

INFLUÊNCIAS DA LGPD E IMPLICAÇÕES NA GESTÃO DE DOCUMENTOS: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Autores

Caroline Rezende Martins¹

Fabricio de Oliveira Sinhorelli Damasceno²

Thamires Fernandes Vasconcelos³

Henrique Martins Galvão⁴

Resumo

Esse estudo aborda métodos relacionados as adequações necessárias para atender as especificações presentes na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e os impactos causados por essa regulamentação nos processos de gestão de documentos empresariais. Para isso, o estudo se baseia na pesquisa de natureza qualitativa acompanhada pela pesquisa exploratório-descritiva, tendo como estratégia de pesquisa estudo de caso em uma instituição de ensino superior. Os temas destacados compõem a revisão da literatura suportada pela pesquisa bibliográfica, investigando as tecnologias para informatização de processos, armazenamento em rede e evolução de alguns conceitos já consolidados pelas práticas em universidades. Numa análise prévia constata-se que a LGPD foi criada para regularizar os dados pessoais de terceiros no poder de empresas garantindo que serão coletados o mínimo possível de dados e somente mediante ao consentimento e que estarão protegidos de vazamentos, armazenados de forma segura e em caso de descumprimento a empresa terá prejuízo financeiro, como multas e processos judiciais. Trata-se de tema atual e relevante que impactará em processos já estruturados.

Palavras-chave: LGPD. Sistema de Informação. Dados pessoais. Adequações em processos.

Abstract

This study addresses methods related to the necessary adjustments to meet the specifications present in the General Data Protection Law - LGPD and the impacts caused by this regulation in the business document management processes. For this, the study is based on qualitative research accompanied by exploratory-descriptive research, having as a research strategy a case study in a higher education institution. The highlighted themes comprise the literature review supported by bibliographic research, investigating technologies for computerization of processes, network storage and evolution of some concepts already consolidated by practices in universities. In a previous analysis, it appears that the LGPD was created to regulate the personal data of third parties in the power of companies, guaranteeing that as little data as possible will be collected and only with consent and that they will be protected from leaks, stored safely and in case noncompliance, the company will suffer financial losses, such as fines and lawsuits. This is a current and relevant topic that will impact on already structured processes.

Keywords: LGPD. Information System. Personal data. Process adaptations.

¹ Graduação em Superior em Tecnologia de Gestão Empresarial pela Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo – FATEC. E-mail: contato@fateccruzeiro.edu.br

² Graduação em Superior em Tecnologia de Gestão Empresarial pela Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo – FATEC. E-mail: contato@fateccruzeiro.edu.br

³ Graduação em Superior em Tecnologia de Gestão Empresarial pela Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo – FATEC. E-mail: contato@fateccruzeiro.edu.br

⁴ Doutorado em Administração pela USP e docente na Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo – FATEC. E-mail: henrique.galvao@fatec.sp.gov.br

INTRODUÇÃO

Atualmente, diante da Era da Informação ou Era digital, o tema proteção de dados pessoais tem recebido muita preocupação em razão dos riscos causados pelo intenso tráfego de documentos pessoais e empresais pela internet. No Brasil, via-se a carência de uma lei que regularizasse o uso destes dados. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018 foi criada para garantir o direito às necessidades básicas dos cidadãos, como privacidade, segurança, controle, informação, e fiscalização dos seus dados.

Esta lei impactará em empresas de todos os setores, para que tenham cuidado e responsabilidade ao extrair dados da sociedade, na coleta, no armazenamento, na utilização e também no descarte para que a informação se mantenha segura do início ao fim do processo, espera-se que a segurança cibernética das empresas alcance um nível nunca antes alcançado, visto que o descumprimento desta lei acarretará em multas.

O objetivo geral desta pesquisa é apresentar os impactos e as adequações necessárias para atender a lei geral de proteção de dados nos processos acadêmicos da secretaria em uma instituição de ensino superior. Os objetivos específicos são apresentar por meio de fundamentação teórica a necessidade de rever os processos envolvendo dados, sistemas de informação, gestão de documentos nas atividades acadêmicas e identificar fragilidades nos processos atuais que precisaram sofrer adequações para atenderem as especificações da LGPD.

