultar em uma vulnerabilidade na proteção de dados pessoais, pois a adoção de práticas isoladas de proteção, tendem a ser menos eficazes na prevenção de violações e no cumprimento contínuo das normas legais.

Registra-se que as empresas enfrentam riscos em suas operações diárias, originados de agentes internos e externos. Ao gerenciar esses riscos, busca-se garantir a realização dos objetivos empresariais da organização, como uma forma de representar oportunidades de progresso (Rampini, 2023).

Sob outro norte, a justificativa pelo estudo se dá igualmente em função da promoção de assessoria jurídica em empresa do segmento de corretagem de seguro. Para atingir essa finalidade, necessário aprofundamento na temática, para obter conhecimento e disseminação no segmento de corretoras de seguro.

Observa-se que as empresas promovem a coleta de dados pessoais dos indivíduos, na fase pré-contratual, sob a forma de intermediação e formalização dos contratos de seguros entre as seguradoras e os indivíduos segurados, atraindo para si responsabilidades quanto ao tratamento dos dados.

A pretensão com o desenvolvimento do tema é a contribuição que o mesmo trará ao segmento de corretoras de seguro, uma vez que essa modalidade de organização ao promover a referida coleta de dados, irá utiliza-los para a elaboração de contratos, cálculos de prêmio e coberturas, tomando-se por referência os dados pessoais individualizados e cálculos atuariais com base no “perfil do segurado”, o que gerará uma personalização e individualização do contrato.

Diante desse contexto, para que o tratamento dos dados seja adequado, com a sua preservação, a *compliance* à LGPD visa definir regras a serem adotadas, com a finalidade de evitar vazamento e discriminações para a preservação das garantias fundamentais.

Assim, o estudo tem por finalidade contribuir como instrumento de consulta e orientação ao segmento, com a adoção da *Compliance* à LGPD, evitando-se futuras responsabilizações.

### 1.3.1 Inserção social esperada

A pretensão quanto a inserção social da pesquisa é atender as organizações sociais quanto a adoção dos programas de *compliance* e adequação da LGPD, para que não haja violação e exposição de dados do indivíduo em flagrante desrespeito aos seus direitos e garantias fundamentais. Ao adequar o tratamento de dados obtidos do indivíduo, para a confecção de contratos de seguro personalizados, haverá segurança quanto as informações obtidas, assim como o fornecimento das referidas informações. Nessa linha, os contratos serão pactuados na mais estrita boa-fé, por parte dos envolvidos.

Quanto a questão acadêmica, a inserção social poderá se dar com uma futura publicação da pesquisa produzida, para que esta sirva de referência a novas pesquisas e desenvolvimento das conformidades em LGPD.

De igual forma, a especialização acerca do tema poderá gerar uma nova área de trabalho e referência no tema.

## 1.4 CARACTERIZAÇÃO INTERDISCIPLINAR E ADERÊNCIA AO PROGRAMA

O Programa de Pós-graduação em Sistemas Produtivos (PPGSP), foi aprovado em 2020 na 198ª reunião do Conselho Técnico-Científico da Educação Superior (CTC-ES) da CAPES (UNIPLAC, 2021). O programa está inserido na área de avaliação interdisciplinar, especialidade Engenharia/Tecnologia/Gestão (CAPES, 2020a).

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) publicou a tabela de áreas do conhecimento, organizada em quatro níveis: Grande área; Área de avaliação; Subárea; e Especialidade (CAPES, 2020b).

A aderência da pesquisa com o Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos se dá na Linha 1 – GESTÃO E CONHECIMENTO EM SISTEMAS PRODUTIVOS, onde essa linha objetiva investigar os sistemas produtivos por meio de conhecimentos científicos e/ou tecnológicos em distintos

contextos. Propõe atuar de forma interdisciplinar as temáticas: estratégia e aprendizagem organizacional, gestão do conhecimento, inovação e sustentabilidade; inteligência empresarial; gestão de processos e produção.

Quanto a interdisciplinaridade, essa ocupa um lugar central na atual cultura, principalmente nas instituições de ensino. Em função da fragmentação do conhecimento e a necessidade de comunicação entre as diferentes disciplinas para a compreensão do mundo e do ser humano, tem havido um grande estímulo à interdisciplinaridade (Costa et al., 2021).

Para Demo (1997), a produção do conhecimento está centrada na singularidade de cada área do conhecimento como um campo distinto que necessita de pesquisa e aprofundamento para a sua formação. No entanto, esse processo ocorre em paralelo com a interação de várias áreas, cada uma com suas especificidades, que movimenta a interação contínua que forma a totalidade do conhecimento.

Há o reconhecimento de um empreendimento interdisciplinar sempre que se observa a incorporação dos resultados de várias especialidades, que se utilizam de ferramentas e técnicas metodológicas de outras disciplinas, que utilizam conceitos e análises em vários ramos do conhecimento, para sua integração e convergência (Japiassú, 1976).

Atualmente a interdisciplinaridade é um pré-requisito para o ensino e a pesquisa, onde se pode considerar que o conhecimento e o ensino são, por definição, o resultado de um esforço interdisciplinar, particularmente no contexto de uma mudança cultural que pode ajudar nesse esforço. A interdisciplinaridade pode ser descrita como um ponto de intersecção de atividades, com várias lógicas (disciplinares e interdisciplinares), para encontrar equilíbrio entre a análise fragmentada e síntese que seja mais fácil entender, visando a busca de um meio-termo entre o raciocínio racional, instrumental e subjetivo (Jantsch & Bianchetti, 2002).

O presente trabalho, apresenta áreas de conhecimento interdisciplinares, compreendidas as Ciências Sociais Aplicadas e Ciências Exatas e da Terra, uma vez que aborda aspectos inerentes à disciplina do Direito, Administração, Economia e Tecnologias e Inovação (Ciências da Computação).

Ao tratar da LGPD, está-se diante de um dispositivo legal, onde se disciplina acerca da proteção de dados pessoais, dados pessoais sensíveis e anonimizados, do indivíduo, pessoa natural, pessoas jurídicas, de direito privado e público. Nessa linha, extrai-se conceitos e definições de várias áreas de conhecimento, no campo do Direito, desde o Direito Constitucional, que define as garantias fundamentais, até aspectos relacionados ao Direito Civil, com a abordagem das respectivas responsabilidades e penalidades.

Em observância a interdisciplinaridade com as áreas de Administração e Economia, verifica-se que esse ramo da ciência trata de gestão de negócios empresariais e pessoais, e está sujeito à aplicação e adequação da referida Lei Geral de Proteção de Dados, vez que as informações utilizadas para se gerar e apurar resultados, advém e utiliza informações pessoais da pessoa natural, compreendendo sócios, trabalhadores, e suas ramificações pessoais.

Além disso, esses dados pessoais são utilizados para a prestação de diversas informações sociais, destinadas a entes públicos, que igualmente usam tais informações para gerar condutas de gestão pública social. Dessa forma, a aplicação da LGPD vincula as áreas de Administração e Economia à preservar as informações, mantendo-as seguras, para que não haja a utilização dos dados de forma discriminatória e desfavoráveis ao seu titular.

A interdisciplinaridade se encontra presente com a vinculação à área do conhecimento em Ciências da Computação, uma vez que as ferramentas de Tecnologias da Informação são usadas em grande escala para o armazenamento de dados pessoais. Assim, ao considerar as várias opções de softwares disponibilizadas, há evidente preocupação com o vazamento de tais informações, tendo em vista que os arquivos de dados, essencialmente, estão saindo do campo físico, tornando-se digitais.

Na composição do requisito da interdisciplinaridade, identifica-se a integração entre as áreas do Direito, Administração, Economia e Tecnologias de Informação.

## 2 PANORAMA TEÓRICO

No presente Referencial Teórico, são tratados em tópicos específicos, os seguintes conteúdos: 2.1 *Compliance*; 2.2 Lei Geral de Proteção de Dados (LGP); 2.2.1 Tratamento de Dados pessoais e dados pessoais sensíveis; 2.3 Aplicação da LGPD às organizações de conformidade com os programas de *compliance*; 2.4 Interdisciplinaridade. A saber:

### 2.1 COMPLIANCE

Os primeiros estudos sobre *compliance* são historicamente imputados ao sistema financeiro, onde se buscava angariar nível de estabilidade e segurança. O termo *compliance* pode ser traduzido como a forma de estado de agir em conformidade (Sarlet & Saavedra, 2017). O movimento de conformidade está inclinado em nível de estratégia organizacional para mitigar riscos e prevenir atos corruptivos na ambiência das organizações (Manzi, 2008).

Para Guimarães et al. (2014), “*compliance* é o conjunto de medidas de controle interno que a empresa pode adotar no sentido de evitar desvios de comportamento pelos seus funcionários” (p. 100). A expressão deriva do inglês *to comply* que é traduzida como adequar, cumprir, obedecer. Segundo os autores, esta prática é um mecanismo de controle de acompanhamento das atividades realizadas por entidades do terceiro setor, quando firmam contratos com a administração pública e, consiste em um dever de estar em conformidade com as leis, regras e recomendações internas. Esse mecanismo de controle é uma forma de implantação de um código de conduta e de autorregulação, que exige a previsão de procedimentos para oportunizar a prestação de contas e comportamentos éticos, por todos os envolvidos na relação empresarial.

Ao que consiste nos programas de *compliance*, tem-se como um conjunto de padrões e de comportamento éticos e legais a ser implantado por uma organização, tornando-se uma linha de comportamento externo e uma âncora para comportamento interno (Candeloro et al., 2012).

Quanto aos programas de *compliance* e sua efetivação nas sociedades, a Controladoria Geral da União, seguindo referências internacionais, fixou 5 (cinco) pilares de observação, quais sejam: a) comprometimento e apoio da alta direção com ética e a integridade; b) instância responsável pelo programa; c) análise de perfil e risco; d) regras e instrumentos; e) monitoramento contínuo (Candeloro et al., 2012).

A *compliance* necessita ser internalizada para se tornar parte da cultura orgânica das sociedades e nessa linha, preveem medidas de disseminação e introdução dos mecanismos de

integridade, como se destaca: a) concepção de códigos morais; b) engajamento e diálogos dos *stakeholders*; c) processos estruturados de tomada de decisão; d) programa de educação continuada em ética, e, e) gestão de indicadores de pesquisas de clima ético (Coimbra & Manzi, 2010).

A adesão por parte das empresas ao *compliance* está se confirmando, uma vez que imprescindível estar de acordo com as leis, quanto pelo valor que será agregado ao seu negócio, quando se comprovar a adoção das condutas éticas. No entanto, as organizações ainda encontram dificuldades de implementação das práticas e suas principais características, denominadas de “programa de *compliance*”, fundamentadas na instituição de um sistema complexo voltado a assegurar a integridade dentro das organizações. Esses pilares, tem por finalidade orientar os gestores e profissionais de *compliance*, na criação de um programa de conformidades, para gerar uma reputação na empresa como um todo, para validar seus negócios e resultar em i) aumento de controle sobre os riscos; ii) identificação de fraudes; iii) prevenção de assédios e, iv) aumento de credibilidade e expansão de mercado (Vaz & Mastrodi, 2021).

- a) Ao elencar os pilares do programa de *compliance*, didaticamente pode-se relacionar, segundo (Vaz & Mastrodi, 2021, pp. 76-79):
- b) o suporte da alta administração, que visa a adesão de todos os empregados e gestores, com apoio, planejamento e execução de ações;
- c) uma avaliação de riscos, conhecida como um Mapeamento de Riscos de *Compliance* (*Compliance Risk Assessment – CRA*), onde a organização conhecerá seus potenciais riscos e impactos, para atingir seus objetivos;
- d) Código de conduta e políticas de *compliance*, visando a adoção de políticas a serem adotadas pela empresa, para manter as conformidades com as leis e garantir uma cultura de integridade e valorização de comportamentos éticos;
- e) controles internos, com mecanismos de controle para assegurar a minimização de riscos, para que os registros, contábeis e financeiros, possam retratar a transparência dos negócios;
- f) treinamento e comunicação, visando a cultura do programa de *compliance*, além dos gestores, os colaboradores necessitam entender os objetivos e regras, assim como o papel de cada um;
- g) canais de denúncia, tais como e-mails, telefones e outras formas de comunicação, para que os colaboradores possam alertar sobre violações ao código de conduta;
- h) investigações internas, quando da ocorrência de denúncias e indícios de comportamento antiético e ilícito, assim como providências para as correções e, conforme o caso, punições;

- i) *Due diligence*, tendo em vista que o programa de *compliance* não pode ficar limitado apenas ao comportamento interno da organização, e sim, atingir os fornecedores, representantes, distribuidores e parceiros, necessário avaliar o histórico dos envolvidos, para estabelecer uma relação contratual;
- j) Auditoria e monitoramento, com avaliação contínua e monitoramento para verificar a execução e comprometimento com as normas; e por fim,
- k) diversidade e inclusão, visando um ambiente de trabalho com igualdade e respeito.

A intenção do *compliance* é ultrapassar o esforço voltado a agir em conformidade com a cultura organizacional, cuja conformidade seja o ponto de partida. A integridade organizacional deve superar o aspecto normativo e ir além, para ser a base da iniciativa comportamental da organização, para contribuir com a sociedade em todos os aspectos (Andrade, 2021).

Nessa linha, Sen (2000) esclarece que a noção de desenvolvimento centrada no ser humano e traduzido em processo de liberdades reais, passa a ser um instrumento de desenvolvimento, a assegurar presunção básica de confiança às relações sociais, combater a corrupção, a irresponsabilidade financeira e transações ilícitas.

O *compliance* trazido pela Lei na forma de “programa de integridade”, requer um constante e rápido desenvolvimento. Por outro lado, as relações negociais celebradas em grande velocidade, informalidade e sem conhecimento de fronteiras geopolíticas, exige que a legislação regulamente programas de integridade detalhados, o que levaria ao risco de uma constante desatualização do instituto e conseqüentemente, o desestímulo na sua adoção (Cunha & Souza, 2017).

A Lei Anticorrupção estabelece incentivos para a criação de programas de *compliance*, com a finalidade de reduzir as penalidades que poderão ser aplicadas, nas hipóteses de responsabilização. Esta prática se tornou necessária para diminuir a probabilidade de desvios e a empresa, via de conseqüência, será beneficiada economicamente com tal precaução.

Segundo Ribeiro e Diniz (2015), a implantação efetiva de uma política de *compliance*

auxilia na busca e na consolidação da confiança em âmbito nacional e internacional, valor inestimável para uma empresa, porque motiva a reciprocidade e suplanta métricas monetárias, deixando de ser apenas um ônus e revelando-se como a mais perfeita tática competitiva de negócio. (p. 100)

Essa medida visa coibir desvios e corrigir possíveis fragilidades das empresas, que dificulte a ocorrência de atos potenciais, que levam à corrupção, cientes de que não é possível impedir totalmente as ilicitudes. No entanto, ante a adoção de medidas preventivas, essas trarão dificuldades para as ilicitudes se concretizarem. Ainda, segundo Ribeiro e Diniz (2015), se o país quer melhorar a sua imagem no campo da corrupção é preciso mudar a cultura das relações econômicas entre particulares e o poder público, a partir de um enfrentamento contra o jogo da corrupção e seus próprios atores.

Se não existir uma cultura de intolerância e denúncia de “esquemas de corrupção” pelos principais atores interessados, a tendência é que o ciclo continue beneficiando quem menos favorece o próprio mercado, dissipando a empresa que melhor investe em *compliance*. Assim, evidente que o Estado deve estar ao lado das empresas éticas, garantindo a sua sobrevivência, com a adoção e aplicação de programas de *compliance*, que visam respeitar os direitos humanos e condições de trabalho justas.

De conformidade com o já relatado supra, o *compliance* é uma ferramenta à disposição das empresas, para o cumprimento das normas internas, diretrizes, políticas e legislação. A operacionalização do *compliance* está baseada em metodologias para alcançar o cumprimento dessas regras e normativos, que irão dar à empresa, segurança, proteção e transparência.

Assim, os objetivos do *compliance*, que compreendem proporcionar confiança aos acionistas/sócios e aos administradores da empresa, quanto aos atendimentos às leis e regulamentos locais, bem como o atendimento às políticas, normas e procedimentos internos, com a finalidade de manter a alta qualidade do controle (interno), assegurar o cumprimento da missão e visão da empresa e, mitigar os riscos associados aos negócios e processos. Ainda, proteger os ativos, a imagem e a reputação da empresa e de suas unidades de negócio. Em que pese ter surgido para dar conformidade aos processos, o programa de *compliance* ganha importância na gestão da ética empresarial, promovendo uma atuação íntegra (Sobreira Filho et al., 2019).

A *compliance* compreende procedimentos preventivos da organização que objetivam desenvolver mecanismos e normas para o cumprimento dos requisitos internos de sua atuação, aplicando a fiscalização, auditoria, cumprimento de código de conduta e o incentivo à denúncia de irregularidades, por intermédio de campanhas de comunicação interna e de canais para essa finalidade. O programa é uma política interna responsável por garantir o cumprimento de todas as regulamentações externas, para identificar e tratar desvios ou inconformidades que resultará no fortalecimento da cultura organizacional e no cumprimento de seus processos (Sobreira Filho, et al., 2019).

Além dos fatores indicados supra, o programa de *compliance* visa otimizar os negócios e proteger a reputação da empresa, assim como promover a imagem da organização, que pode obter o reconhecimento público pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União, como empresa pró-ética, fortalecendo ainda mais a sua reputação.

Nessa linha, o programa de *compliance* objetiva o comprometimento da empresa e seus administradores, por meio do envolvimento da alta direção, recursos adequados e autonomia e independência do gestor do programa. O envolvimento da alta direção, caracteriza-se pela inserção do *compliance* como um valor fundamental na cultura corporativa, que será garantido numa agenda dos órgãos da administração ou responsáveis, para determinar a direção geral dos negócios e aprovar suas demonstrações financeiras.

O programa de *compliance*, quando bem estruturado, é precedido da realização de uma análise dos riscos a que a empresa está exposta, classificando-os em áreas e priorizando as atividades de *compliance* sobre aquelas mais suscetíveis. Com treinamentos oferecidos aos colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, se definem os objetivos e regras do programa, assim como a compreensão correta, oportunizando esclarecimentos e engajamento nas atividades (Sobreira Filho et al., 2019).