A metodologia será de abordagem qualitativa, de natureza exploratória-descritiva que se dará por estudo de caso, tendo como objeto de análise do setor de gestão acadêmica de uma instituição de ensino superior, buscando entender qual impacto da lei tratada neste artigo nos pontos mais vulneráveis.

No decorrer do artigo serão utilizados diversos autores como referencial teórico, entre os autores estão, Laudon e Laudon, Andrade, Baldam, Mullinse e a Lei nº 13.709/2018, base para o estudo de caso. Deste modo, espera-se comprovar a importância de rever todos processos acadêmicos para que atendam as especificações da nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais visando torná-los mais práticos, seguros e eficientes.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1. Dados, informações e conhecimento

Os dados, informações e conhecimentos de alguma forma estão presentes no dia a dia de todos, seja em casa, no trabalho, nas faculdades ou escolas, por isso a importância de saber seus significados e a sua relação com a segurança. Nas atividades organizacionais são gerados dados em todos os processos, e quando informatizados devem ser trabalhados para serem transformados em conhecimentos que possam auxiliar na tomada de decisões. Conforme Lins (2003, p.25) “No ambiente de negócios, a diferença entre dado, informação e conhecimento é uma questão do grau em que estas entidades contribuem para reduzir a incerteza do seu usuário no momento de tomada de decisão”. Em um primeiro momento são gerados os dados de forma bruta, que por si só ainda não são suficientes para as análises, mas é a base para as demais etapas do processo de conhecimento.

Os dados, em si, não têm qualquer relevância ou propósito. O acúmulo de dados pode criar a ilusão de possibilidade de melhores decisões, enquanto seu excesso pode dificultar a extração do significado que realmente importa, [...] mesmo assim não pode se negar que os dados são indispensáveis por serem a principal matéria-prima para a criação da informação. LINS (2003, p.26)

Uma vez que estes dados são decodificados e transformados em algo mais objetivo e completo podem ser considerados informações, tornando-se mais úteis para análises e decisões baseadas em seu conteúdo. De acordo com Lins (2003, p.26) “A informação visa orientar quem a recebe no sentido de modificar a percepção sobre o que está em análise. Contudo, o que constitui informação para uns pode não ter absolutamente qualquer valor para outro”.

A partir da interação dos analistas com as informações processadas é que se torna possível adquirir conhecimento, garantindo maior qualidade nos resultados obtidos e poder de decisão mais efetiva. Segundo Probst, Roub e Ramhardt (2002, p. 24) “Ao contrário de fazer distinções nítidas entre dados, informações e conhecimento, pode ser mais útil colocá-los em uma série contínua com os dados em uma extremidade e o conhecimento na outra”. Os dados, as informações e os conhecimentos gerados devem ser compreendidos pelo sistema de informação.

1.2. Sistemas de Informação

Para Danverport (1998), entende-se por gestão da informação, um conjunto de atividades composto pelo modo como as organizações obtém, distribuem e consomem a informação. Sendo assim, trata-se de um processo que necessita de aperfeiçoamento e monitoramento constante. Este suporte pode ser viabilizado através das implantações de Sistemas de Informação. Entende-se por Sistema de Informação:

Um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações. (Laudon, Laudon, 1999, p.4)

Logo, os Sistemas de Informação (SI) têm como elemento principal a informação com foco em armazenamento e fornecimento de informações para viabilizar os processos de um órgão ou empresa. A aplicação desse sistema é primordial, uma vez que a informação, embora seja um recurso intangível, é de um valor imensurável.

Os Sistemas de Informação automatizam muitas etapas que antes eram executadas manualmente. A tecnologia da Informação pode alterar o fluxo de informação, tornando possível que um número maior de pessoas acesse e compartilhe informações, substituindo as etapas sequenciais por tarefas que podem ser executadas simultaneamente e eliminando o atraso na tomada de decisão. (Laudon e Laudon, 2010)

Levando em consideração que uma empresa ou órgão produz um grande volume de informações diariamente, é necessária a aplicação de ferramentas que possibilitem um gerenciamento eficaz. Andrade e Alvarenga Neto (2009) observam que “o excesso de informação desnecessária e a escassez de informações são fatores que complicam o desempenho das atividades do dia-a-dia nas organizações”.

A informação é um ponto chave e estratégico dentro de uma empresa e a forma como é tratada pelos gestores pode ser o diferencial para o negócio, segundo Laudon e Laudon (2010) “o investimento em sistemas de informação é a forma que as empresas têm de administrar suas funções internas e lidar com as demandas. Com objetivo de atingir excelência operacional, melhorar tomadas de decisão em termos de precisão ou rapidez, entre outros”.

Por este motivo, é preciso acessibilidade e conhecimento de todas as informações que realmente influenciam suas atividades, e o descarte das que não têm influência alguma. Este gerenciamento da informação será fundamental na tomada de decisões.

1.3. Gestão e Segurança da Informação

A segurança da informação se refere a proteção que a instituição deve garantir sobre os dados de terceiros e os dados internos da empresa, seja através de ações ou ferramentas que auxiliam nesse objetivo. Sêmola (2003) a define como “uma área do conhecimento dedicada à proteção de ativos da informação contra acessos não autorizados, alterações indevidas ou sua indisponibilidade”

Existem três princípios básicos relacionados à segurança da informação, sendo eles:

- a) Confidencialidade: a informação somente pode ser acessada por pessoas

explicitamente autorizadas. É a proteção de sistemas de informação para impedir que pessoas não autorizadas tenham acesso.

- b) Disponibilidade: a informação deve estar disponível no momento em que a mesma for necessária.
- c) Integridade: a informação deve ser recuperada em sua forma original (no momento em que foi armazenada). É a proteção dos dados ou informações contra modificações intencionais ou acidentais não-autorizadas.

ALBUQUERQUE E RIBEIRO (2002)

A gestão da segurança da informação garante a redução de riscos, apresetando práticas eficazes de proteção e para garantir esta segurança nos documentos que são manipuladas de forma eletrônica, é necessário:

Definir quais são os pontos de controle e as possíveis ameaças. No primeiro caso, a infraestrutura de TI (softwares e hardwares), as redes lógicas e até mesmo os dados pessoais devem fazer parte desse escopo. Já as ameaças podem variar de acordo com esses pontos de controle e a dinâmica de trabalho da companhia. (STEFANINI, 2019)

Em suma, as melhores formas de garantir a segurança da informação na empresa são conscientizar as pessoas que manipulam a informação, utilizar termos de confidencialidade com responsabilidade jurídica, e principalmente, quando se trata de informação eletrônica, utilizar softwares e hardwares eficazes, que garantam a proteção dos documentos.

1.4. Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), é a norma federal nº 13.709, que foi sancionada em 14 de agosto 2018, pelo então Presidente da República Michel Temer. Com vigência estabelecida em 18 de setembro 2020. Trata-se de regras para manipulação de dados, com o intuito de garantir segurança à informação.

Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. (Art. 1º da norma federal n.13.709, de 14 de agosto de 2018)

Os principais objetivos desta norma são, segundo o portal LGPD Brasil são “assegurar o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais dos usuários, por meio de práticas transparentes e seguras, garantindo direitos fundamentais e estabelecendo regras claras sobre tratamento de dados pessoais”. A aplicação desta lei afetará pessoas físicas e principalmente as jurídicas, em diversos setores, públicos ou privados e independente do porte da empresa.

Uma das mudanças mais importantes é que a nova lei prevê o consentimento expresso dos clientes para o uso das informações. Isso significa que as companhias precisarão deixar claro para quem as informações serão usadas. Normalmente, os formulários nas páginas de Internet e avisos eletrônicos de empresas públicas e privadas perguntam

sobre o consentimento dos usuários. A diferença neste quesito é que agora os termos deverão ser mais transparentes. (ABLAS, 2020)

A lei geral de proteção de dados abrange diversos âmbitos nos processos empresariais que se referem a dados de terceiros, entre eles os principais pontos abordados são:

1. Uma regra para todos: Cria um cenário de segurança jurídica válido para todo o país.
 2. Mais para o cidadão: O consentimento é a base para que os dados possam ser tratados.
 3. Definição de conceito: Estabelece de maneira clara o que são dados pessoais.
 4. As exceções: Sem consentimento, só se for indispensável para cumprir critérios legais.
 5. Abrangência extraterritorial: Não importa se a organização ou o centro de dados estão dentro ou fora do Brasil
 6. Transferência internacional: Permite compartilhamento com outros países que também protejam dados.
 7. Fiscal centralizado: Ficará a cargo da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD).
 8. Responsabilidade: Define os agentes de tratamento de dados e suas funções.
 9. Gestão de riscos e falhas: Quem gera base de dados pessoais terá que fazer esta gestão.
 10. Transparência: Se ocorrer vazamento de dados, a ANPD e indivíduos afetados devem ser avisados.
 11. Finalidade e necessidade: São quesitos de tratamento que devem ser previamente informados ao cidadão.
 12. Penalidades rígidas: Falhas de segurança podem gerar multas pesadas.
- SERPRO (2020)

No capítulo VI, seção III, Art. 42 (lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018) é estabelecido que: O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo.