Necessário ainda mencionar a importância de se manter um canal de denúncia, quanto a comunicação acerca das irregularidades e o seu monitoramento, para a verificação correta dos processos e controles desenvolvidos

Partindo-se das premissas acerca dos programas de *compliance*, identifica-se a sua aplicação à Lei Geral de Proteção de Dados às organizações, o que se propõe no presente estudo e que se passa a discorrer.

## 2.2 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

### 2.2.1 Fundamentos da LGPD

A legislação brasileira inspirou-se nas regras previstas no Regulamento Geral de Proteção de Dados Europeu para criar a Lei Geral de Proteção de Danos brasileira, onde ambas as normas optaram pela mesma abordagem, com base em governança, para implementação, aplicação e fiscalização mais efetiva dessas normas, pelas autoridades regulatórias (Iramina, 2020).

O Regulamento Geral de Proteção de Dados foi aprovado em 2016 e está em vigor desde 25 de maio de 2018, para substituir a Diretiva de Proteção de Dados de 1995, que estabelecia padrões para o processamento de dados na União Europeia.

Na mesma linha dispositiva da LGPD vigente no país, o regulamento proíbe o uso de dados pessoais para um propósito diferente do qual foi coletado originalmente, a não ser que o novo propósito não seja incompatível com o original, segundo o artigo 6º (4) do RGPD. Já no artigo 9º, há proibição de usos de dados sensíveis, tais como raça, origem étnica, opiniões religiosas e políticas, saúde, orientação sexual, entre outras, a não ser que haja o conhecimento explícito ou sob outras circunstâncias específicas. Ao proteger os dados, não se pretende apenas defender um bem ou valor econômico, mas, evitar a manipulação de comportamentos, discriminações, revelações não desejadas da vida privada, para proteger a privacidade como um todo (Rochfeld, 2018).

O RGPD prevê ainda que as organizações levem em consideração a proteção de dados desde a fase da concepção de novos produtos, serviços e projetos, o que se têm chamado de *privacy by design*. Entende-se que a privacidade desde a concepção, juntamente com a responsabilidade organizacional e a abordagem de avaliação de riscos, são bases fundamentais do arcabouço jurídico moderno de privacidade de dados (Moura, 2019).

Ao abordar a legislação nacional, necessário mencionar acerca do Projeto de Lei da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que foi proposto com o objetivo de dar ordenamento jurídico e institucional ao tratamento de dados pessoais, bem como a proteção aos direitos individuais das pessoas, de acordo com a CRFB/88. O tratamento de dados é uma realidade presente no cotidiano, especialmente quando experimentado sob a ótica dos avanços da tecnologia da informação, em especial a internet e suas diversas aplicações e interações da vida em sociedade (Montin, 2012).

Até pouco tempo, não se imaginava as aplicações e interações que a internet produziria no dia-a-dia, ao mesmo tempo que já se poderia concluir o ritmo acelerado e de incremento, face a velocidade com que as novas tecnologias são desenvolvidas para a comunicação das pessoas. Nessa realidade, necessário estabelecer normas legais para disciplinar tais relações, no tocante a proteção à individualidade e a privacidade das pessoas, sem impedir a livre iniciativa comercial e de comunicação (Montin, 2012).

Por tais justificativas no V Congresso Brasileiro da Indústria da Comunicação, promovido pela ABAP – Associação Brasileira de Agências de Publicidade e pelo FORCOM – Fórum Permanente de Comunicação, e após discussões com os participantes resultou em um relatório aprovado, apresentado como Projeto de Lei para fixar um marco regulatório para disciplinar essa atividade, de forma geral e abrangente, face as mutações constantes e aceleradas na área de evolução tecnológica. Prescindiu, quanto as questões específicas, uma autorregulamentação e culminou com a aprovação da Lei nº 13.709/2018, com redação dada pela Lei 13.853/2019 (Montin, 2012).

Assim, antes de analisar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, é imprescindível discorrer sobre a relevância dos dados na sociedade atual e, segundo Mendonça (2014):

A sociedade de hoje é resultado de uma revolução gerada pela informação, razão pela qual ela é comumente chamada 'sociedade da informação'. O grande fluxo informacional que circula rapidamente de um lado a outro do planeta por meio das novas ferramentas de tecnologia e de comunicação mostra que a informação é orientadora e permeadora das relações, fortalecendo-as (por um lado) e permitindo o surgimento de novas a partir da derrubada das barreiras físicas. Nos dias de hoje, é possível acompanhar fatos que acontecem em um país muito distante em tempo real através da televisão, manter conversas simultâneas com várias pessoas de vários lugares, trocando vídeos e fotos, através das redes sociais e descobrir qual a melhor rota para ir de um lugar a outro sem pegar trânsito por aplicativos de celular em apenas alguns segundos – e enquanto dirige, no breve tempo do sinal vermelho do semáforo. (p. 2)

Elucida Rodrigues et al (2021) sobre a mudança paradigmática pela qual passa a sociedade, ao transitar do capitalismo industrial para a sociedade de dados, como se observa:

O novo é permanentemente criado e a novidade traz em si a obsolescência do velho que, de fato, sempre persiste – gerando tensões de caráter organizacional extremamente complexas. O modo de produção transita do capitalismo industrial para a sociedade do conhecimento, ou como parece se impor: sociedade de dados. A produção de uma massa enorme de informações e informes, a possibilidade de armazenagem em nuvens, os motores de busca cada vez mais refinados e a onipresença de inteligência artificial no controle de processos – transformam o tempo, com a radicalidade tolerável a cada tempo.

A geração dos dados e a sua captação crescem de forma exponencial. Cada ato praticado pelas pessoas, as empresas recebem seus dados, seja por compras com cartão de crédito/débito, utilização de aplicativos de transportes, uma singela navegação na internet, publicações em redes sociais, entre outras (pp. 17-19).

Nesse contexto, de intensa exposição do indivíduo, necessário que o Estado atue para a proteção dos dados pessoais. Assim, com essa finalidade, foi editada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sob nº 13.709/2018. Segundo o entendimento de Pinheiro (2018):

O espírito da lei foi proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, trazendo a premissa da boa-fé para todo o tipo de tratamento de dados pessoais, que passa a ter que cumprir uma série de princípios, de um lado, e de itens de controles técnicos para governança da segurança das informações, de outro lado, dentro do ciclo de vida do uso da informação que identifique ou possa identificar uma pessoa e esteja relacionada a ela, incluindo a categoria de dados sensíveis. (p. 16)

Observa-se que a finalidade da LGPD é a proteção dos particulares em relação aos seus dados pessoais. Ao analisar as disposições preliminares da LGPD, tem-se a seguinte divisão: objeto (artigo 1º), fundamentos (artigo 2º), aplicação (artigos 3º e 4º), definições de expressões (artigo 5º) e princípios (artigo 6º), (Lei nº 13.709, 2018).

A LGPD disciplina as atividades privada e pública de tratamento de dados pessoais. Como se verifica em seu artigo 1º, “o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou pessoa jurídica de direito público ou privado” é disciplinado pela LGPD, cujas normas são de interesse nacional. Ainda, para não deixar dúvidas quanto ao seu alcance, o parágrafo único do artigo 1º, esclarece que as disposições da LGPD devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, mostrando-se abrangente em relação aos seus destinatários (Lei nº 13.709, 2018).

Já o artigo 2º, dispõe sobre os fundamentos da disciplina de proteção de dados pessoais, que dizem respeito à privacidade; autodeterminação informativa; liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; inviolabilidade da intimidade, honra e imagem; desenvolvimento econômico, tecnológico e inovação; livre iniciativa, concorrência e defesa do consumidor; direitos humanos, livre desenvolvimento da personalidade, dignidade e exercício da cidadania pelas pessoas naturais. Registra-se que os fundamentos da LGPD têm correspondência explícita ou implícita na CRFB/88, constatando-se a relevância por disciplinar o tratamento de dados para a sociedade brasileira (Moura, 2019).

Ao prosseguir, extrai-se do artigo 3º da LGPD, que qualquer operação de tratamento de dados realizada em território nacional, desde que atendidos os seguintes requisitos: de que os dados tenham sido coletados no território nacional; a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou fornecimento de bens ou serviços ou tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional (Lei nº 13.709, 2018).

Destaca-se que a LGPD tem alcance extraterritorial, ou uma vez que se aplica aos dados que sejam tratados fora do Brasil, desde que coletados em território nacional, por oferta de produtos ou serviços para indivíduos no território nacional ou que estivessem no Brasil (Pinheiro, 2018).

As exceções quanto a aplicação da LGPD, encontra disposição no artigo 4º, nas seguintes hipóteses: tratamento de dados pessoais realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos; fins exclusivamente jornalísticos, artísticos, acadêmicos (nessa hipótese, mediante consentimento pelo titular), de segurança pública, de defesa nacional, de segurança do Estado ou de atividades de investigação e repressão de infrações penais. Por fim, a LGPD não se aplica ao tratamento de dados pessoais provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na LGPD (Lei nº 13.709, 2018).

Já o artigo 5º da LGPD define expressões utilizadas em seu texto, como se observa, Segundo Moura (2019):

Segundo a LGPD, dado pessoal significa “informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável”. Pessoa natural nada mais é que a pessoa física, ou seja, a pessoa dotada de dignidade humana. A pessoa natural é identificada quando é possível individualizá-la sem necessidade de mais informações. É o que ocorre, por exemplo, quando o controlador (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais – artigo 5º, inciso VI) tem dados da pessoa natural tais como nome completo e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF. Já a pessoa identificável é aquela da qual se possui um dado e, de posse de outro dado, é possível identificá-la.

Pinheiro (2018) ensina que dados pessoais correspondem a

... toda informação relacionada a uma pessoa identificada ou identificável, não se limitando, portanto, a nome, sobrenome, apelido, idade, endereço residencial ou eletrônico, podendo incluir dados de localização, placas de automóvel, perfis de compras, número do *Internet Protocol* (IP), dados acadêmicos, histórico de compras, entre outros. Sempre relacionados a pessoa natural viva. (p. 25)

A LGPD em seu artigo 6º, dispõe que as atividades de tratamento de dados devem observar diversos princípios, quais sejam: boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas (Moura, 2019).

O princípio da boa-fé traz a ideia de que todos aqueles que atuam no tratamento de dados devem agir conforme o direito. Menciona-se que a boa-fé apresenta “dois enfoques: o subjetivo e o objetivo. A boa-fé subjetiva é a consciência ou a convicção de se ter um comportamento conforme o direito ou conforme à ignorância do sujeito acerca da existência do direito do outro. Já a boa-fé objetiva permite a concreção de normas impondo que os sujeitos de uma relação se conduzam de forma honesta, leal e correta “(Pezzella, 1997).

Os princípios da finalidade e da adequação, na LGPD, se relacionam, uma vez que pelo princípio da finalidade, o tratamento de dados deve se dar para propósitos legítimos devidamente informados ao titular, sendo que, pelo princípio da adequação, o tratamento de dados deve ser compatível com as finalidades informadas ao titular. De forma geral, convém mencionar o papel dos princípios na interpretação da LGPD.

Moura (2019) os define princípios como ‘mandamentos de otimização’, ou seja, como ‘normas que ordenam que algo seja realizado na maior medida possível dentro das possibilidades jurídicas e fáticas existentes’. Aqui, mandamentos são entendidos em sentido amplo, abrangendo tanto permissões como restrições.

Aplicando tal noção de princípio à LGPD, verifica-se que todos os princípios nela mencionados devem ser aplicados em todos os casos possíveis, considerando-se a realidade de fato. Tome-se como exemplo o princípio do livre acesso, segundo o qual se deve garantir aos titulares dos dados consulta facilitada e gratuita sobre a integralidade de seus dados pessoais, bem como sobre a forma e a duração do tratamento dos dados. Considerando o princípio do livre acesso como mandamento de otimização, os agentes de tratamento de dados devem facilitar o acesso aos dados nos limites de suas possibilidades. Certamente, a garantia legal de facilitação do acesso não significa que o acesso deve se dar sem qualquer critério, podendo os agentes de tratamento condicionar o acesso à apresentação de documentos e ao fornecimento de informações pelos titulares a fim de assegurar a idoneidade do procedimento (Moura, 2019).

Ao indicar os pilares da LGPD, verdadeiros alicerces aos quais as empresas e os empreendedores devem se atentar durante o manejo e o tratamento de dados, a fim de que se evite vazamento e prejuízos maiores, elenca-se:

- a) Tecnologia, elemento indissociável do tratamento de dados, que comporta um setor de TI (tecnologia da informação), que assegure o armazenamento dos dados, que podem ser em nuvem, por exemplo e tornem o acesso as informações colhidas, de difícil acesso, além e claro, da adoção de autenticações multifatoriais;
- b) Gestão de processos, no que concerne as práticas e métodos para se adequar e nessa linha, podem ser listados a comunicação e organização, conhecimento dos direitos do titular, adesão à privacidade, obtenção de consentimento, armazenamento de dados, construção de contratos, plano de respostas a infração relativas à violação de dados. As empresas podem elaborar um plano de gestão de processos que lhe seja eficaz, mas desde que contemple todas as previsões da LGPD;
- c) Pessoas e Cultura, voltados ao aspecto da cultura organizacional e da ética que se cultiva na empresa, em alinhamento entre os gestores e colaboradores, uma vez que os últimos são os executores de todos os trâmites que levam ao cumprimento da LGPD. (Almeida & Soares, 2022, pp. 5-19)

Na adoção da LGPD, sustentada por seus pilares, as organizações comprovam a análise dos riscos sob uma forma norteadora de procedimento, e num segundo momento, o planejamento para atender especificamente o seu segmento. A adequação evitará possíveis sanções se comprovadas as violações e vazamento de dados e isso, além de gerar prejuízos financeiros, poderá comprometer a sua visibilidade perante o mercado. Com a implementação os seus riscos operacionais diminuirão.

## **2.2.2 Tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis**

A LGPD (Lei nº 13.709, 2018) define, em seu artigo 5º, acerca do tratamento de dados, como se observa:

Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Nesse contexto, o tratamento de dados representa a realização de atividades envolvendo dados pessoais, seja por pessoa física ou jurídica, independente do meio utilizado. Com a lei, um importante fator passa a ser essencial nesse processo: o consentimento, ou seja, o tratamento dos

dados deve ser praticado de forma legítima, com finalidade clara e explícita e com o total conhecimento e permissão do titular em todas as partes da prática aplicada (Da Cruz et al., 2021).

O conceito de consentimento está presente em toda a Lei nº 13.709/2018, que o define no art. 5º como “manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada”. Para a lei ser aplicável, ela precisa explicitar quem são as partes a quem ela se aplica e suas responsabilidades. Desse modo, com o objetivo de estabelecer a organização e controle no processo de tratamento de dados, a Lei Geral de Proteção de Dados define no artigo 5º quem são os participantes e quais são suas funções dentro do fluxo. São eles:

- a) Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;  
Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- b) Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- c) Encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (Lei nº 13.709, 2018).

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi criada com o objetivo de cuidar, introduzir, fiscalizar o efetivo cumprimento da LGPD no território nacional e aplicar as devidas sanções para os indivíduos e organizações que não cumprirem com a lei. Além dessas funções, a ANPD é responsável pela manutenção dos regulamentos e dos procedimentos aplicados sobre o segurança dos dados pessoais, a fim de facilitar a compreensão dos titulares dos dados e agentes de tratamento. A LGPD tem por objetivo o tratamento dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, com a finalidade de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, assim como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (Lefevre, 2019).

A Lei nº 13.709/2018, originou-se do conteúdo extraído da GDPR - *General Data Protection Regulation*, a regulação de proteção de dados da União Europeia (EU), que segue o mesmo sentido, qual seja, de proteger a privacidade de acordo, observando-se o cenário tecnológico atual (Lefevre, 2019).

Para fins de regulamentação das atividades de tratamento de dados, a LGPD categoriza e tutela de forma diferenciada dos dados pessoais, dados pessoais sensíveis e dados anonimizados. Todavia, o legislador não deixou muito clara a distinção entre dado pessoal não sensível e dado

pessoal sensível. Dessa maneira, a análise de cada caso deve ser dinâmica e dependerá sempre do contexto. Tudo porque uma mera definição não impedirá a utilização de algoritmos e inteligência artificial, sendo possível, a partir do dado pessoal não sensível, obter-se um dado pessoal sensível. Essa preocupação com os dados sensíveis advém do fenômeno da publicidade baseada no comportamento das pessoas para traçar perfis de consumo (Lefevre, 2019).

Para a LGPD, o dado pessoal é composto por informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável, conforme já observado no artigo 5º, I, enquanto o dado pessoal sensível, contempla informações sobre a “origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural” (art. 5º, II). Já os dados anonimizados, não serão considerados dados pessoais para os fins da LGPD, salvo quando o processo de anonimização ao qual foram submetidos for revertido, utilizando exclusivamente meios próprios, ou quando, com esforços razoáveis, puder ser revertido (Lei nº 13.709, 2018).

Apesar de a LGPD ter trazido um conceito ampliado de dados pessoais sensíveis, o seu tratamento jurídico já é conhecido na legislação brasileira desde a promulgação da Lei de Cadastro Positivo – Lei nº 12.414/11 – que em seu artigo 3º, § 3º, II, proíbe anotações em banco de dados usados para análise de crédito de informações sensíveis, assim consideradas aquelas pertinentes à origem social e étnica, à saúde, à informação genética, à orientação sexual e às convicções políticas, religiosas e filosóficas. Nesse caso, para fins de análise de crédito, estão vedadas inclusões nas bases de dados de quaisquer informações de natureza personalíssima e que não se relacione à finalidade, evitando o tratando discriminatório. O princípio da não-discriminação é dos mais relevantes no que diz respeito ao tratamento de dados sensíveis, uma vez que a sua não observância expõe, discrimina e segrega o indivíduo. A LGPD estabelece limitações específicas para o tratamento de dados sensíveis (Mulholland, 2018).