Ou seja, os operadores e controladores dos dados serão legalmente responsabilizados e sujeitos à ressarcimento de danos em caso de falhas e vazamentos. Com exceção dos apontamentos feitos neste artigo:

Os agentes de tratamento só não serão responsabilizados quando provarem: I - que não realizaram o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído; II - que, embora tenham realizado o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído, não houve violação à legislação de proteção de dados; ou III - que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiros.

art. 43 (lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018)

Diante do que preconiza esta lei, as empresas deverão adequar seus processos e se prepararem para estarem em conformidade com as normas, para não serem penalizadas.

1.5. Gestão de Documentos

A Gestão de Documentos tem como objetivo organizar, arquivar e tornar fácil a localização de documentos dentro de uma organização. Sendo compostos desta forma:

Conjunto de medidas e rotinas que garante o efetivo controle de todos os documentos de qualquer idade desde sua produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente), com vistas à racionalização e eficiência administrativas, bem como à preservação do patrimônio documental. (BERNARDES, 1998, p.11)

O gerenciamento de documentos, aplicado com base em conceitos, proporciona às empresas um maior controle de suas informações. E a melhoria dos arranjos físicos de seus arquivos proporciona mais autonomia e celeridade no desenvolvimento das atividades.

A implantação de um programa de gestão documental garante aos órgãos públicos e empresas privadas o controle sobre as informações que produzem ou recebem, uma significativa economia de recursos com a redução da massa documental ao mínimo essencial, a otimização e racionalização dos espaços físicos de guarda de documentos e agilidade na recuperação das informações. (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p.7)

A decisão desta implementação de gestão de documentos no acervo de uma empresa é um ato estratégico, pois estabelece o ciclo de vida dos documentos e proporciona:

Garantir a acessibilidade dos documentos; manter os documentos em ambiente seguro; reter os documentos somente pelo período estabelecido na tabela de temporalidade e destinação; implementar estratégias de preservação dos documentos desde sua produção e pelo tempo que for necessário; garantir as seguintes qualidades do documento arquivístico: organicidade, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p.21).

Para maior controle é necessário entender o ciclo de vida dos documentos. Conforme o quadro 1 classificam-se os documentos em três fases: Corrente, Intermediária e Permanente.

Quadro 1: Ciclo de vida dos documentos

1ª idade FASE CORRENTE	Documentos vigentes e frequentemente consultados	Arquivo corrente
2ª idade FASE INTERMEDIÁRIA	Final de vigilância. Aguardam prazos de prescrição e precaução, raramente são consultados e aguardam destinação final: eliminação ou guarda permanente.	Arquivo intermediário
3ª idade FASE PERMANENTE	Documentos que perderam a vigência administrativa, porém são providos de valor secundário ou histórico-cultural.	Arquivo permanente ou histórico

Fonte: Bernarde; Delatorre (2008, p.10)

É possível definir a destinação de cada documento, incluindo o descarte. Outro ponto para uma boa gestão de documentos é a equipe operacional. Mas é, necessária capacitação interna para aplicação das metodologias que definem o que pode ser eliminado, os lugares corretos para alocação dos documentos, e o tempo em que cada documento deve ser armazenado.

A gestão de documentos segundo Dibrate (2005, p.100) é o “Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. Também chamado de administração de documentos”. Assim, existem algumas etapas e atividades a serem executadas para uma boa Gestão de documentos. No Quadro 2 são detalhadas estas atividades:

Quadro 2: Atividades de Gestão de Documentos

Produção de documentos	Elaboração padronizada de tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.
Utilização dos documentos	Inclui todas as atividades de Protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição), todas as atividades de Arquivo (organização e arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados.
Destinação de documentos	Inclui uma das atividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vistas a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final, garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo.
Tramitação	Estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (workflow).
Organização e arquivamento	De acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação.
Reprodução	Duas razões para a reprodução: 1. reprodução visando a preservação do documento original de guarda permanente e, 2. reprodução visando a substituição do documento em papel pelo microfilme. O documento em papel de guarda temporária poderá ser eliminado e o microfilme deverá ser preservado pelo prazo indicado na Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo.
Classificação	Recupera o contexto de produção dos documentos, isto é, a função e a atividade que determinou a sua produção e identifica os tipos/séries documentais.
Avaliação	Trabalho multidisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente).

Fonte: Bernarde; Delatorre (2008, p.9)

Em suma, uma série de atividades devem ser implementadas, aliadas há um bom sistema de informação e de pessoas habilitadas, que devem atuar de acordo com as normas e as metodologias definidas, de forma que o fluxo dos documentos e conservação dos arquivos contribuam para que as informações sejam acessadas com facilidade.

1.5.1. Gestão de Documentos Eletrônicos- GED

A Gestão de Documentos Eletrônicos (GED) é uma ferramenta que permite preservar e organizar documentos de forma eletrônica, Prado Chaves (2020) explica que “é um conjunto de tecnologias (hardwares e softwares específicos) que permite a gestão inteligente de qualquer documento ou arquivo de uma organização, originalmente eletrônicos ou convertidos à forma digital”. Segundo o Estado Virtual, estes sistemas permitem aos usuários acessarem os documentos de forma ágil, segura e remota, via navegador Web. No Quadro 3, são apresentados os principais módulos de uma solução de gestão de documentos eletrônicos

Quadro 3: Atividades de Gestão de Documentos

Capture	Acelera processos de negócio através da captação de documentos e formulários, transformando em informações confiáveis e recuperáveis, passíveis de serem integradas a todas as aplicações de negócios.
Document Management	É a tecnologia que permite gerenciar com mais eficácia a criação, revisão, aprovação e descarte de documentos eletrônicos. Dentre as suas principais funcionalidades estão o controle de informações (autoria, revisão, versão, datas etc.), segurança, busca, check-in / check-out e versionamento.
Workflow / BPM	Controla e gerencia processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido. Organiza tarefas, prazos, trâmites, documentos e sincroniza a ação das pessoas.
COLD/ERM	Tecnologia que trata páginas de relatórios, incluindo a captura, indexação, armazenamento, gerenciamento e recuperação de dados. Esta tecnologia permite que relatórios sejam armazenados de forma otimizada, em meios de baixo custo, mantendo-se sua forma original.
Forms Processing	Tecnologia que possibilita reconhecer as informações e relacioná-las com campos em bancos de dados, automatizando o processo de digitação.
Records and Information Management (RIM)	É o gerenciamento do ciclo de vida de um documento, independente da mídia em que se encontre.

Fonte: Estado Virtual ECM GED

Implementar o GED não significa que os documentos devam ser armazenados apenas por meio eletrônico. Os documentos de papéis podem ser mantidos em paralelo aos arquivos digitais, tendo assim maior segurança das informações.

1.5.3 A Importância da Digitalização de Documentos

Na rotina da maioria das empresas é gerada uma quantidade elevada de documentos em papéis diariamente em cada setor. Como parte do planejamento estratégico da empresa deve-se pensar em como melhorar os processos, proporcionando mais rapidez e segurança.

A informação precisa ser gerenciada, mesmo porque informações não gerenciadas são difíceis de ser recuperadas e acessadas. [...] não estamos falando em digitalizar

qualquer documento que apareça pela frente sem nenhum critério, mas sim de tornar ágil e eficiente a consulta de documentos a quais seja necessário acesso”. BALDAM (2016, p.21)

É preciso digitalizar estes documentos gerados constantemente, concentrando as informações na rede, livrando-se do excesso de papéis e conseguindo organizar melhor a rotina de trabalho, pois torna o acesso aos documentos prático e de acesso instantâneo. Seja a empresa de pequeno ou grande porte a informatização dos processos traz muitos benefícios.