Os dados sensíveis permitem conclusões a respeito de um indivíduo como um todo (orientação sexual, religião, patologias) e, com tais informações, torna-se possível que venham a ser classificados de forma preconceituosa, interferindo diretamente em seus direitos e liberdades individuais.

Nessa linha, quem coleta dados sensíveis, deve atender às disposições da LGPD e todos os pontos devem ser levados em consideração, tais como: se houve consentimento livre, informado, inequívoco, expresso e específico sobre a coleta dos dados; se foi explicado como os dados serão tratados e usados. Deve haver ainda, termos de uso do serviço prestado, garantindo que os dados sensíveis sejam preservados, dando a opção ao indivíduo de consentir ou não (Lefevre, 2019).

O tratamento de dados está disposto a partir do artigo 7º da LGPD, onde disciplina que os dados coletados deverão ser preservados e, adquiridos para a finalidade que se destinem, com o devido consentimento, de forma específica e destacada do titular.

### 2.3 APLICAÇÃO DA LGPD ÀS ORGANIZAÇÕES DE CONFORMIDADE COM OS PROGRAMAS DE COMPLIANCE

Inicialmente, necessário retomar para qualificar se os dados destinados a subsidiar a formação de contratos de seguro, enquadram-se em dados pessoais, sujeitos a regulamentação da LGPD.

Tem-se que os dados pessoais compreendem aqueles destinados a identificar pessoas físicas e jurídicas e suas especificidades, via de consequência, é possível mencionar que os dados podem ser qualificados como pessoais e pessoais sensíveis Segundo levantamento elaborado pela *Apura Cybersecurity Intelligence* (empresa 100% brasileira que desenvolve produtos avançados e provê serviços especializados em segurança da informação e defesa cibernética), com o uso mais intenso da internet (e durante a pandemia), foram contabilizados vazamentos de 958 mil CPFs, 592 mil Cartões Internacionais, 262 mil cartões nacionais e 220 milhões de credenciais de acesso, como senhas, totalizando 272 milhões de ameaças às informações pessoais e pessoais sensíveis (Veiga et al., 2018).

Com a finalidade de proteção das informações dos dados utilizados na formação dos contratos, em face dos ataques cibernéticos e para evitar vazamento de dados sensíveis, além de outros prejuízos advindos dessas práticas, necessária a segurança dos dados armazenados. A importância da segurança dos dados para as empresas corretoras de seguros, repercute na proteção de informações pessoais e pessoais sensíveis, dos clientes, colaboradores, fornecedores e da empresa como um todo, com a finalidade de evitar perdas e ameaças virtuais futuras.

A segurança dos dados é basicamente uma forma de reunir ações para proteger as informações de pessoas e empresas, internas ou externas, no meio on-line. Para atender aos requisitos dessa segurança, necessária a adoção de pilares descritos como confidencialidade, que tem a finalidade precípua de aumentar o controle dos acessos às informações e garantir uma proteção assertiva; integridade, vinculada a possibilidade de acesso, assim como de armazenamento, modificação das informações e recuperação dos dados perdidos ou alterados; disponibilidade que visa assegurar que somente os indivíduos autorizados podem acessar dados, por meio de sistema seguro e eficaz; e autenticidade, que possibilita a verificação dos usuários que enviaram novas informações, quais dados foram alterados e quais as mudanças efetuadas. Com a adoção dos pilares de segurança de dados, evita-se vazamento de informações confidenciais e, conseqüentemente a proteção dos dados (Gonçalves, 2022).

Dada a rapidez do desenvolvimento da tecnologia e da dinâmica das mudanças nos mercados de produtos e serviços, a informação vem se revelando como um dos principais ativos dentro de uma organização, tendo em vista que está relacionada de forma direta com os processos organizacionais, na criação dos negócios e na tomada de decisão em todos os níveis de planejamento operacional, tático e estratégico (Gonçalves, 2022).

Para adequação à LGPD as empresas corretoras de seguros devem revisar todos os seus fluxos e procedimentos praticados, a fim de identificar quais processos precisam ser modificados. Após essa revisão, necessária a identificação, por intermédio de produção documental, com todos os tipos de dados pessoais que a empresa coleta, fluxos e processos de como esses dados são armazenados, como trafegam, quais as tecnologias e *softwares* utilizados no processamento, quem são os destinatários desses dados e por quanto tempo esses dados serão armazenados. Após, é necessário se certificar da legalidade das ações em cada etapa do processo (Da Cruz et al., 2021).

Segundo Kiyohara (2019), o processo de adequação à LGPD começa com um diagnóstico. “É fundamental entender qual o estágio atual da organização em termos de gestão da privacidade, mapear quais os dados pessoais utilizados e onde eles estão. A avaliação deve considerar três pilares: legal, TI e gestão/processos”. Com base na documentação e no estudo realizado sobre a própria operação, deverá desenvolver políticas internas, definindo a força de trabalho responsável para adequar os processos de acordo com a LGPD, forma de abordagem para a colheita do consentimento de seus clientes, política de privacidade, gestão de incidentes, entre outros. Dentre as principais medidas a serem adotadas para a adequação a LGPD, tem-se:

1. Consentimento de dados: A única pessoa que pode autorizar corretoras de seguro a usá-lo é o titular dos dados. Este consentimento explícito deve ser reforçado especialmente em sistemas digitais.
2. Diferenciação entre controlar e operador: Definição de quem irá fazer uso dos dados, sendo a responsabilidade de cada colaborador diferente. O controlador direciona o que será feito com os dados, o operador lida com eles na prática.
3. Comitê de segurança da informação: Devem criar um Comitê de Segurança da Informação para avaliação das medidas de proteção de dados próprios e dos clientes. Neste comitê haverá um profissional exclusivo, o *Data Protection Officer*, responsável pelo cumprimento da lei.

4. Medidas de redução de exposição: Utilizar técnicas de segurança administrativas e de operações diversas, implementadas de forma ampla, para que todos os colaboradores possam praticar. Isso é parte do trabalho do comitê de segurança da informação.
5. Responsabilidade das terceirizadas: Devem exigir das subcontratadas que elas se adaptem às medidas de proteção de dados, porque estarão sujeitas às sanções em casos de vazamentos. Assim, é fundamental ter clareza quanto aos procedimentos de segurança (Nakamura et al., 2019, pp. 3-5).

Ao realizar a implementação de toda nova estrutura no modelo de negócio, caberá ao Encarregado de Proteção de Dados ou DPO (*Data Protection Officer*) realizar a gestão, controle e manutenção dos fluxos e processos da empresa. Pois o importante não é apenas aplicar os métodos necessários para o cumprimento das exigências legais, mas, manter toda a operação em conformidade ao longo da vida (Da Cruz et al., 2021).

Além da implementação de novas práticas, da reestruturação da política interna, contratação, criação de novas áreas e escopos, entende-se, como necessidade, que a empresa revise e realize manutenções nos equipamentos de tecnologia (rede, software e hardware) para garantir o bom funcionamento e maior segurança aos dados, visto que são por esses meios que os dados são armazenados, tratados e trafegados (Nakamura et al., 2019).

Com a evolução da tecnologia, surgiram métodos e sistemas que trazem mais segurança ao armazenamento de dados, como o sistema de gestão em nuvem, que elimina a necessidade de armazenar dados em computadores e dispositivos físicos. Segundo Ferreira (2019) “os ambientes de trabalho devem ficar seguros, apesar de somente isso não ser suficiente”, as empresas precisarão reorganizar os seus fluxos e processos, para torna-los seguros. É dever da empresa estar em conformidade com todos os princípios da LGPD, para que possam tratar os dados.

Uma forma de se comprovar a implementação da segurança da informação, é por intermédio de Certificação (ISO 27001), que é uma norma internacional que descreve como gerenciar a segurança da informação em uma organização (Nakamura et al., 2019).

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O capítulo da metodologia da pesquisa descreve a abordagem da pesquisa, delimitação da pesquisa, como será feita a coleta e análise de dados, bem como os cuidados éticos com a pesquisa.

#### 3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

Esta é uma pesquisa aplicada, pois tem como finalidade produzir conhecimento para aplicação de seus resultados e observações a um problema da sociedade moderna (Appolinário, 2016). É considerado um estudo descritivo, pois observa os efeitos de um fenômeno, em um cotidiano, buscando compará-los a teorias já existentes (Gil, 2018).

A abordagem da pesquisa, tem sua qualificação, pela natureza dos dados, como qualitativa, pois terá uma abordagem mais abstrata dos fenômenos, sujeita a interpretações mais profundas e com mais detalhes, porém com uma população menos ampla (Appolinário, 2016).

Em relação aos procedimentos técnicos metodológicos, a pesquisa está classificada como estudo de caso, utilizando-se do recurso de entrevistas semiestruturadas para a coleta de dados e análise de conteúdo de Bardin (2011).

O Estudo de Caso é um método de pesquisa que utiliza procedimentos de investigação empíricos, analisa um fenômeno contemporâneo em um ambiente no qual ele ocorre. Este fenômeno é entrelaçado a influências externas que impactam diretamente ou indiretamente a sua existência. Os protocolos de investigação, tem a função de abstrair o fenômeno investigado das causalidades que o envolvem (Gil, 2017; Yin, 2015).

Yin (2015), organiza o projeto do método de estudo de caso em cinco etapas: i) a definição das questões de estudo, para dar objetivo ao estudo; ii) a indicação de proposições para justificar o direcionamento do estudo, se for o caso; iii) a unidade de análise no qual o caso de estudo será realizado; iv) a lógica que une os dados à proposição, visando abstrair o fenômeno da unidade de análise; e, v) os critérios para se interpretar as descobertas, permitindo transpor os resultados a uma relação de estudos já existentes.

A pesquisa qualitativa ocupa destaque nos estudos que envolvem seres humanos e suas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes, especificamente nas organizações. Nessa perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual faz parte. O pesquisador vai a campo buscar o “fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes”. Os dados serão coletados e analisados para que se entenda a “dinâmica do fenômeno” (Godoy, 1995).

A entrevista semiestruturada como procedimento para a coleta de dados, tem como característica a utilização de um roteiro previamente elaborado, com questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. No entanto, essas perguntas básicas podem ser complementadas por outras questões inerentes as circunstâncias momentâneas à entrevista (Manzini, 1991).

A análise documental, como um percurso metodológico, tem como objetivo identificar a “. . . representação condensada da informação, para consulta e armazenagem, o da análise do conteúdo é a manipulação da mensagem . . . segundo Bardin (2011). A análise documental, além de ser um procedimento de pesquisa com características específicas e com finalidades de investigação próprias, pode ser utilizada como uma técnica complementar, validando e aprofundando dados obtidos por meio de outros procedimentos, tais como entrevistas, questionários e observação (Godoy, 1995).

O fenômeno investigado neste estudo de caso é verificar como os programas de *Compliance* são aplicados à Lei Geral de Proteção de Dados em empresas corretoras de seguro, por intermédio de uma abordagem exploratória, para identificar o cenário atual do fenômeno em uma empresa corretora de seguros, denominada de ACS, com o objetivo de utilizá-lo como ponto de partida para a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados, proposta na legislação.

### 3.2 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

Yin (2015) orienta um protocolo de estudo de caso, para deixar para esclarecer os termos que definirão o escopo do ambiente de estudo, limites temporais, territoriais e os personagens do estudo que devem ser identificados e justificados nesta fase do processo.

O cenário da adoção de procedimentos de *compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados em empresa corretora de seguros, investigado neste estudo, refere-se à aplicação dos dispositivos previstos em lei, uma vez que a legislação se encontra em plena vigência, enquanto a empresa ainda não adotou as suas previsões.

Na estrutura organizacional da empresa, verifica-se que a mesma é composta pela direção, coordenação/chefia por área e colaboradores. Ao definir essa estrutura, observa-se a necessidade de formação e habilitação técnica, condicionada a sua responsabilidade pela gestão do negócio. Quanto aos colaboradores, tendo em vista tratar-se de conhecimento específico, ainda que não haja a necessidade de habilitação para atuação no ramo, necessário um longo período de aprendizagem.

### 3.2.1 Descrição do local e população em estudo

O estudo foi realizado no âmbito do município de Concórdia, Estado de Santa Catarina, em unidade matriz de uma empresa que explora a atividade de corretagem de seguro. Registra-se que a empresa possui filiais que operam de forma vinculada, em diversos municípios da região sul do Brasil.

A escolha da empresa se dá por ser considerada uma empresa regularmente credenciada junto à SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Economia, criada pelo Decreto-Lei nº 73, de 21.11.1966, que é responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Nessa habilitação junto à SUSEP, ficam ainda sujeitas a regulação do Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP, órgão responsável por fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados, juntamente com representantes do Ministério da Economia, Ministério da Justiça, Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários.

A empresa escolhida preenche os requisitos quanto aos profissionais responsáveis técnicos no ramo de corretagem de seguros, com habilitação para o exercício profissional.

As empresas de corretagem de seguro compreendem diversas áreas técnicas, assim como financeiras, recursos humanos e comercial. Inicialmente, a área comercial coleta os dados pessoais dos segurados/clientes, para personalizar o cálculo, que é elaborado pela área técnica (cálculo), onde os dados pessoais coletados são efetivamente utilizados, para verificação de prêmio a ser apurado, pago pelo cliente e destinado às Seguradoras. Após a realização do cálculo, o mesmo retorna para a área comercial, que fará o contato com o segurado, para discussão dos termos do contrato e fechamento do mesmo. Na sequência, a proposta foi enviada à área de emissão e transmissão às Seguradoras dos referidos contratos firmados, para as garantias do objeto do contrato, ao mesmo tempo que esse procedimento irá disponibilizar as formas de pagamento. Após a respectiva emissão do contrato/apólice são encaminhados aos controles de cadastros e arquivos de clientes, uma vez que esse mesmo instrumento será novamente utilizado em casos de sinistros e renovação na vigência seguinte.

Quanto aos setores administrativos e recursos humanos, referidas áreas serão encarregadas de controles internos de aspectos financeiros e pessoais, da própria empresa, com auxílio de profissionais internos e externos.

### **3.2.1 Etapas da pesquisa**

Foram definidas as pessoas da organização a serem entrevistadas, compostas por funções de gerência e coordenação de áreas. Dentre os respondentes, sócios administradores, gerentes de área e colaboradores/encarregados de setores.

A pretensão foi realizar um questionário a ser aplicado, sob a forma de entrevista semiestruturada, de acordo com a estrutura organizacional, composta por parte técnica e administrativa.

### **3.2.2. Caracterização dos entrevistados**

Os participantes das entrevistas foram divididos em dois grupos: i) gestores; ii) responsáveis técnicos por área, atuantes na empresa, totalizando em número de 6(seis) pessoas, de um total de 56 (cinquenta e seis pessoas), somente da matriz.

Todos os participantes têm conhecimento técnico na área de corretagem de seguros, com conhecimento das rotinas do segmento, assim como, com relação aos gestores, a habilitação técnica exigida pela SUSEP.

Os respondentes foram codificados, adotando-se a cada um, a letra “R” (respondente) e número arábico para sequenciar, como por exemplo, R1, R2, R3, R4, R5 e R6, sem a identificação de quem se tratava, de gestor ou responsável por setores.

## **3.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS**

Yin (2015), sugere evitar a utilização de apenas uma única fonte de dados, para tomar de base a um estudo científico, tendo em vista que diversas origens de informações podem gerar a base de um conhecimento. A coleta documental garante as informações de ampla cobertura, exatas e estáveis, apesar de em algumas vezes ficar vinculada a parcialidade dos autores, o que pode ser contornado com a diversidade de bibliografia.

As entrevistas proporcionam foco nos tópicos do estudo e possibilitam obter uma visão pessoal, quando se optar por verificação da percepção. No entanto, nesta técnica são possíveis a transmissão de respostas tendenciosas, equívocos humanos devido a falhas de memória por parte do entrevistado ou ainda, intencionalidade de respostas por parte do entrevistador (Yin, 2015).

Esta pesquisa utilizou um instrumento para a coleta de dados, consistente em uma entrevista semiestruturada, com 20 questões que abordam aspectos técnicos e humanos. As questões quanto

aos aspectos técnicos, em número de 14, referem-se à *Compliance* aplicada à LGPD em: i) Estratégias e Gestão; ii) Pessoas e Ambientes (implementação, treinamento, participação e inclusão; cultura organizacional e ética; iii) Em Tecnologias; iv) Padronização de Documentos; v) Processos Internos e, vi) perspectivas dos respondentes quanto a adoção da *compliance* à LGPD.

O processo de coleta de dados, com a Técnica de Pesquisa consistente em Entrevista Semiestruturada, compreende sua aplicação aos gestores da organização e responsáveis por área.

Os gestores da organização compreendem a direção e sócios quotistas, com habilitação no segmento de corretagem de seguro e principalmente, conhecimento técnico amplo em todas as áreas da atividade. Os responsáveis por área (colaboradores), igualmente demandam conhecimento específico, adquirido pela rotina e experiência. No entanto, esses conhecimentos são mais limitados a área de atuação técnica, tais como área de cálculo, emissão, endosso nos diversos segmentos, como por exemplo veículos, vida, empresarial, entre outros.

A entrevista semiestruturada, tem suas vantagens quanto a sua utilização em diversos segmentos, enquanto há uma maior flexibilidade com relação as perguntas, que podem ser repetidas e formuladas de forma diferente, a fim de se concluir o adequado entendimento por parte do respondente, para se obter dados que não se encontram na fonte documental. A entrevista possibilitará a obtenção de informações mais precisas.

O roteiro de entrevista está apresentado no apêndice A, dividido em dois blocos: Bloco 1, com 14 questões que abordam aspectos técnicos, enquanto o Bloco 2, aborda aspectos humanos e possui 6 questões.

A pesquisa contou, complementarmente, com a coleta de dados por meio de análise documental, com consulta a documentos e normatização. O resumo de como foram obtidas as respostas aos objetivos estão descritos na Figura 1.

**Figura 1**

*Resumo de instrumentos e métodos para obtenção de respostas aos objetivos*

<b>Objetivos</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Método de análise</b>	<b>Origem</b>
Identificar os programas de <i>compliance</i> nas organizações (cumprimento da legislação dentro das organizações)	Pesquisa em bases de dados científicas	Análise de literatura e documental	Pesquisador
Demonstrar os programas de <i>compliance</i> , os requisitos da LGPD e as mudanças organizacionais necessárias para ser aplicada em empresas corretoras de seguros.	Pesquisa em bases de dados científicas	Análise de literatura e documental	Pesquisador

Elaborar um modelo de programa de <i>compliance</i> à LGPD em empresas corretoras de seguros.	Entrevistas e documentos existentes na empresa	Análise de conteúdo e análise documental	Entrevistados e documentos obtidos na empresa
---	--	--	---

Após a coleta de dados, os mesmos foram analisados, conforme descrito no tópico 3.4.

### 3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

A interpretação dos dados coletados neste estudo utilizou conceitos de Bardin (2011) de análise de conteúdo, que tem por fundamento um conjunto de técnicas que utilizam procedimentos sistemáticos e objetivos para organizar, sistematizar, codificar e categorizar os dados coletados, permitindo tratar os resultados, suas conclusões e interpretações (Urquiza & Marques, 2016).

Após a coleta dos dados, a proposta compreendeu a pré-análise, com a organização dos materiais e uma seleção. Fez-se uma leitura rápida do material, com a escolha dos documentos analisados inicialmente, para criar um “corpus” com as evidências das amostras para se chegar à realidade, formular hipóteses e objetivos e preparar o material.

Com a Exploração do Material, deu-se a etapa de codificação e categorização do material. Realizou-se um recorte das unidades (palavra, tema, objetivo, personagem, documento, entre outros) com posterior seleção de unidades de contexto. Posteriormente, exploração dos materiais e tratamentos dos resultados (Bardin, 2011).

Os dados foram interpretados visando a observação da aplicação dos procedimentos de *Compliance* para adequação à LGPD, em empresa corretora de seguros. No entanto, uma vez que foi identificado que o segmento ainda não inseriu em sua organização as disposições legais acerca da LGPD, o que motivou a proposição de material produzido, sob a forma *e-book*, à organização, atingindo assim um dos objetivos da pesquisa.

A Figura abaixo sintetiza os métodos que foram aplicados em cada objetivo específico do trabalho:

**Figura 2**

*Objetivos específicos e métodos de aplicação*

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Como serão executadas</b>
Identificar os programas de <i>compliance</i> nas organizações	Aplicação de entrevista semiestruturada Análise de conteúdo e dados coletados

Demonstrar o programa de <i>compliance</i> , os requisitos da LGPD e as mudanças organizacionais necessárias para ser aplicado em empresas corretoras de seguro.	Aplicação de entrevista semiestruturada Análise de conteúdo e dados coletados nas entrevistas
Propor um modelo de programa de <i>compliance</i> à LGPD para empresas corretoras de seguros	Desenvolvimento pelo autor de um “e-book” ou “cartilha”, com orientações para implementação, com base nas deficiências identificadas

Os objetivos específicos foram executados por meio de análise de conteúdo, execução das fontes primárias de pesquisa – entrevistas, com a finalidade de identificar as deficiências do segmento, com relação a aplicação da legislação vigente, acerca de procedimentos de *compliance* à LGPD, assim como a elaboração e apresentação de uma proposta, sob a forma de *e-book*, visando a orientação à implementação.

### 3.5 PROCEDIMENTOS ÉTICOS DA PESQUISA

#### 3.5.1 Critérios de inclusão dos participantes

- Ser o responsável e/ou coordenador da área;
- Faixa etária maior que 18 anos;
- Habilitado para a função e/ou coordenador da área. A habilitação do profissional corretor de seguro, exige a aprovação em exame aplicado pela Escola de Negócios e Seguros, vinculada a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), órgão vinculado ao Ministério da Fazenda (Superintendência de Seguros Privados [SUSEP], 2023).

#### 3.5.2 Critérios de exclusão dos participantes

- Não ser o responsável e/ou coordenador da área;
- Não ter habilitação para a função e nem coordenar uma das áreas da empresa.

#### 3.5.3 Procedimentos de contato com os participantes e coleta de dados

Os procedimentos de contato compreenderam inicialmente, com os gestores da empresa, para verificar a possibilidade de realização da pesquisa, utilizando-a como **estudo de caso**.

Com a devida autorização dos gestores, promoveu-se o agendamento das entrevistas com os respondentes, tendo em vista que a entrevista semiestruturada se deu de forma presencial.

Em sequência, na data programada as entrevistas foram realizadas, onde os entrevistados, após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) responderam de forma sucessiva as questões previamente definidas. As entrevistas foram gravadas, em aparelho com mídia de gravação. Após foram transcritas para um arquivo em Word. Os respondentes receberam a transcrição de suas entrevistas, de forma individualizada, para confirmar ou acrescentar alguma informação que entendessem necessárias.

Preenchidas esses procedimentos, as entrevistas ficaram disponíveis ao pesquisador.

### **3.5.4 Riscos e benefícios da pesquisa**

A grande preocupação dos entrevistados se deu com a possibilidade de suas identificações, que poderá comprometer o ambiente de trabalho (interno), assim como alguma retaliação por parte dos gestores, em face das informações repassadas. Já com relação à empresa, a preocupação se limita a possibilidade de vazamento para o ambiente externo, junto à concorrência e seu público consumidor.

No entanto, ao realizar os procedimentos de coleta de dados, os entrevistados foram codificados de forma que não possam ser identificados, mantendo o sigilo de nomes e respostas. Na hipótese de haver informações que possam identificar o respondente, as mesmas foram codificadas. As entrevistas foram realizadas, com o consentimento dos entrevistados, que se deu por meio do preenchimento e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), fornecido antes do início das entrevistas.

Os respondentes, após a sua entrevista, foram orientados quanto à possibilidade de se manifestar de forma contrária à sua coleta e utilização do material obtido. Assim, qualquer risco de identificação dos entrevistados é remoto. Com o procedimento indicado, os respondentes mantiveram as suas respostas à entrevista aplicada.

Os riscos para a empresa estudada, ainda que se vislumbre algum, puderam ser minimizados pela contribuição que o estudo proporcionará. Há, sem dúvida, a preocupação de identificação, associada à fragilidade da adoção dos procedimentos legais, mas foi plenamente compreendido pelos gestores.

Ao identificar os benefícios da pesquisa, previamente se conclui que a mesma é de grande interesse para o segmento, face a carência de orientações acerca do tema. Nessa linha, ao identificar

as possíveis fragilidades, abre-se a possibilidade de promover a orientação, utilizando-se as referências deste estudo, como uma alavanca a ser implementada.

A autora produziu material sob a forma de *e-book*, tomando-se como referência a legislação aplicada e doutrina acerca da LGPD, com orientações a serem adotadas pela organização, assim como assessoria para esclarecimentos acerca da aplicação da legislação.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção estão relatados os resultados da pesquisa que foi realizada por intermédio de entrevista semiestruturada, aplicada aos gestores e responsáveis por setores, da empresa participante do projeto.

### 4.1 ACHADOS CIENTÍFICOS

Os achados científicos encontrados a partir da pesquisa bibliográfica e entrevistas realizadas na organização, identificam as deficiências no segmento com relação a proposta de estudo, uma vez que os procedimentos de *compliance* aplicados à Lei Geral de Proteção de Dados, estão pouco difundidos e não são aplicados de forma técnica, observando-se a necessidade de fomentar o estudo e aplicação das regras introduzidas, cuja legislação já se encontra vigente.

A contribuição do presente estudo para a organização se dá por intermédio da produção de um modelo de orientação a ser seguido, assim como uma assessoria individualizada para melhor adequação ao segmento.

Para se chegar aos resultados pretendidos com o presente estudo, elaborou-se uma discussão por categorias de análise delimitadas, distribuídas entre os principais temas abordados nas entrevistas e encontrados nas respostas aos questionamentos, por meio de análise de conteúdo, seguindo-se pelo roteiro elaborado, conforme se encontra no Apêndice B. A análise dos termos foi realizada por intermédio da correlação entre os fundamentos encontrados na literatura e as respostas obtidas pelos respondentes, onde se chegou à interpretação dos achados. O roteiro de perguntas foi submetido previamente a dois respondentes, sob a forma de pré-teste, para identificar a compreensão dos questionamentos e ajustes finais.

Assim, neste capítulo são apresentados os dados coletados dos entrevistados, realizados junto a empresa ACS. Iniciou-se a apresentação dos participantes entrevistados, de acordo com as suas funções. Para tanto, a entrevista semiestruturada foi realizada, com os questionamentos previstos e, alguns outros mais específicos, com a finalidade de obter a melhor compreensão e resposta.

A finalização das discussões dos resultados se deu a partir de cada questionamento, com a inserção das respostas coletadas com relação ao tema proposto. Por fim, da apresentação e análise dos resultados, foram utilizados para embasamento à uma análise geral do objeto proposto, bem como para elaborar uma proposta com instruções a serem adotadas, com a intenção de alcançar uma resposta ao problema de pesquisa deste trabalho.

Retomando-se as categorias desenvolvidas, estas derivam dos pilares de *Compliance* e LGPD, informados por Vaz e Mastrodi (2021), Ribeiro (2021), corroborado por Cortez (2020) e pela própria legislação aplicada, Lei nº 13.709/2018, das quais foram delimitadas da seguinte forma, para melhor compreensão:

#### **4.1.1 *Compliance* à LGPD em Estratégia e Gestão**

De conformidade com a entrevista semiestruturada, o primeiro tema abordado dentro dos aspectos técnicos, foram acerca da “*compliance* à LGPD, em Estratégias e Gestão”. Iniciou-se com os questionamentos se há comprometimento e apoio da alta gestão, com a ética e a integridade. Nessa linha, as respostas obtidas não confirmam o comprometimento e apoio da alta gestão, tendo em vista que os conhecimentos acerca dos conceitos ainda não foram apropriados na organização. No entanto, os respondentes entenderam que na medida em que houver a implementação, que já é uma expectativa, haverá o devido comprometimento, como se observa:

. . . É inclusive já foi discutido internamente a questão do LGPD na empresa, mas não foi digamos feito nenhuma contratação, nenhuma assessoria para falar sobre . . . só foi colocado, foi explicado a importância da informação, mas não um acompanhamento mais de perto com relação a essa informação . . ., segundo R1.

Especificamente ao questionamento quanto ao comprometimento e apoio da alta gestão, obteve-se a resposta de R2 “. . . Sim, sem dúvida isso ocorre apesar de ainda não ser de obrigatoriedade a aplicação desses procedimentos . . .”.

“. . . A gente está adotando . . . mas ainda a gente está em formação, então assim . . . tem algumas companhias seguradoras que já estão nessa proteção de dados . . . O pessoal ainda não tem esse entendimento sobre a proteção de dados . . .”, esclarece R3.

Quanto ao primeiro questionamento, de plano, se observa e concluiu que não há clareza quanto as disposições legais quanto ao tema. Os conhecimentos são singelos, obtidos de forma individual, sem a técnica necessária para sua compreensão e adoção. Quanto ao apoio da alta gestão, a conclusão é no mesmo sentido, tendo em vista que ainda não houve a tomada de providências no sentido de implementar e aplicar os procedimentos legais.

Dentre os pilares que sustentam os procedimentos de *compliance*, destaca-se a imprescindibilidade do “suporte da alta administração, que visa a adesão de todos os empregados e gestores, com apoio, planejamento e execução de ações” (Ribeiro, 2021).

A compreensão quanto ao significado que se tem atribuído ao programa de *compliance* nas organizações, a partir das perspectivas de seus gestores é extremamente relevante, porque fornece um panorama acerca de uma prática que deve ser instaurada nas mais variadas organizações. Tais práticas colaboram para a ampliação de mecanismos de controle e atingimento dos objetivos organizacionais (Accadrolli et al., 2021).

Se mostra pertinente levantar a discussão no segmento de corretoras de seguros e proporcionar reflexões a respeito das práticas de *compliance*, uma vez que a ética nos negócios, gestão corporativa e de riscos são exigências da comunidade empresarial, para desenvolver melhores sistemas de conformidade para assim, poder cumprir regulamentos internos e externos, destinados às organizações (Accadrolli et al., 2021).

O suporte da alta administração para a adoção dos programas de *compliance*, deve ser robusto e receber o aval explícito dos mais altos executivos da empresa. Além disso, faz-se necessário que o ocupante do mais alto cargo da empresa exerça o papel de líder, de forma que o seu exemplo seja capaz de fazer com que os demais colaboradores o sigam voluntariamente, para garantir que o programa atinja seus objetivos e seja eficaz para mapear, detectar e prevenir as condutas empresariais antiéticas (Ribeiro, 2021).

Dentre as estratégias de gestão, ao segundo questionamento, compreendido pela Compliance à LGPD, aplicando-se o pilar da *due diligence*, se “há investigação e histórico de fornecedores, representantes, distribuidores externos para verificar se condiz com a cultura da empresa, em relação ao *compliance* e LGP”, ao qual os respondentes esclarecem que:

. . . Ainda acho que não segundo R3, enquanto o R6, relata que . . . vem ocorrendo há alguns anos na verdade . . . colaboradores, vendedores novos na verdade, não está tendo (novos vendedores) . . . e os que tem sempre foi conduzido e conversado, explicado a forma como nós trabalhamos e a forma que tem que ser trabalhado . . . então sempre teve uma conversa formal e todos trabalham na mesma linha, da mesma forma . . .

Já o respondente R4 observa que . . . A gente procura saber . . . não sabe de todos, mas a gente sempre procura ver se é compatível com a empresa. Mas as informações são eles que repassam e nem sempre vamos checar tais informações . . .

Dos relatos, quanto a observância dos fundamentos da Diligência Adequada ou *Due diligence*, que visa a aplicação do programa de *compliance*, não apenas na empresa, devendo ser externalizado aos seus fornecedores, representantes, distribuidores e parceiros, no sentido de avaliar o histórico dos envolvidos, para estabelecer uma relação contratual. Identificou-se que há uma preocupação em

orientar os envolvidos, mas sem qualquer formalização, apenas por intermédio de esclarecimentos verbais.

O pilar da *compliance* que recomenda os procedimentos da diligência adequada ou avaliação prévia à contratação, tem por finalidade atender de forma abrangente a estrutura societária e situação financeira do terceiro, assim como levantar o histórico dos potenciais agentes e outros parceiros comerciais, para verificar se estes têm históricos de práticas comerciais antiéticas ou que, de outra forma, poderá expor a empresa a um negócio que envolva riscos legais (Xavier et al., 2017).

Ao caso, observa-se que há preocupações com relação aos envolvidos, mas pela ausência de orientações e informações seguras, a diligência prévia está sendo aplicada apenas em um segmento da organização, precisamente quanto as seguradoras, que são as destinatárias dos prêmios e propostas e que tem a finalidade de garantir a cobertura sobre o patrimônio e vida de seus clientes, como se verifica:

. . . procuramos identificar no mercado segurador, qual é a situação de determinada seguradora . . . sempre consultamos a SUSEP que é o órgão fiscalizador, para confirmar se há restrições com relação a seguradora . . . essa providência é muito importante, tendo em vista que já ocorreram muitas situações de insolvência de seguradoras, que estão em recuperação judicial, que decretaram falência, entre outros problemas. Essa questão é relevante porque se o segurado não for indenizado pela seguradora, ele ingressará com um processo contra a corretora de seguros . . . que na realidade não tem a obrigação de pagar, mas que vendeu o seguro . . . , segundo R6.

Face as especificidades, conforme esclarece Sibille et al. (2020), a *due diligence* é a busca de como os parceiros agem em seus negócios para saber se carregam os mesmos valores ou se transacionar com eles trará algum potencial risco para a empresa, identificando inclusive eventuais irregularidades cometidas pela empresa parceira, que possa comprometer a reputação de quem com ela fizer negócios, minimizando desta forma os riscos.

De se considerar ainda que a preocupação não deve ser apenas com o programa, uma vez que a própria conformidade diante da previsão da Lei nº 12.846/2013, de responsabilização objetiva em relação a atos ilegais praticados por terceiros quando o benefício, ilicitamente obtido, alcança a empresa. Diante disso, imprescindível confirmar a conduta das empresas e pessoas físicas parceiras, para identificar se essas atuam dentro da conformidade (Ribeiro, 2021).

## 4.1.2 *Compliance* à LGPD em Pessoas e Ambientes

### 4.1.2.1 Implementação, Treinamento, Participação e Inclusão

Ao abordar na entrevista a temática acerca da *Compliance* à LGPD em Pessoas e Ambientes, se “os colaboradores recebem treinamento e comunicações visando a cultura do *compliance* e LGP, com definição de suas funções e responsabilidades e, como acontece esse treinamento”, ao que, o respondente R1 refere que “. . . foi feito, como comentei, uma breve explicação sobre o que é a LGPD . . . foi colocado da sua importância, mas depois dessa fala não foi feito mais nenhuma ação . . . não foi digamos assim, definido as responsabilidades para os funcionários . . .”.

Ao ser questionado, “. . . sim . . . foi até feito um curso conosco . . . acho que o ano passado . . . foi repassada essa questão aí para nós . . . entendi como uma proteção ao cliente . . . respondeu R4”. Por sua vez, “. . . na verdade, treinamento ainda não nessa questão . . . não foi feito . . . somente uma fala, uma conversa, nada definido com funções e responsabilidades” esclareceu R6.

Nessa linha, se observa que não se oportunizou nenhuma modalidade de treinamento para os colaboradores até então, sendo completamente deficitárias as informações acerca da LGPD e procedimentos de *compliance*.

Os treinamentos e comunicação aos envolvidos, visa a cultura do programa de *compliance*, além dos gestores, os colaboradores necessitam entender os objetivos e regras, assim como o papel de cada um. É uma ferramenta eficaz para a disseminação e implementação da cultura do *compliance*. Com fundamento no Decreto nº 11.129/2022, art. 57, inciso IV, se constituem como parâmetros do programa os “treinamentos e ações de comunicações periódicas sobre o programa de integridade”.

Refere Tiozzi e Argentina (2023), que os treinamentos são mecanismos importantes dentro da implementação do programa de uma organização. Saliencia-se que quando o *compliance* é abordado como uma cultura, o mesmo representa um conjunto de conhecimentos adquiridos, que serão repassados a todos dentro da empresa.