Quando não há a devida atenção para estes processos, pode acontecer de até mesmo as atividades simples da rotina do negócio começarem a ser mais complexas, exigindo mais tempo do colaborador e prejudicando o andamento dos processos perde-se também produtividade. Conforme Baldam (2016, pag.20) “O ganho e a produtividade da equipe serão maiores se começarmos a fazer o gerenciamento desse documento/ conteúdo o mais cedo possível, preferencialmente se pudermos gerenciá-lo desde a sua criação”.

Atualmente, a facilidade no acesso à tecnologia permite buscar novas formas de controle processuais e melhorias nos fluxos. A tecnologia pode ser aplicada a gestão de documentos de forma eletrônica, armazenando os documentos na nuvem e não mais em locais físicos com documentos originais expostos a perigos e degradação. Facilitando os processos, evitando trabalhos manuais, a empresa consegue distribuir melhor as funções de seus colaboradores e focar em atividades que aumentem a produtividade da empresa.

O acúmulo de documentos originais somente em arquivos físicos representa riscos para a empresa se não forem administrados com cuidado, as informações do negócio ficam desprotegidas e expostas ao tempo, pessoas e possíveis acidentes, podendo haver danos, perda de qualidade, degradação devido ao clima e também roubos ou extravios de documentos. Com o passar do tempo não aplicar um sistema de digitalização dos documentos pode trazer a empresa prejuízos consideráveis.

2. METODOLOGIA

O estudo se caracteriza pela natureza qualitativa com a utilização da metodologia da pesquisa exploratório-descritiva e suportada pela pesquisa bibliográfica e estudo de caso.

“As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática”. GIL (2002, p.42)

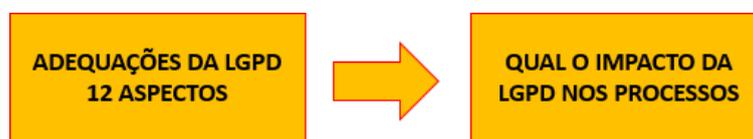
Para desenvolvimento da pesquisa utilizou-se como método de coleta de dados um questionário semi-estruturado com perguntas relacionadas as 12 Adequações que as empresas precisarão fazer em seus processos para atenderem as especificações referentes a esta lei.

Estas adequações serão necessárias em todas empresas que de alguma forma lidam com dados pessoais de terceiros, a lei esclarece as 20 formas de tratamentos que serão regularizadas pela LGPD.

“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”
art. 5, inciso X (lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018)

Para o estudo de caso foi realizada uma análise das 12 adequações que uma empresa precisa realizar, sugeridas pelo portal LGPD Brasil, além de uma entrevista com responsável pelo setor de gestão acadêmica de uma Instituição de Ensino Superior. O modelo conceitual da pesquisa se baseia nos 12 aspectos de adequações implicadas pela lei n. 13.709 visando identificar qual seu impacto nos processos, representada pela ilustração a seguir.

Ilustração 1 – Modelo conceitual



Fonte: os autores (2020)

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base no modelo conceitual, realizou-se análise das 12 adequações pelas quais uma empresa precisará passar para estar em conformidade com a lei, e também uma entrevista com o responsável pelo setor acadêmico de uma Instituição de Ensino Superior, com o objetivo de cruzar os dados da análise com as respostas obtidas na entrevista, e assim identificar os possíveis impactos que poderá causar nos processos de uma instituição acadêmica.

O Quadro 4 apresenta a análise que foi realizada através de uma comparação entre os artigos da lei nº 13.709 e as sugestões de adequações do portal LGPD Brasil, retiradas do texto “O que a empresa deve fazer? ”