Segundo Tiozzi e Argentina (2023) o treinamento deve abranger não apenas a equipe de tecnologia da informação, mas, os funcionários de todos os setores da empresa, que lidam com dados pessoais, como recursos humanos, marketing, vendas, jurídico, entre outras.

Ao esclarecer sobre a proteção de dados de acordo com a LGPD, os treinamentos devem abordar acerca da importância da proteção de dados pessoais, direitos dos seus titulares, princípios da LGP, obrigações da empresa, medidas de segurança e consequências do descumprimento da lei e

procedimentos a serem adotados em caso de incidentes de segurança ou violações de dados (Tiozzi & Argentina, 2023).

Para Ajeje et al. (2020), “a comunicação é a forma que a empresa tem de transparecer a cultura de *compliance*, os conceitos, valores e missões, e os quais podem ser transferidos por meio dos treinamentos” (p. 352). Nesse sentido, os treinamentos corporativos possuem a função de transmitir as informações sobre o programa de *compliance* para todos os setores dentro da empresa, começando pela alta gestão e seguindo por todos os outros setores seguintes.

De se concluir, que a ausência de treinamento e comunicação, uma vez que inexistente, compromete a adoção dos preceitos legais.

Ainda com relação a Pessoas e Ambientes, os entrevistados responderam acerca do questionamento se “há diversidade e inclusão no ambiente de trabalho, solicitando aos mesmos que explicassem”.

. . . olha eu acredito que hoje a questão da diversidade em si, aqui ela é bem tratada . . . aqui dentro da empresa. Eu acredito que não tenha, digamos assim, nenhum impasse que impossibilite a inclusão no ambiente de trabalho . . . nessa questão é adequar, digamos o ambiente físico, na estrutura . . . assim se for citar por exemplo um cadeirante . . . nós teríamos que fazer alguns ajustes internos . . . apenas nesse sentido, de acordo com R1.

Enquanto à mesma questão, o respondente R4 esclareceu que “. . . já tem . . . não tem problema e não tem restrição nenhuma”.

Nessa linha, se observa que a organização não faz distinção e restrição alguma quanto a diversidade e inclusão social no ambiente de trabalho. No entanto, se observa que essa resposta toma como parâmetros, opiniões individualizadas de aceitação, sem que haja orientações acerca de uma possível discriminação.

A diversidade e inclusão, visando um ambiente de trabalho com igualdade e respeito é tomada como um pilar dos procedimentos de *compliance*. Por este motivo, o setor de *compliance* deve estruturar e implementar um programa de integridade voltado as políticas antidiscriminatória. Elaborar mecanismos e ferramentas que garantam ações efetivas contra o preconceito e discriminação, baseado na tríplice função do programa em prevenir, detectar e remediar tais acontecimentos, bem como mitigar atitudes negativas que venham a ser identificadas, demonstrando o comprometimento do programa com a causa (Argentina et al., 2024).

Deve ainda, elaborar e incluir em suas práticas formas de promover a inclusão, desde o processo seletivo para a contratação até o momento em que o funcionário está na empresa (Argentina et al., 2024).

Diante dos resultados prejudiciais que a discriminação provoca em termos de produtividade, diversas estratégias têm sido adotadas como meio de se promover a diversidade e se combater as discriminações nas empresas, o que pode abranger desde iniciativas pontuais até a adoção de programas de *compliance* antidiscriminatório, a fim de que haja uma melhor governança corporativa (Argentina, et al., 2024).

Nesse sentido, a empresa possui uma importante função de auxiliar na concretização de uma realidade mais igualitária, buscando a erradicação do preconceito, em seu ambiente de trabalho. Assim, a cultura de *compliance* pode ser interpretada como uma medida de eliminar e combater a discriminação, como salienta Piovesan e Kamimura (2017):

Se o combate à discriminação é medida emergencial à implementação do direito à igualdade, todavia, por si só, é medida insuficiente. Faz-se necessário combinar a proibição da discriminação com políticas compensatórias que acelerem a igualdade enquanto processo. (p. 11)

Todas as pessoas, sem distinção, incluindo gênero e orientação sexual, possuem o direito de trabalhar em um ambiente em que não sejam discriminadas e nem vítimas de preconceito e assédio.

#### 4.1.2.2 Cultura Organizacional e Ética

Ao se questionar os entrevistados, acerca da “adoção de condutas quanto aos aspectos da cultura organizacional e ética no ambiente de trabalho”, ao que resultou nos seguintes comentários:

Argumenta que “. . . sim . . . tanto no ambiente de trabalho, quanto com o público externo . . . em cada setor o colaborador tem que ter um comportamento adequado . . . temos que ter esse respeito . . . , R6”.

Por sua vez . . . sim . . . hoje tem algumas condutas que já são empregadas dentro da cultura organizacional e a gente segue nessa linha”. Em complementação, exemplificou “. . . é a questão de como a gente está trabalhando com informações principalmente que é o foco da questão da LGPD . . . a cultura dentro da empresa com relação aos funcionários para que essa informação ela não vaze, digamos assim. O que acontece na empresa fica na empresa . . .” esclarece R1.

Os fundamentos do pilar da cultura organizacional e ética no ambiente do trabalho, encontram origem na Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações) em seus artigos 153 e seguintes e Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção, que impõe deveres e responsabilidades dos administradores de companhias, quando esses devem empregar nos exercícios de suas funções, o cuidado e diligência que todo homem ativo e probo costuma empregar na administração de seus negócios.

Com a finalidade de implementar essa nova cultura, a empresa que realmente queira seguir padrões éticos, deve se abster de práticas, como por exemplo, de oferecer ou receber benefícios (presentes, entretenimento, hospitalidades) e até mesmo pecúnia, para qualquer parceiro de negócios, que envolvam ou pareçam envolver qualquer tipo de suborno ou outro tipo de propósito inadequado (Vaz & Mastrodi, 2021).

Um programa de *compliance* eficaz deve ser construído sobre uma fundação sólida de valores éticos, para prevenir, detectar e punir condutas empresariais antiéticas (Vaz & Mastrodi, 2021).

Ao submeter os entrevistados ao questionamento acerca da “existência de um Código de Condutas e Políticas de *compliance*, para que a empresa mantenha conformidade com a lei e a cultura da integridade, visando a valorização do comportamento ético”, ao que se esclareceu pelo respondente R6 e R1:

R6 . . . A lei todo mundo sabe que existe . . . cumprir hoje acaba sendo de caráter individual . . . cada um tem ciência do que faz com a informação, baseada na confiança de cada colaborador. A empresa não definiu regras e não adotou código de condutas”. O R1 informa que . . . não foi criado nenhum código interno para que as pessoas sigam . . .

Pode-se dizer que o Código de Conduta e Integridade é o instrumento de formalização dos primeiros passos da organização, na direção da integridade/conformidade da sua postura ante os assuntos relacionados com a respectiva atuação da empresa. Nessa linha, se concluiu pela

inexistência de um Código de Condutas na organização, visando atender as conformidades legais e adoção da cultura de integridade.

A adoção de um código de condutas e políticas de *compliance* é um documento inicial que padroniza a forma de como a empresa irá se posicionar, diante de assuntos inerentes ao seu modelo de negócios. O Código será um norteador de ações da alta administração e de seus interessados, na condução das atividades da empresa e deverá ser redigido de forma clara e acessível, para todas as políticas e procedimentos da empresa (Ribeiro, 2021).

Complementando essa assertiva a adoção de um código de condutas, com base nos princípios éticos a serem adotados, assegura a organização um padrão adequado, que irá valorizar seus negócios e suas relações, tanto na iniciativa privada quanto pública. A implementação desse pilar norteia os demais fundamentos para que a organização seja reconhecida como uma empresa íntegra, confiável e segura.

Imprescindível, portanto, adotar um código de posturas/ética uma vez que é a ferramenta que aponta as posturas que deverão ser adotadas dentro da organização, em relação aos colaboradores e clientes, parceiros, fornecedores. O documento deixa claro como os profissionais devem agir ao representarem a empresa, registrar as boas práticas, regras e diretrizes que deverão ser seguidas.

#### **4.1.3 Compliance à LGPD em Tecnologias**

A área de Tecnologia da Informação, na maioria dos casos, se inicia com o processo de implantação de um sistema de gestão de segurança da informação, uma vez que essa área é a mais afetada pelas normas de segurança. Para a adequação, necessário que a empresa implemente uma política interna de segurança de dados, assim como ter conhecimento do uso das tecnologias e processos produtivos, que demonstrem o cuidado adequado quanto a necessidade de proteção ao risco de vazamento de dados (Neves et al., 2021).

Nessa fase, observando-se os pilares da LGPD, com relação a Tecnologia, elemento indissociável no tratamento de dados, que comporta um setor de Tecnologia da Informação, que assegurará o armazenamento dos dados colhidos e, a restrição de seus acessos, com a adoção de autenticações.

Aos questionamentos quanto ao pilar Tecnologia, os respondentes se manifestaram:

R1 . . . a empresa tem à disposição em sistema, denominado de 'Quiver', destinado a cálculos de produtos comercializados, financeiro, propostas . . . e o 'Quiver Plus', destinados a produção de relatórios, de gestão, apólice, propostas (arquivos) . . . o sistema permite acesso

aos usuários, mediante senha, que fica registrado quem acessou e horário . . . a empresa paga por mês o sistema e suporte . . . de cada máquina, de colaborador, se utiliza para arquivos o *google drive*, que armazena todas as informações e nos dá uma segurança . . . com relação as informações.

R4 esclarece que . . . pelas informações que temos, sempre estão atualizando . . . o pessoal da TI . . .

Nos últimos tempos, observa-se que o papel da Tecnologia da Informação vem se destacando de forma exponencial nas empresas, sejam privadas ou públicas, uma vez que as novas tecnologias, equalizam e propulsionam vantagem competitiva às empresas (Kanagusku & Lahr, 2022).

Dentre as boas práticas da LGPD, a privacidade deve ser um padrão dos sistemas de tecnologia da informação, que afeta os processos dentro das empresas e a equipe de Tecnologia da Informação, que necessita ter conhecimento sobre como agir e quando agir quando ocorrer uma violação à privacidade.

O setor de Tecnologia da Informação, responsável pelas tecnologias utilizadas nas empresas, precisa ter uma aproximação com as outras áreas para e monitorar o embasamento para utilização das tecnologias disponibilizadas.

O grande desafio da tecnologia da informação é entender a LGPD, quanto aos i) princípios, ii) bases legais; iii) funcionamento da lei na prática, iv) pontos relevantes, para promover os ajustes necessários para atingir a conformidade (Kanagusku & Lahr, 2022).

Ao trazer os questionamentos relacionados a “investimentos em tecnologias para tratamento de dados e, implementação dos programas de *compliance* voltadas a atender a LGPD, assim como a possibilidade de os custos impactarem nessa implementação”, às perguntas foram respondidas com os seguintes esclarecimentos:

R1 . . . é foi comentado sobre essa questão, de ser feita uma contratação de uma assessoria . . . mas não sei se foi dado sequência . . . quanto aos custos, eu acredito que sim porque a gente tem mais ou menos uma visão de que seja algo simples e que não é . . . eu acredito que o valor digamos assim, o custo que a gente possa ter para implementar uma tecnologia dessas ou até mesmo ter uma assessoria com relação, acho que o custo em si dá uma assustada de início . . . mas acredito que seja bem válido e é preciso, necessário.

Enquanto R2 argumenta que . . . não com a finalidade de proteção de dados . . . assim como, não tem conhecimento de investimentos e, os custos . . . não devem ser um fato que vai impedir a implantação.

R3 afirma que que a empresa ainda está resistente a alterações, mudanças, ela melhora até um ponto que ela perde o controle e ela recua . . .

R4, . . . acho que os custos são altos para isso . . . mas lá na frente talvez não seja muito alto . . . o que investir agora, vai colher os frutos.

Diante das assertivas obtidas junto aos respondentes, observa-se que ainda não há investimentos para implementação dos programas, ao passo que, se constatou que os custos não seriam um impeditivo.

Os investimentos para a implementação de processos e tecnologias, assim como em pessoas, certamente tem uma cifra expressiva. As empresas enfrentam a necessidade imperativa de investir em segurança da informação e *compliance*, para garantir a proteção de dados pessoais, evitar penalidades legais e fortalecer a confiança dos consumidores e parceiros (Santos, 2023).

Dentre, é necessária a adoção de medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, segundo dispõe o art. 46 da Lei 13.709/2018. Investir em segurança da informação é essencial para cumprir os requisitos e garantir a integridade e confidencialidade dos dados, uma vez que essa é obrigatória às organizações.

Os custos podem ser significativos, especialmente para pequenas e médias empresas. No entanto, os custos por não investir em segurança e enfrentar uma violação de dados, podem ser muito maiores, tanto em termos financeiros, quanto de reputação da organização (Souza, 2024). Ainda, o investimento na implementação de tecnologias avançadas, como criptografia, autenticação multifator e sistemas de detecção e prevenção são necessários, e as empresas devem buscar soluções para se adaptarem as suas necessidades específicas, que possam ser escaladas de acordo com as suas necessidades (Santos, 2023).

Ao questionar sob o ponto de Tecnologia e aspectos humanos, os respondentes foram submetidos a diversas perguntas, para identificar se os colaboradores estão “familiarizados com a utilização de novas tecnologias” e, se esse fator “é um dificultador à implementação”, ao que responderam quanto ao “recebimento ou não de treinamentos para aplicação de novas tecnologias e programas”, ainda que esse tópico tenha sido apresentado no item 4.1.2.1, ao se questionar acerca de treinamentos.

R4 refere que . . . os colaboradores estão familiarizados com novas tecnologias . . . mas não as relacionadas a LGPD e que . . . são capacitados.

R1 acredita que . . . ainda tem bastante coisa a ser fomentada e colocada em prática, . . . acredito que a gente vai ter que mudar bastante . . . a cultura da empresa . . . para disseminar isso internamente e fazer com que os colaboradores entendam a necessidade . . .

R6 entende que os colaboradores estão familiarizados com novas tecnologias, mas . . . de forma individualizada. . . Ao que esclareceu quanto ao recebimento de treinamentos . . . internamente da empresa não . . . o que mais existe é quanto as próprias companhias/seguradoras que vem atuando, para engajar nas corretoras algum procedimento, partindo de informações recebidas externamente . . .

Dentre os aspectos de Tecnologia e Humanos, relacionados a conhecimento e novas tecnologias, visando a implementação da LGPD no segmento, observa-se a carência de informações neste tópico. Inicialmente, de se destacar a conscientização e treinamento dos colaboradores. A conscientização em relação as ameaças de segurança e boas práticas, como uma medida inicial para a implementação das políticas de segurança (Oliveira & Novais, 2024), são essenciais às organizações.

Nessa linha, os treinamentos regulares, podem ajudar a reduzir o risco de ataques cibernéticos, fornecendo informações sobre como identificar ameaças, lidar com correspondências eletrônicas maliciosas, evitar a engenharia social, entre outras (Oliveira & Novais, 2024).

Com a entrada em vigor da LGPD, as empresas passam a ser responsáveis pela proteção e tratamento adequado dos dados pessoais coletados, sob pena de sofrerem sanções e medidas de responsabilização civil em caso de descumprimento.

Dessa forma, imprescindível para as empresas investirem em sistemas e novas tecnologias, adequados a suas necessidades, treinamentos específicos para seus colaboradores, a fim de garantir que todos compreendam as exigências da LGPD e estejam preparados para as responsabilizações associadas, visando integrar soluções de segurança e garantir que todos os sistemas estejam protegidos contra ameaças emergentes (Tiozzi & Argentina, 2023).

#### **4.1.4 Compliance à LGPD quanto a Padronização de Documentos**

Na abordagem quando aos aspectos relacionados a *compliance* à LGPD em “padronização de documentos” com a finalidade de identificar se “há um mapeamento de riscos” onde a empresa conhece os potenciais riscos e impactos para atingir seus objetivos, ao que se obteve os seguintes esclarecimentos:

R1 . . . foi colocada essa questão, mas não foi feito nenhum mapeamento em saber indicar onde é que estão os principais riscos . . . com relação as informações dentro da empresa . . . , segundo R1.

Acredita R2 que . . . eu acho que isso é feito de forma superficial . . . R3 por sua vez . . . eu acredito que ela saiba, mas ela ignora bastante essa informação, ainda está muito na confiança . . . ela tem conhecimento, mas ela ignora.

R6 por sua vez, . . . saber a empresa sabe . . . identifica posteriormente a situação . . . existem vários setores que pode ocorrer (riscos). Até hoje não se adotou nada.

A necessidade de padronização de documentos na organização é imprescindível, uma vez que se trata de uma ferramenta que permite o uso mais eficiente dos recursos, mantendo o ritmo de produção necessário. A principal ideia da padronização de documentos está relacionada a um nível de comportamento uniforme, desde o fornecimento e coleta das informações confiáveis, até métodos estruturados (Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT], 2018).

O cumprimento de regras impostas pelas normas e atendidas pela organização, garantem que uma vez criado um método melhor, toda a empresa o utilizará até a próxima inovação, permitindo um aumento de qualidade e produtividade, assim como a própria segurança das informações.

Além disso, a padronização reduz o tempo de resposta em falhas e emergências, uma vez que promove a economia em escala, para resultar em menor tempo de entrega à demanda do cliente. De se mencionar que a documentação e padronização além de reduzir o tempo de entrega, reduz as chances de erros que podem ocorrer durante a elaboração de qualquer tipo de documento. A padronização permite um aumento de qualidade e produtividade (ABNT, 2018).

A NBR ISO 9001/2000, que dispõe acerca dos Sistemas de Gestão de Qualidade e seus requisitos esclarece que a Norma promove a adoção de uma abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de um sistema de gestão. A aplicação de um sistema de processos em uma organização, junto com a identificação, interações desses processos e sua gestão, pode ser considerada como uma “abordagem de processos” (ABNT, 2000).

A padronização de documentos tem como uma das vantagens a agilidade nos processos, assim como auxilia a manter os dados seguros, uma vez que nem todas as informações precisam ser de conhecimento de todos na equipe e podem ter políticas de sigilo e restrições importantes.

Estruturar documentos e informações possibilita o aumento da produtividade, diminuição de erros e retrabalho, além de evitar a morosidade. Por fim, com a padronização dos documentos a

organização pode sentir os impactos positivos no momento da tomada de decisões e de avaliação de processos (Instituto Federal do Espírito Santo, 2016).

Necessário mencionar ainda, que o aparato documental será capaz de minimizar riscos e refletir completa e precisamente acerca da saúde da empresa, demonstrando o bom uso dos recursos, além ainda, de ser capaz de demonstrar que os objetivos estão sendo alcançados, que os documentos são elaborados de maneira confiável e que os regulamentos estão sendo cumpridos.

#### **4.1.5 Compliance à LGPD em Gestão de Processos**

Ao caso, observa-se que há preocupações com relação aos envolvidos, mas pela ausência de orientações e informações seguras, a diligência prévia não está sendo aplicada.

Ao questionamento de aspectos técnicos ainda, ao responder acerca de verificar se “A empresa ter por escrito a gestão de processos, quanto as práticas e métodos para adequação à LGPD”, obteve-se dos respondentes:

R6 . . . que em princípio não há ainda nada acerca de LGPD, pois é uma coisa recente para muitos. Não tem um roteiro descrito de como deve ser feito. A princípio todos sabem fazer e seguem a rotina para os mesmos casos. Mas os processos não estão descritos”.

Já R2 informa que . . . internamente eu acredito que não, mas alguns procedimentos são seguidos até por informações que as próprias seguradoras passam . . . mas um padrão interno não . . .

Enquanto o respondente R3, ao reportar-se aos processos, esclarece que . . . ainda muito pouco, assim . . . vejo que a única coisa que eles estão cuidando um pouco é com relação as informações bancárias e CPF, que não estão abertas . . . mas não há uma descrição de como deve ser coletada a informação, que hoje é recebida tanto por *e-mails* (correspondência eletrônica), *WhatsApp* (aplicativo de mensagens) e telefone . . . é muito comum . . .

Os questionamentos supra, compreendem um dos pilares da LGPD, que é a Gestão de Processos, no que concerne as práticas e métodos para adequação, podendo ser listadas a comunicação e organização, conhecimentos dos direitos do titular, adesão à privacidade, obtenção de consentimento, armazenamento de dados, construção de contratos, planos de respostas a infração relativa a violação de dados.

As empresas podem elaborar um plano de gestão de processos que lhe seja útil, e desde que contemple todas as previsões da LGPD.

Nesse caso, observa-se que a organização não definiu uma Gestão de Processos destinada a proteção de dados de seus envolvidos. As práticas adotadas quando da coleta dos dados, remete-se a informações singelas, sem contexto de previsão legal, apenas como base em breves orientações e conhecimento próprio.

Segundo Castellaneli (2016), a gestão por processos pode oportunizar grandes resultados para a organização, por intermédio da modelagem dos processos e sua melhoria contínua, de acordo com as expectativas organizacionais. Assim, a modelagem pode ser apresentada sob a forma de fluxogramas, mapas, diagramas, e-book, cartilhas, etc. A proposta da autora é produzir um modelo no que tange a contemplar os processos em observância a LGPD.

O Gerenciamento de Processos de Negócios, como no presente estudo, requer uma mudança de mentalidade da organização, pois com o gerenciamento dos processos, as organizações irão reconhecer seus processos, vislumbrar possibilidade de crescimento, todos com a observância aos procedimentos legais (Britto, 2016).

Existem diversas formas para representar ou mapear processos, sendo mais comuns o fluxograma e os diagramas. Com o mapeamento, é possível padronizar processos, verificar não conformidades, documentar, entender, identificar e sugerir oportunidade de melhorias (Brasil, 2018). “O uso de diagramas auxilia na visualização de dimensões importantes do processo, como suas atividades, eventos, resultados, fluxo e agentes envolvidos, além de possibilitar ver no mesmo recorte várias atividades encadeadas” (Lei nº 13.709/2018).

Para que a gestão por processos seja implementada, é fundamental a realização do mapeamento de processos que permitirá o estudo, o levantamento de informações na execução do trabalho e o entendimento das particularidades de cada setor. Tal mapeamento permite identificar gargalos, atividades em duplicidade e retrabalho, auxiliando na identificação de quais áreas participam de determinados processos, agregando valor ou não (Hörbe et al., 2015).

Na sequência, ao abordar a “*compliance* à LGPD em Processos Internos”, se questionou aos respondentes quanto a existência de “controles internos para a minimização de riscos, de forma a possibilitar a transparência dos negócios”, onde se obteve os seguintes comentários: R1 “. . . olha controle que eu saiba não tem não . . .”, enquanto:

Informa R3 que . . . a gente começou tendo cuidados na informação de dados bancários . . . acho que essa é a maior preocupação, de valor, dados bancários, nota fiscal, mas mesmo assim transita (na nuvem) e isso a gente tem acesso, todo mundo tem acesso . . . esse é o problema. Até pouco tempo percebi que os acessos se limitaram a alguns departamentos, a

parte da comissão . . . que interessa só a pessoa que está recebendo . . . antigamente todo mundo visualizava . . . os percentuais que recebia, quanto se trabalhava . . . entrava ali no sistema . . . atualmente, quem está fazendo (apurando) tem acesso geral e está se limitando o acesso aos gestores. R6 refere que . . . há orientações acerca dos cuidados com as informações, mas ainda assim o processo não está definido.

Ao caso a organização não definiu controles internos para a minimização de riscos, o que se parece imprescindível de acordo com as orientações e procedimentos de *compliance*.

A gestão de riscos, tem como função gerir os riscos e, nesse raciocínio, os riscos podem ser definidos como os efeitos que causam incertezas ou imprevisibilidade para os processos, sejam internos ou externos e podem trazer prejuízos à organização. A forma de lidar com os riscos se dá pela gestão, mensurando e combatendo esses efeitos, ou seja, agir antes que eles atinjam os resultados. A gestão de riscos se define por uma série de ações específicas voltadas a correção de possíveis falhas que possam comprometer o negócio empresarial (Cristóvam & Bergamini, 2019).

Ao definir o risco, a NBR ISO 31000 (2018) considera ser todo o efeito de incerteza nos objetivos da organização, sendo esse efeito um desvio em relação ao planejado, seja ele positivo ou negativo. A incerteza é o estado, ainda que parcial, da deformação das informações relacionadas ao evento. O simples fato de existir uma atividade corporativa, abre-se a possibilidade de ocorrer eventos, que constituem oportunidades para se obter vantagens (positivo) ou ameaças ao sucesso (negativo)

Segundo Melo & Lima (2019) risco é um fato da vida corporativa e as empresas devem adotar medidas para o seu gerenciamento. Ao gerenciar o risco está-se a procura por eventos que possam trazer consequências financeiras adversas para a organização e essa deverá promover medidas para salvaguardar a entidade dos riscos causados, prevenindo-os ou minimizando a sua ocorrência.

Dessa forma, a existência de estágios preponderantes para a gestão de riscos para o negócio, que leva em consideração: i) a identificação do risco enfrentado pela empresa; ii) a medida do impacto potencial do risco identificado; e iii) a decisão se cada risco relevante pode ser minimizado (Famá et al., 2002).

Segundo Brito (2007), como uma etapa do processo de tratamento aos riscos após a identificação e avaliação dos eventos considerados inaceitáveis pela organização, segundo a probabilidade de ocorrência dos eventos. Diante de uma possível resposta adequada, a organização avaliará o efeito sobre a possibilidade de ocorrência e o impacto do risco, para que a resposta selecionada, mantenha os riscos dentro da tolerância desejada, ou seja: i) evitar, ii) reduzir (mitigar); iii) compartilhar e, iv) aceitar os riscos.

Ao mencionar a transparência, como um pilar do *compliance*, remonta-se a Teoria da Legitimidade que nada mais é do que um mecanismo que apoia as organizações na implementação e no desenvolvimento de divulgações sociais e ambientais, de forma voluntária, com a finalidade de cumprir a sua condição social. As empresas entendem que para obter a legitimidade será necessário melhorar a sua cultura e imagem, frente ao público externo. A Teoria da Legitimidade está alicerçada com a Teoria Institucional que identifica as relações entre o indivíduo, a organização e o ambiente. Auxilia no entendimento do comportamento da organização, quanto a implementação, desenvolvimento e divulgação de suas diretrizes e políticas relacionadas a responsabilidade social e ambiental (Carraro, 2020).

A transparência e a confiança são quesitos capazes de transmitir credibilidade e manter a atratividade, já que se observa uma evolução da empresa, no que diz respeito à implementação de instrumentos de ética, gestão e controles, relacionados à transparência e profissionalização da gestão (Carraro, 2020).

Nessa linha, como uma forma de os funcionários e parceiros colaborar com a empresa, para a adoção das práticas adequadas ao cumprimento da *compliance* à LGPD, e essa seja realmente efetiva, a atingir os objetivos e identificar e punir as condutas inadequadas, utiliza-se da ferramenta conhecida como “canal de denúncia”, que deve garantir confidencialidade e anonimato para que seja uma fonte de identificação de fraudes.

Quando da abordagem sobre “canais de denúncia, onde são relatadas as violações ao programa de *compliance* e LGPD e, se os colaboradores têm acesso e foram treinados de como devem proceder”, ao mesmo tempo em que se indagou quanto “as investigações e adoção de correções quando identificadas as violações”, do que se obteve as seguintes informações:

Esclarece R6 que . . . nessa situação em específico se houver uma questão, a própria gerência deve ser comunicada, para as providências e avaliar as repercussões.

Já R1, informa que . . . hoje não há nenhum canal que abrange esse tema . . . são realizadas algumas investigações internas, quando identificadas violações e se adota um procedimento para correção, quando for o caso . . .

Extraí-se das respostas coletadas, que, na hipótese de haver vazamento de informações ou outras infrações, por parte dos colaboradores, dentro dos processos de gestão, tais notícias são repassadas aos gestores, para a adoção das medidas cabíveis, ainda que não se tenha um canal específico previamente definido. Observa-se aqui, que o relato se reporta apenas a informações

acerca de denúncias internas. Os canais de denúncia são imprescindíveis, pois é uma ferramenta essencial para detecção de fraudes e problemas de violação aos procedimentos de *compliance*.

O Canal de Denúncia, pelos fundamentos do *compliance*, são uma solução encontrada para que tanto empresas quanto seus colaboradores, consigam apontar as irregularidades dentro do ambiente de trabalho.

Segundo Silva et al. (2016), existem dois tipos de denúncia: interna e externa. Quando o delito é relatado para um canal dentro da organização, a denúncia é interna. Se for relatado para um canal fora da organização, é considerada denuncia externa. A principal função do canal de denúncia é conectar diferentes envolvidos dentro de um modelo regulatório. O canal compreende um meio de recepção da comunicação de um ato irregular, que é a divulgação pelos membros da organização, de práticas ilegais, imorais ou ilegítimas, que funcionam sob o controle de seus empregadores, a pessoas ou organizações que podem ser capazes de ação sobre o objeto da denúncia.

Na ausência de um canal de comunicação, os funcionários que identificam algum ato de ilegalidade, não divulgam, colocando em risco a própria organização. Diversas são as contribuições do canal de denúncia para as organizações: (i) Tornar a empresa mais protegida contra os eventos de fraudes e comportamentos antiéticos; (ii) Fornecer transparência aos processos de negócio e às relações entre os diversos agentes da governança; (iii) Inibir desvios de conduta e melhorar o ambiente de trabalho; (iv) Suportar a atuação da Auditoria Interna com informações relevantes, atualizadas tempestivamente (Silva et al., 2020).

#### **4.1.6 Perspectivas dos Respondentes quanto a adoção do *Compliance* à LGPD**

Aos questionamentos acerca da “adoção dos programas de *compliance* voltados ao cumprimento da LGPD” e se essa “promoverá uma cultura organizacional e uma gestão de processos, eficaz”, ao que se obteve:

R6 ao se reportar aos processos, refere que serão . . . mais organizados . . . uma forma mais fácil de trabalhar . . . ficará bem melhor. Ao que esclarece o R5 . . . eu acredito que sim . . . mas tem que vir uma coisa bem feita, bem estruturada, porque vir como básico aqui não vai dar certo e aos processos . . . quanto mais os processos forem conduzidos de uma forma correta, acabam gerando uma gestão mais eficaz. Sem dúvida gera uma melhora.

R2 argumenta que . . . Ah isso sem dúvida, até porque tem que promover uma mudança tanto comportamental como funcional. Você vai ter procedimentos que vão exigir .

. . digamos mais atenção da parte de cada um, mas eu acho que é possível, viável . . . vai impactar de alguma forma e por fim, se a adoção dos programas vai gerar eficiência . . . sem dúvidas.

Observa-se que os respondentes são unânimes ao concluir que a adoção dos programas de *compliance*, aplicados a LGPD, irá gerar comprometimento junto aos colaboradores, assim como irá oportunizar uma padronização de processos, não deixando margem a procedimentos individualizados e, uma gestão eficiente.

Após a finalização da análise tomadas as entrevistas e os fundamentos da *compliance* à LGPD, pode-se ampliar a discussão ao se relacionar as categorias, com a finalidade de apresentar os resultados nos parágrafos a seguir.

A implementação da LGPD nas organizações é essencial por várias motivações, tanto legais, quanto estratégicas e, dentre elas pode-se indicar a i) própria conformidade, vez que a LGPD está em vigor e o seu descumprimento implicará em sanções, ii) a proteção da reputação da empresa, que adota condutas de privacidade e segurança, iii) a adoção de medidas de segurança para a proteção de dados; iv) diferencial competitivo da empresa, atraindo clientes que priorizam a segurança e privacidade de suas informações, v) operação mais eficiente, vi) evitar litígios e demandas judiciais e, vii) preparação da empresa para as futuras regulamentações e mudanças no cenário legal.

Na análise da *compliance* à LGPD em estratégias e gestão, uma vez obtidas as respostas dos entrevistados, observou-se a necessidade de se iniciar um programa, desde a forma mais básica, com a finalidade de trazer conceitos iniciais acerca das previsões, ao mesmo tempo em que se oportunizará a devida implementação, para atendimento à legislação.

As estratégias de gestão em um ambiente organizacional, que ainda não implementaram programas de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, se faz necessário identificar quais serão os desafios, as oportunidades e as etapas fundamentais para a adoção das conformidades. Imprescindível um diagnóstico inicial, para identificar os processos que envolvem o tratamento de dados, assim como a identificação dos riscos e sua avaliação, com as políticas internas e práticas de controles já existentes.

Ao promover uma estratégia de gestão, a adoção dos pilares já previstos nas abordagens supra indicadas, serão imprescindíveis para concluir que o comprometimento da alta gestão deve ser uma prioridade estratégica, que inclui apoio em termos humanos, de recursos financeiros e tecnológicos. Assim como a organização e alta gestão devem primar pela conformidade à LGPD, os seus colaboradores, fornecedores, representantes (externos), devem igualmente adotar a cultura da

empresa, objetivando manter uma reputação adequada e principalmente, visando minimizar riscos. O pilar da dupla diligência se faz necessário, para que o segmento do estudo de caso em análise, adote com mais rigor, com relação as companhias seguradoras, uma vez que essas, podem ter sua solvência comprometida e conseqüentemente, não conseguir honrar os seus contratos.

O *compliance* à LGPD em pessoas e ambientes, tem por finalidade identificar as práticas adotadas pela organização, quanto ao treinamento de sua equipe, oportunizando-se igualmente, um ambiente adequado para que todos consigam laborar e conviver, em uma cultura de conformidade. A capacitação dos colaboradores, mediante treinamentos, visa incutir acerca da importância da proteção dos dados pessoais dos seus titulares, os princípios da LGPD, as obrigações e responsabilização da empresa, medidas de segurança e, conseqüências quando do descumprimento da lei, assim como procedimentos diante de incidentes de segurança ou vazamento de dados.

Observou-se que a organização estudada promove a inclusão e diversidade entre seus colaboradores e fornecedores. O ambiente de trabalho oportuniza a inclusão, desde o processo seletivo de admissão, durante o desempenho de suas atividades, até o momento no desligamento do colaborador, quando for o caso.

A promoção da diversidade e inclusão social, não encontra mais campo para discriminação. A adoção de estratégias para promover um ambiente adequado, com iniciativas nos programas de *compliance antidiscriminatório*, para garantia dos direitos fundamentais, para combater a discriminação é medida que se impõe.

Ao abordar a cultura organizacional e ética, como fundamentos a serem promovidos, na atividade organizacional, que impõe deveres e responsabilidades aos administradores e colaboradores, em ações cuidadosas e diligentes que todo homem probo deve empregar na realização de suas atividades.

Um programa eficaz de *compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados, deverá ser construído com fundamentos sólidos de valores éticos, para prevenir, detectar e punir condutas antiéticas. Com a adoção de um código de condutas e políticas de conformidade a empresa adotará uma padronização para as suas ações, relacionadas ao seu negócio. Nessa linha, com as previsões éticas, se assegura a organização, um padrão adequado, que irá valorizar a sua organização e suas relações, que passará a ser reconhecida como segura e confiável.

Ao discorrer acerca de tecnologias da informação, observa-se que essa é a área mais afetada pelas normas de segurança. A tecnologia é um pilar da Lei Geral de Proteção de Dados, indissociável no tratamento de dados, uma vez que irá assegurar o adequado armazenamento dos dados colhidos e a restrição de acessos, com a finalidade de evitar riscos de vazamento e destinação irregular.

O papel da tecnologia da informação se destaca de forma exponencial nas empresas, tendo em vista que impulsionam vantagens competitivas. As boas práticas, visando privacidade nos processos, oportuniza o conhecimento sobre como e quando agir, diante de uma violação de dados. Como desafio, as tecnologias precisam estar adequadas visando o cumprimento da legislação, para atingir a conformidade. Isso tudo implica em investimentos, tanto em tecnologias – equipamentos, quanto em programas de *compliance* visando atender a LGPD e treinamento de colaboradores.

Ao se utilizar a *compliance* à LGPD na padronização dos documentos, pode-se mapear os riscos e, via de consequência, permitir o uso mais eficiente dos recursos. Ademais, a padronização está relacionada a um comportamento uniforme, com informações confiáveis e estruturadas, permitindo um aumento de qualidade e produtividade.

Na gestão de processos, tomando-se por referência a conformidade em relação a Lei Geral de Proteção de Dados, oportunizará melhores resultados para a organização. Muitas vezes, como no presente estudo, requer uma mudança de mentalidade da organização, para reconhecer e vislumbrar possibilidades de crescimento. A padronização dos processos permitirá a verificação de não conformidades, documentar, entender, identificar e sugerir melhorias.

Dentro da gestão dos riscos, esta pode ser definida por uma série de ações voltadas a correção de possíveis falhas que possam comprometer os negócios da empresa. Esses riscos podem gerar consequências financeiras a empresa, que deve preveni-lo minimizando a sua ocorrência. De igual forma, necessário que os colaboradores estejam aptos a denunciar as irregularidades, para não comprometer a própria empresa.

Ao que se conclui, todos os pilares devem ser observados e implementados, de forma integrada em empresas corretoras de seguros, tendo em vista que estão vinculados entre si. Se aplicado de forma isolada, observando parcialmente um ou outro requisito, o entendimento quanto a *compliance* à LGPD não atingirá os seus objetivos legais e deixará a empresa à margem de um programa legal, que já se encontra em vigor e, conseqüentemente, passível de cumprimento.

A adoção conjunta da conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados em empresas corretoras de seguros é fundamental. O segmento coleta dados pessoais e dados pessoais sensíveis, utiliza-os e replica, possibilitando o vazamento desses e, possivelmente responsabilizações.

O presente estudo identificou as limitações da empresa e, em face dessa conclusão, propôs orientações básicas a serem seguidas.

## 4.2 APLICABILIDADE DO ESTUDO

O estudo realizado com fundamento na *Compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados em empresas corretoras de seguros, identificou características do segmento e a necessidade premente de implementação das conformidades à LGPD. As informações coletadas na empresa proporcionaram atingir os objetivos da pesquisa, tendo em vista que dentre esses, a proposição de orientações com elaboração de material destinado ao segmento, acerca do tema em estudo. Nessa linha, a proposta compreendeu a elaboração de um *e-book*, com orientações iniciais à empresa, assim como uma assessoria contínua, para se atender as disposições previstas na legislação.

As contribuições que a pesquisa trouxe à empresa no âmbito de sua matriz, assim como a propagação entre as filiais e fornecedores, se mostra de grande utilidade e aceitação. A própria empresa identificava carências e limitações na implementação da LGPD, vindo a pesquisa, inicialmente, alertar acerca das necessidades e em segundo momento, fornecer subsídios para a adoção das disposições.

O presente estudo resultante da pesquisa, terá sua inserção além do território local, uma vez que a dissertação e o *e-book*, serão encaminhados ao SINCOR – Sindicato dos Corretores de Seguro do Estado de Santa Catarina, onde será disponibilizado o acesso, com orientações básicas a todos os associados e, posteriormente, com assessoria específica para o segmento.

O Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos (PPGSP), oportuniza aos seus mestrandos, oriundos das mais diversas áreas de graduação e conhecimento, a possibilidade de desenvolver seus estudos e a aplicabilidade desses, replicando o seu aprendizado para que se atinja a própria função social, ampliando para as mais diversas áreas o resultado de suas pesquisas.

A internacionalização da pesquisa já se mostra necessária e desejável, para que se implemente a conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados, com propostas já adicionadas acerca de investimentos em novas tecnologias, treinamentos, assessoria contínua, além de todas as medidas previstas.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A *compliance* aplicada à Lei Geral de Proteção de Dados em empresas corretoras de seguros é fundamental para a proteção dos dados pessoais coletados, para as finalidades previamente definidas na organização.

Dentre os principais desafios que se apresentam é a complexidade e sofisticação das ameaças à segurança dos dados pessoais e nessa linha, com a tendência a digitalização dos processos, como uma ferramenta para a geração de dados, armazenamento e compartilhamento, deve-se adotar meios para assegurar a proteção adequada.

As empresas corretoras de seguros, que ainda não implementaram as conformidades em face da LGPD, devem se organizar de forma a adotar um programa de *compliance* bem estruturado, para identificar os riscos e ações preventivas.

O problema proposto para este estudo compreendeu o atendimento de um segmento organizacional – corretoras de seguros, que coletam dados pessoais e dados pessoais sensíveis de seus clientes, para a intermediação de contratos de seguro, onde esses dados são replicados em diversas oportunidades, sem o tratamento adequado, conforme a legislação dispõe.

A **problematização** compreende a indagação quanto a aplicação de programas de *compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados e sua aplicação em corretoras de seguros, de forma a proteger os dados pessoais, de conformidade com a legislação, o que foi verificado quanto fundamental a sua implementação.

Como **objetivo geral**, a proposição de um programa baseado nas diretrizes do *Compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados, para aplicação em empresas corretoras de seguros, que foi atendido, com a elaboração de um *e-book*, com orientações gerais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados e inclusão de informações específicas ao segmento. Nessa linha, ainda se propôs modelos de termos de consentimento, para colher junto aos interessados, a sua concordância com a coleta, armazenamento e utilização específica.

Para se chegar à conclusão quanto ao objetivo geral, e se o mesmo fora atendido, pesquisou-se a legislação aplicada a espécie, assim como doutrinas acerca do tema, culminando com entrevista semiestruturada, para conhecer as deficiências do segmento e, ato contínuo, propor alternativas para aplicação das disposições legais previstas. Observou-se que a empresa corretora de seguro estudada, sob a forma de estudo de caso, ainda não adotou os procedimentos legais, e não se encontra inserida dentro das conformidades de *compliance* à LGPD.

Partindo dessas premissas, houve a necessidade de se promover uma pesquisa bibliográfica acerca dos institutos da *compliance* e LGPD, tomando-se os seus pilares norteadores como fundamento para a discussão. Uma vez identificados, elaborou-se um roteiro de uma pesquisa semiestruturada, para aplicação em campo, na organização indicada.

Em que pese o esforço dos respondentes, quanto aos questionamentos, observou-se que os mesmos têm conhecimento singelo acerca da legislação e aplicação dos procedimentos, com a obtenção de referidos conhecimento de forma externa e individualizada, ou seja, não decorrentes de orientações da própria empresa.

Nesse sentido, no **primeiro objetivo específico** buscou-se na literatura e legislação as disposições acerca das conformidades previstas em programas de *compliance* nas organizações, identificando-se os pilares reguladores da conformidade.

No **segundo objetivo específico**, buscou-se demonstrar o programa de *compliance*, assim como os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados, para indicar as mudanças necessárias na empresa corretora de seguros.

Diante das limitações identificadas, entendeu-se pela necessidade de fornecer as orientações ao segmento, por intermédio de um *e-book*, associado ao fornecimento de assessoria profissional, para adoção dos requisitos iniciais para implementação de programas de *compliance* à LGPD, de forma integrada.

No **terceiro e último objetivo específico**, a elaboração de um *e-book*, com orientações sobre a adoção dos programas, para o segmento, o que foi atendido, conforme se extrai do Apêndice a esse trabalho.

O material produzido terá por finalidade iniciar um processo de adequação em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, observando-se todos os requisitos técnicos para gestão de processos e pessoas, tecnologias e promoção de mudanças na cultura organizacional da empresa.

Com as orientações apresentadas, assim como uma assessoria e implementação em novas tecnologias, entendeu-se que os primeiros passos para a conformidade serão supridos. Na sequência, uma vez implementados, necessária a continuidade das melhorias dos procedimentos, tendo em vista a constante evolução tecnológica e da própria legislação.

Ao orientar o segmento de corretoras de seguro, quanto a implementação de conformidade e Lei Geral de Proteção de Dados, se verifica a importância do estudo e seu caráter inovador, tendo em vista que o segmento possui grande carência e ausência desse tipo de prestação de serviços.

O programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos, em seu caráter interdisciplinar, oportunizou a aprendizagem além dos meros conceitos acerca do tema. Estimulou que o produto dos estudos tivesse a sua aplicabilidade, tanto na questão envolvendo os próprios conhecimentos obtidos, como a transformação desse conhecido em aplicabilidade social.

A produção desse estudo acompanha o programa de Pós-Graduação em Sistema Produtivos, uma vez que atende o requisito da aplicabilidade do estudo e sua interdisciplinaridade. Desenvolve relação em diversos ramos da área do Direito, tais como Direito Empresarial, Direito Civil (responsabilidade civil), Direito Penal (infrações penais), Direito Constitucional (violação de direitos e garantias individuais), além das áreas de Administração e Sistemas de Informação.

O estudo sobre as temáticas de *compliance* à LGPD permitiram melhor compreensão e aplicação da legislação, quanto as exigências de procedimentos que visam o cumprimento de regras quanto a proteção de dados pessoais.

No segmento de corretoras de seguro, em primeiro momento, que utiliza os dados pessoais do indivíduo para formalizar contratos de seguro, o faz sob a forma de obter os dados pessoais, que serão usados para a contratação do seguro. A coleta dos dados, na maioria das vezes é realizada informalmente, com a obtenção dos mesmos por intermédio de telefone, correio eletrônico e aplicativos de mensagens, o que fragiliza o sigilo das informações.

Em segundo momento, essas informações são repassadas às Companhias Seguradoras, que efetivam os contratos de seguro, utilizando igualmente as informações coletadas. Assim, o indivíduo terá suas informações acessíveis e repassadas sem que haja preocupação com a sua preservação.

A legislação de *compliance* à LGPD, de forma integrada visa orientar e, uma vez implementada, proteger esses dados utilizados, para que não fiquem expostos e possam ser usados de forma inadequada e para fins diversos.

Ao analisar o impacto econômico, verifica-se a relevância do estudo, uma vez que os fundamentos das atividades exploradas por corretoras de seguros, tem sua repercussão em vários aspectos, tais como o segurado, que contrata o seguro para obter uma proteção a sua vida, seus bens ou patrimônio; a corretora de seguros, que tem sua fonte de renda na intermediação dos contratos e auferir a comissão sobre os contratos firmados; e, as seguradoras, para as quais é encaminhado o prêmio do seguro, para fazer frente as possíveis indenizações. Toda a cadeia de envolvidos retrata uma parcela do impacto econômico.

Por outro norte, é possível ainda analisar aspectos de impacto econômico, quando do vazamento de dados pessoais ou a sua utilização de forma inadequada, que poderá gerar ônus de responsabilidade civil, com indenizações. Além dessa possibilidade, o próprio Estado poderá aplicar penalidades, previstas na legislação, que podem incluir percepção econômica. Esses impactos poderão comprometer os ativos desse segmento organizacional.

Quanto ao impacto social, pode-se registrar que as condutas adequadas uma vez positivadas e exigidas pelo Estado, sob a forma de legislação que regula os procedimentos, gerará na sociedade uma consciência quanto a adoção de condutas éticas. Tomar-se-á por adequado, por parte de qualquer indivíduo, utilizar os dados de forma correta, protege-los e impedir que sejam destinados a fins diversos.

Assim, a repercussão social da conduta ética será adotada como uma “conduta normal” inerente a qualquer atividade, sendo internalizada de forma a alterar toda a cultura da organização.

Quanto ao impacto cultural pode-se argumentar na mesma linha. Ao adotar condutas corretas, éticas, essas farão parte da própria cultura empresarial e individual, onde não se cogitará usar de informações obtidas na boa-fé das relações contratuais, para finalidades diversas.

Para trabalhos futuros, sugere-se a análise em empresas/organizações do segmento de corretoras de seguros, que já adotaram as conformidades quanto a implementação dos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados, para identificar em uma segunda fase, e avaliar se os procedimentos que estão sendo adotados atendem a conformidade e atingem a finalidade de proteção dos dados pessoais dos interessados.

Sugere-se que sejam desenvolvidos trabalhos que retomem o tema, vislumbrando as novas tecnologias que evoluem constantemente os processos, assim como se a implementação das conformidades à LGPD, transformaram o segmento quanto a cultura organizacional.

## REFERÊNCIAS

- Accadrolli, M. C., Frare, A. B., Horz, V., & Cruz, A. P. C. (2021). Construção do Programa de *Compliance* de uma IES Pública: Uma Análise sob a Ótica dos Gestores. *Revista de Contabilidade da UFBA*, 15 (1), 1-21. <http://dx.doi.org/10.9771/rcufba.v15i0.38659>
- Ajeje, B., Collino, M., Mollica, P. N., & Mariano, V. (2020). Comunicação e treinamento: melhores práticas. In I. Franco (Org.). *Guia prático de compliance* (1ª ed., pp. 348-69). Forense.
- Almeida, S. C. D., & Soares, T. A. (2022). Os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD no cenário digital. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 27(3), 26-45. <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/25905>
- Andrade, F. K. V. (2021). *Compliance* na ambiência das empresas menores: Reflexões de uma correlação harmônica desenvolvimentista *compliance*. *Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional*, 9(1), 1-19. <https://revistadocejur.tjsc.jus.br/cejur/article/view/381/213>
- Appolinário, F. (2016). *Metodologia Científica*. Cengage.
- Argentina, P. H. H., Martins, L. M., & Arruda, E. S. (2024). O *compliance* antidiscriminatório como ferramenta de inclusão das diversidades sexuais, combate ao preconceito e concretização dos direitos humanos. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 17(1), 1760-1775. <https://doi.org/10.55905/revconv.17n.1-101>
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2018). *Gestão de Riscos- diretrizes* (NBR ISO 31000: 2018).
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2020). *Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos* (NBR ISO 9001: 2020).
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo* (1ª ed.). Almedina.
- Brito, O. (2007). *Gestão de riscos: Uma abordagem orientada a riscos operacionais*. Saraiva.

Britto, G. C. (2016). *Guia para formação de analistas de processos: um guia fundamental para a implantação do Business Process Management*. Bookess.

Campos, D., & Carreiro, F. R. (2024). *Compliance e gestão de riscos em tempos de inovação e dirupção digital*. *Revista de Gestão e Secretariado*, 15(4), e3743.  
<https://doi.org/10.7769/gesec.v15i4.3743>

Candeloro, A. P., Rizzo, M. B. M., & Pinho, V. (2012). *Compliance 360º: Riscos, estratégias, conflitos e vaidades no mundo corporativo*. Trevisan.

Carraro, I. L. P. V. K. (2020). *Instrumento para Identificação do Índice de Transparência de Programas de Compliance em Empresas Privadas no Brasil*. [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. <http://hdl.handle.net/10183/207127>

Castellanelli, C. A. (2016). *Gestão por processos nas organizações públicas: Aplicação de um modelo em uma instituição federal de ensino superior*. *Revista Espacios*, 37(27), 9.  
<https://www.revistaespacios.com/a16v37n27/16372710.html>

Coimbra, M. A., & Manzi, V. A. (2010). *Manual de compliance*. Atlas.

Cortez, M. (2020). *Direitos e responsabilidades previstas na LGPD e Overview do Programa de compliance em proteção de dados*. LEC - Legal Ethics Compliance.

Costa, D., Gonçalves, J. C., Cantino, R. C. G., & Moura, R. S. (2021). *Sobre a interdisciplinaridade como conceito*. *Revista Coleta Científica*, 5 (9). <https://doi.org/10.5281/zenodo.5196789>

Cristóvam, J. S. S., & Bergamini, J. C. L. (2019). *Governança Corporativa na Lei das Estatais: Aspectos Destacados sobre Transparência, Gestão de Riscos e Compliance*. *Revista de Direito Administrativo*, 278(2), 179-210. <https://doi.org/10.12660/rda.v278.2019.80054>

Cunha, R. S., & Souza, R. (2017). *Lei anticorrupção empresarial*. JusPodivm.

Da Cruz, U. L., Passaroto, M., & Thomaz Junior, N. (2021). O impacto da lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD) nos escritórios de contabilidade. *ConTexto - Contabilidade Em Texto*, 21(49), 30–39. <https://seer.ufrgs.br/ConTexto/article/view/112561>

Demo, P. (1997). *Conhecimento moderno: Sobre ética e intervenção do conhecimento*. Vozes.

Famá, R., Cardoso, R. L., & Mendonça, O. (2002). Riscos financeiros e não financeiros: uma proposta de modelo para finanças. *Cadernos da Faceca*, 11(1), 33-50.

Gil, A. C. (2017). *Como elaborar projetos de pesquisa* (6ª ed.). Atlas.

Godoy, A. S. (1995). Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, 35(3), 20-29.

<https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?format=pdf&lang=pt>

Guimarães, R. R. C. (2014). *Da responsabilidade administrativa: Comentários aos artigos 6º e 7º*. In E. Cambi, F. A. Guaragni, & M. E. S. Bertoncini (Eds.). *Lei anticorrupção: comentários à Lei 12.846/2013* (pp. 100-55). Almedina.

Hörbe, T. A. N. et al. (2015). Gestão por processos: uma proposta aplicável a uma pequena empresa do ramo de alimentação. *Sistemas & Gestão*, 10(2), 226-237.

<https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/V10N2A2/SGV10N2A2>

Instituto Federal do Espírito Santo (2016). *Manual de padronização de documentos* (3ª ed.).

[https://www.ifes.edu.br/images/stories/files/Comunicacao/manual\\_padronizacao\\_documentos\\_3ed\\_.pdf](https://www.ifes.edu.br/images/stories/files/Comunicacao/manual_padronizacao_documentos_3ed_.pdf)

Iramina, A. (2020). RGPD v. LGPD: Adoção Estratégica da Abordagem Responsiva na Elaboração da Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil e do Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, 12(2), 91-117.

<https://doi.org/10.26512/lstr.v12i2.34692>

Jantsch, A. P., & Bianchetti, L. (2002). *Interdisciplinaridade: Para além da filosofia do sujeito*. Vozes.

Japiassú, H. (1976). *Interdisciplinaridade e patologia do saber*. Imago.

Kanagusku, A. R. A., & Lahr, M. V. (2022). *Impactos da LGPD na Tecnologia da Informação: Desafios para os Profissionais da Área*. *FatecSeg - Congresso De Segurança Da Informação 2ª ed.*  
<https://www.fatecourinhos.edu.br/fatecseg/index.php/fatecseg/article/view/69>

Kiyohara, J. (2019). *A importância do PMO na adequação a LGPD*. <https://securityleaders.com.br/a-importancia-do-pmo-na-adequacao-a-lgpd/>

Lefevre, L. (2019). *O tratamento dos dados pessoais de crianças e adolescentes*. In Comissão de Direito Digital, Tecnologia e Inteligência Artificial. Comentários à lei geral de proteção de dados. OAB/SP. <https://dokumen.pub/comentarios-a-lei-geral-de-protecao-de-dados-1nbsped.html>

Lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976 (1976, 15 de dezembro). Dispõe sobre a sociedade por ações. Presidência da República.  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l6404consol.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404consol.htm)

Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013. (2013, 1º de agosto). Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. Presidência da República.  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/%5C\\_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/%5C_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm)

Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018. (2018, 14 de agosto). Lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD). Presidência da República. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)

Manzi, V. A. (2008). *Compliance no Brasil, consolidação e perspectivas*. Saint Paul Editora.

Manzini, E. J. (1991). A entrevista na pesquisa social. *Didática*, 26/27.  
[https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Entrevista\\_na\\_pesquisa\\_social.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Entrevista_na_pesquisa_social.pdf)

Mendonça, F. G. (2014). *O direito à autodeterminação informativa: A (des)necessidade de criação de um novo direito fundamental para a proteção de dados pessoais no Brasil*. Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea 11<sup>a</sup> ed.).

[https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/o\\_direito\\_a\\_autodeterminacao\\_informativa\\_a\\_desnecessidade\\_de\\_criacao\\_de\\_um\\_novo\\_direito\\_fundamental\\_para\\_a\\_protecao\\_de\\_dados\\_pessoais\\_no\\_brasil.pdf](https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/o_direito_a_autodeterminacao_informativa_a_desnecessidade_de_criacao_de_um_novo_direito_fundamental_para_a_protecao_de_dados_pessoais_no_brasil.pdf)

Melo, H. P. A., & Lima, A. C. (2019). Instituto *compliance* no Brasil e a eficácia na mitigação ao risco corporativo. *Revista Evidenciação Contábil & Finanças*, 7(3), 60-82.

<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/recfin/article/view/41536>

Montin, M. (2012). *Projeto de lei*. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, e dá outras providências. Disponível em:

[https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=1001750#:~:text=Esta%20lei%20tem%20por%20objetivo,prote%C3%A7%C3%A3o%20de%20seus%20dados%20pessoais](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1001750#:~:text=Esta%20lei%20tem%20por%20objetivo,prote%C3%A7%C3%A3o%20de%20seus%20dados%20pessoais)

Moura, M. B. S. (2019). *As disposições preliminares da lei geral de proteção de dados*. In Comissão de Direito Digital, Tecnologia e Inteligência Artificial. Comentários a Lei Geral de Proteção de Dados (pp. 6-19). OAB/SP. <https://dokumen.pub/comentarios-a-lei-geral-de-proteao-de-dados-1nbsped.html>

Mulholland, C. S. (2018). Dados pessoais sensíveis e a tutela de direitos fundamentais: uma análise à luz da lei geral de proteção de dados (Lei 13.709/18). *Revista de Direitos e Garantias Fundamentais*, 19(3), 159-180. <https://doi.org/10.18759/rdgf.v19i3.1603>

Nakamura, E., Formigoni Filho, J. R., & Ide, M. C. (2019). Metodologia de avaliação de riscos e medidas de segurança na proteção de dados pessoais. *SBCOPENLIB*. Workshop de Regulação, Avaliação da Conformidade e Certificação de Segurança, <https://doi.org/10.5753/wrac.2019.14032>

Neves, D. L. F., Lopes, T. S. A., Pavani, G. C., & Sales, R. M. (2021). A segurança da informação de encontro às conformidades da LGPD. *Revista Processando O Saber*, 13, 186-198.  
<https://fatecpg.edu.br/revista/index.php/ps/article/view/171>

Oliveira, L. J., & Novais, T. G. (2024). Lei geral de proteção de dados pessoais: Responsabilidade civil no vazamento de informações. *Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação*, 10(5), 1614–1631. <https://doi.org/10.51891/rease.v10i5.13668>

Parlamento Europeu, & Conselho da União Europeia. (2016). Regulação (EU) 2016/79 do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). *Jornal Oficial da União Europeia*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>

Pezzella, M. C. C. (1997). O princípio da boa-fé objetiva no direito privado alemão e brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor*, 24. Revista dos Tribunais Online.

Pinheiro, P. P. (2018). *Proteção de dados pessoais: Comentários à Lei n. 13.709/2018 (LGPD)*. Saraiva Educação.

Piovesan, F., & Kamimura, A. (2017). Proteção internacional à diversidade sexual e combate a violência discriminação baseadas n orientação e identidade de gênero. *Anuário de Derecho Público*, 1, 173-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6389061>

Rampini, G. H. S. (2023). *Impacto da gestão de riscos nos resultados das organizações* (1. ed., v. 1). Editora Appris.

Rodrigues, L. E., Gunther, L. E., & Comar, R. T. (2021). A proteção e o tratamento de dados pessoas sensíveis na era digital e o direito à privacidade: Os limites da intervenção do Estado. *Revista Eletrônica do Tribunal Regional da 9ª Região*, 10(97), 16-30.  
<https://www.trt9.jus.br/portal/arquivos/7078951>

Ribeiro, J. G. (2021). Pilares de programas de *compliance*: a possibilidade de aproveitamento do programa anticorrupção na implementação de programas de proteção de dados. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 10(7), 57-81.

[https://www.nucleodoconhecimento.com.br/lei/aproveitamento-do-programa#google\\_vignette](https://www.nucleodoconhecimento.com.br/lei/aproveitamento-do-programa#google_vignette)

Ribeiro, M. C. P., & Diniz, P. D. F. (2015). *Compliance* e a lei anticorrupção nas empresas. *Revista de informação legislativa*, 52(205), 87-105.

<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/509944/001032816.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rochfeld, J. (2018). Como qualificar os dados pessoais? Uma perspectiva teórica da União Europeia em face dos gigantes da Internet. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, 10(1), 61-84. <https://periodicos.unb.br/index.php/RDET/article/view/21500/19816>

Sarlet, I. W., & Saavedra, G. A. (2017). Judicialização, reserva do possível e *compliance* na área da saúde. *Revista de Direito e Garantias Fundamentais*, 18(1).

[https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/11307/2/Judicializacao\\_Reserva\\_do\\_Possivel\\_e\\_Compliance\\_na\\_Area\\_da\\_Saude.pdf](https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/11307/2/Judicializacao_Reserva_do_Possivel_e_Compliance_na_Area_da_Saude.pdf)

Sen, A. K. (2000). *Desenvolvimento como liberdade*. Companhia das Letras.

Sibille, D. et al. (2020). *Os pilares do programa de compliance*: Uma breve discussão. LEC Legal Ethics Compliance.

[https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Os-pilares-do-programa-de-compliance.pdf](https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Os-pilares-do-programa-de-compliance.pdf)

Silva, G. R., Melo, H. P. A., & Sousa, R. G. (2020). A Influência do Canal de Denúncia Anônima como Instrumento de Prevenção de Riscos de *Compliance*. *Revista Evidenciação Contábil & Finanças*, 8 (1), 21-39. <https://periodicos.ufpb.br/index.php/recfin/article/view/47857>

Silva, G. R., Melo, H. P. A., & Sousa (2016). Proteção do anonimato e a eficácia do *compliance*: Um estudo experimental sobre a influência do canal de denúncia anônima na comunicação de

problemas de *compliance* no Brasil. Congresso de Controladoria e Contabilidade da Universidade de São Paulo 26ª ed. São Paulo, SP.

<https://congressousp.fipecafi.org/anais/16UspInternational/50.pdf>

Sobreira Filho, E. F., Leite, F. P. A., & Martins, J. A. M. (2019). Ética empresarial como base de sustentação do programa de *compliance*: Uma breve análise sobre a ética, a integridade e o compliance. *Relações atuais no mundo internacional*, 2(23).

<https://www.semanticscholar.org/reader/99707554c9ba4a5154a1a837da3f19aa034804fc>

Santos, J. A., Souza, G. S., Carneiro S., W. M., & Portela, S. I. C. (2023). Governança de tecnologia da informação e comunicação: ITIL4 e LGPD como ferramentas gerenciais para a otimização dos recursos de TIC. *RECIMA21: Revista Científica Multidisciplinar*, 4(6), e463322.

<https://doi.org/10.47820/recima21.v4i6.3322>

Superintendência de Seguros Privados. *Sistema de Corretoras*. <https://www.gov.br/susep/pt-br/search?SearchableText=inscri%C3%A7%C3%A3o%20corretor%20de%20seguros>

Tioosi, F. M., & Argentina, P. H. H. (2023). A Importância do Pilar da Comunicação e do Treinamento Corporativo para a Efetiva Implementação da Cultura do *Compliance*. *UFAM Business Review*, 5(2), 112-134. <https://doi.org/10.47357/ufambr.v5i2.12448>

Urquiza, M. A., & Marques, D. B. (2016). Análise de conteúdo em termos de Bardin aplicada à comunicação corporativa sob o signo de uma abordagem teórico-empírica. *Entretextos*, 16(1), 115-144.

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/entretextos/article/view/20988?articlesBySimilarityPage=1>

Vaz, T. Mastrodi, J. (2021). O *compliance* na administração pública: a realidade brasileira submetida a normas de integridade. *Revista de Direito Público*, 16(2), 64-89. DOI: 10.5433/24157-108104-1.2021v16n2 p64

Veiga, C. E. L., Silva, D. A. & Jesus, M. C. S. (2018). *Manual de gestão de processos-metodologia de trabalho do escritório de processos*. Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão.

<http://icts.unb.br/jspui/handle/10482/43888>

Xavier, D. F. S., Costa, D. P., Almeida, L. O. V., Soares, L. B. *Compliance uma ferramenta estratégica para a segurança das informações nas organizações*. Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade, 6ª ed. São Paulo, SP, Brasil.  
<https://singep.org.br/6singep/resultado/429.pdf>

Yin, R. K. (2015). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (5ª ed.). Bookman.

## APÊNDICE A – CARTA DE APRESENTAÇÃO

### PPGSP – PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SISTEMAS PRODUTIVOS **COMPLIANCE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) EM EMPRESAS CORRETORAS DE SEGURO**

Sou aluna do Mestrado Acadêmico em Sistemas Produtivos que ocorre através da associação entre as universidades UNIPLAC, UNC, UNESC e UNIVILLE. Estou fazendo uma pesquisa que tem como objetivo geral: Verificar como os programas de *Compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados, devem ser aplicados às empresas corretoras de seguros. Esta pesquisa tem como finalidade exclusiva um estudo científico e, desta forma, visa buscar resultados que possam contribuir para o desenvolvimento dessa modalidade empresarial. As informações são confidenciais. A pesquisa não irá lhe trazer qualquer prejuízo e estamos à disposição para esclarecer qualquer dúvida.

**Agradecemos antecipadamente sua colaboração!**

Mestrando: Maristela Heinen Gehelen

Telefone: (49) 99127-6722/(49) 3444-7334

Orientador: Prof. Dr. Jacir Favretto.

Co-Orientador: Prof. Dr. Sílvio Parodi Oliveira Camilo

## APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA – GESTORES E COLABORADORES

### Dados e Orientações

Nome do entrevistado:

Empresa:

Data da entrevista:

Horário de início:

Horário de encerramento:

Local da entrevista:

### Contato Inicial

- Agradecer pela disponibilidade em receber o pesquisador;
- Apresentar os objetivos da pesquisa;
- Explicar as informações contidas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;
- Solicitar a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;
- Entregar uma via do TCLE assinada ao entrevistado.
- Iniciar a gravação.

### Qualificação e Histórico Profissional

Idade:

Gênero:

Formação acadêmica:

Cargo atual:

Tempo de experiência profissional relacionada ao tema:

### Bloco 1 – Aspectos técnicos

#### Compliance à LGPD em Estratégia e Gestão

- 1) Há o comprometimento e apoio da alta gestão com a ética e integridade? Comente.
- 2) Há investigação de histórico de fornecedores, representantes, distribuidores externos para verificar se a cultura da empresa condiz com a pesquisa da sua empresa, em relação ao compliance e LGPD?
- 3) A empresa tem descrito a gestão de processos, quanto as práticas e métodos para adequação da LGPD?

#### Compliance à LGPD em Pessoas e Ambientes

- 4) Os colaboradores recebem treinamento e comunicações visando a cultura do compliance e LGPD, com definição de suas funções e responsabilidades? Como acontece os treinamentos?
- 5) Há diversidade e inclusão no ambiente de trabalho? Exemplifique.
- 6) A empresa adota condutas quanto aos aspectos da cultura organizacional e ética no ambiente de trabalho? Exemplifique.

#### Compliance à LGPD em Padronização de Documentos

- 7) Há um mapeamento de riscos (onde a empresa conhece os potenciais riscos e impactos para atingir seus objetivos? Exemplifique.

- 8) Há um código de conduta e políticas de *compliance*, para que a empresa mantenha conformidades com a lei e cultura de integridade, visando a valorização do comportamento ético? É conhecido por todos?

#### **Compliance à LGPD em Processos Internos**

- 9) Há controles internos para a minimização de riscos, de forma a possibilitar a transparência dos negócios? Comente sobre quais existem.
- 10) Há canais de denúncia, onde são relatadas as violações ao programa de *compliance* e LGPD? Os colaboradores tem acesso e foram treinamentos sobre o funcionamento?
- 11) São realizadas investigações internas quando identificadas as violações na pergunta anterior, assim como a adoção de correções e penalidades quando for o caso? Qual é o fluxo seguido?
- 12) A empresa investe em tecnologias para tratamento de dados de seus clientes, colaboradores e externos?
- 13) A empresa faz investimento financeiro previsto para a implementação dos programas de *compliance* voltadas a atender a LGPD?
- 14) Atualmente, os custos de implantação das tecnologias são fatores que impedem a evolução do processo de implementação de programas de *compliance* voltados à LGPD?

#### **Bloco 2 – Aspectos humanos**

- 1) Os colaboradores são familiarizados com a utilização de novas tecnologias voltadas para LGPD?
- 2) Há dificuldades internas para a implantação de novas tecnologias em função da dificuldade técnica dos colaboradores?
- 3) Os colaboradores recebem(rão) treinamento para a aplicação de novas tecnologias e programas, visando os programas de *compliance* à LGPD?
- 4) Na sua opinião a adoção dos programas de *compliance* voltados ao cumprimento da LGPD promoverá uma cultura organizacional voltada a transparência e condutas éticas? Comente.
- 5) Na sua opinião, a adoção dos programas de *compliance* voltadas à LGPD promoverá uma gestão de processos eficaz? Comente.
- 6) Você é convidado a participar de discussões acerca de *compliance* e LGPD nos processos da empresa.

#### **Fechamento**

- Agradecer pela disponibilidade em receber o pesquisador;
- Revisitar os objetivos da pesquisa e pedir se há informações que o entrevistado gostaria de comentar.
- Dizer de que a entrevista, após transcrita, será devolvida para que faça alguma consideração e/ou ajuste.
- Preencher o horário final no quadro inicial do roteiro.
- Agradecer novamente e finalizar.
- Encerrar a gravação.

## APENDICE C - MODELO DE TCLE

### Resolução nº 466/2012

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado(a) a participar, de forma voluntário(a) da pesquisa intitulada **“COMPLIANCE BASEADO NA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) EM EMPRESAS CORRETORAS DE SEGURO”**, conduzida pela mestrandia Maristela Heinen Gehelen. O objetivo principal do presente estudo é verificar como os programas de *compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados, devem ser aplicados às empresas corretoras de seguro. Aceitando participar desta pesquisa o(a) Sr(a) participará de uma entrevista, onde falará sobre o cumprimento de regras/legislação acerca da proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis na empresa em que atua. Sua participação não é obrigatória e a qualquer momento poderá desistir e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízos. Destaca-se que a entrevista será gravada e seu conteúdo transcrito. A identidade de todos os participantes será preservada e mantida em sigilo. Com a sua concordância em participar desta pesquisa, assinar ao final deste documento, que possui duas vias, de igual teor, e a outra, do pesquisador responsável/coordenador da pesquisa. Seguem os telefones e o endereço institucional do pesquisador responsável e do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, da Universidade do Planalto Catarinense (UNIPLAC), com endereço na Av. Castelo Branco, nº 170, Bloco 1, Sala 1226, Lages, Santa Catarina, telefone (49) 3251-1086, e-mail: [cep@uniplaclages.edu.br](mailto:cep@uniplaclages.edu.br), onde poderá esclarecer suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, em qualquer momento. Não há quaisquer riscos para a participação deste estudo.

Todo participante receberá retorno deste estudo através de uma devolutiva com data a ser agendada e poderá solicitar esclarecimentos sempre que houver dúvidas. A pesquisadora responsável por esta pesquisa será a Professora e Advogada Maristela Heinen Gehelen, Mestranda do Programa de Pós Graduação em Sistemas Produtivos (PPGSP), de forma associada entre as Universidades UNIPLAC, UNIVILE, UNESC e UNC, orientada pelo Prof. Dr. Jacir Favretto e Coorientada pelo Prof. Dr. Sílvio Parodi Oliveira Camilo. Para esclarecimentos referentes a pesquisa, segue o contato da pesquisadora (49) 99127-6722, (49) 3444-7334 e e-mail: [gehelen@concordia.psi.br](mailto:gehelen@concordia.psi.br) ou [martistelag@unc.br](mailto:martistelag@unc.br).

Eu \_\_\_\_\_ declaro estar ciente a respeito das informações que li, descrevendo o estudo e sua finalidade, e concordo em participar voluntariamente da pesquisa.

Lages-SC, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

Assinatura do(a) participante: \_\_\_\_\_

Assinatura da Pesquisadora: \_\_\_\_\_

**APENDICE D – COMPLIANCE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) APLICADA EM  
EMPRESAS CORRETORAS DE SEGURO - (E-BOOK)**