Quadro 4: Adequações para Empresas

	Adequações	Lei nº 13.709
--	------------	---------------

1	Due Diligence sobre dados pessoais	Identificação dos dados (pessoal, sensível, criança, público, anonimizado), departamentos, meios (físico ou digital), operadores internos e externos para mensuração de exposição da empresa à LGPD	Art 1° Art 2° Art 7°
2	Auditoria sobre o Tratamento	Aderência das 20 atividades de tratamento (art. 5°, X) de dados (coleta, controle, eliminação, etc.) aos princípios gerais previstos no Art. 6° da LGPD, mediante revisão e criação de documentos (contratos, termos, políticas) para uso interno e externo	Art 20° Art 55°
3	Gestão do Consentimento e Anonimização	Controle do consentimento e anonimização para atender possível solicitação do titular e da futura agência	Art 5° Art 7°
4	Gestão dos Pedidos do Titular	Criação de banco de dados para controle dos pedidos dos titulares dos dados (acesso, confirmação, anonimização, portabilidade etc.)	Art 7°
5	Relatório de Impacto	Atendimento à ANPD e demais órgãos do Sistema Nacional de Proteção do Consumidor que poderá solicitar ao controlador relatório de impacto à proteção de dados pessoais	Art 5° Art 9° Art 38°
6	Segurança dos Dados	Adoção das medidas de segurança da informação aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas	Art 11° Art 47°
7	Governança do Tratamento	Criação de regras de boas práticas e de governança que estabeleçam procedimentos, normas de segurança, ações educativas e mitigação de riscos no tratamento de dados pessoais	Capítulo IV S 1 Art 45°
8	Plano de Comunicação – Incidente de Segurança	Comunicação aos órgãos fiscalizatórios (ANPD, Procon, Senacon) e à imprensa sobre incidente de segurança que acarrete risco ou dano	Art 5° Capítulo IX
9	Validação do término do tratamento	Adoção das providências necessárias à eliminação dos dados tratados e verificação de eventual conservação dos dados com a elaboração de documentos que evidenciem a eliminação	Art 5° Art 18°
10	Certificação	Certificação por auditoria especializada das práticas relacionadas à LGPD	Art 35°
11	Data Protection Officer (Encarregado)	Identificação do encarregado (Pessoa Física ou Jurídica) e sua capacitação para exercer as atividades previstas na LGPD	Art 23° Capítulo VI - Seção II
12	Prevenção de Conflitos	Inclusão de uma cláusula compromissória de mediação vinculada à câmara privada online cadastrada no CNJ para mitigação do contencioso judicial	Art 26°

Fonte: Adaptado de LGPD Brasil (2020).

A entrevista foi realizada com foco na identificação das ações que foram, estão sendo ou serão realizadas nos processos da secretaria acadêmica, para se adequar às normas previstas pela LGPD.

Através dela, identificou-se que ainda não foi realizada nenhuma ação de adequação, pois aguardam-se diretrizes da matriz da instituição. Até o momento o que existe é uma grande

movimentação no que se diz respeito à capacitação. A matriz já disponibilizou diversos treinamentos e conscientização das equipes responsáveis, indicando que as mudanças de fato ocorrerão.

Quando questionado se existe algum caso de processo que tenha ficado travado por não estar em conformidade com a LGPD, a resposta que obtida foi que existe sim um processo travado, que é o registro de diplomas.

Atualmente após ser concedido o título ao aluno, através da colação de grau, dá-se início ao processo de registro de diploma. Este diploma em si, é emitido de forma digital, com assinatura eletrônica. Porém, embora seja muito moderno, o processo para registro deste diploma não é tão moderno assim. A solicitação do registro ainda é feita em papel, através de uma pasta com todos os documentos acadêmicos do aluno, anexada à solicitação do diploma que são enviados via Correios à matriz. Trata-se de um processo minucioso, para mitigar erros, uma vez que um erro impactaria no atraso de pelo menos 30 dias no registro deste diploma. Hoje a conferência desta documentação é manual, e o processo encontra-se travado, pois existem muitas informações que provavelmente serão impactadas pela LGPD. Embora a instituição já tenha conseguido reduzir o prazo de espera dos diplomas, através de algumas automatizações ao longo de sua existência, a expectativa é de que quando todas as diretrizes da LGPD forem atendidas, se tenha um sistema totalmente integrado e digitalizado, para acabar com papel definitivamente neste processo.

Muito se fala nesta lei sobre consentimento, por este motivo foi questionado se atualmente existe algum documento assinado pelo aluno para consentimento da coleta de dados no momento da matrícula. A resposta foi que existem duas fichas para serem assinadas no ato da matrícula, e que na capa delas o aluno aceita alguns incisos, entre eles a concordância no fornecimento daqueles dados. Possivelmente alguns parágrafos serão adaptados para atender as especificações da LGPD.

Ainda em relação ao ato da matrícula, cita-se que no passado solicitava-se ao aluno ingressante uma vasta quantidade de documentos, como por exemplo o título de eleitor, que aparecia no diploma, inclusive. Porém, como esta lei pede para coletar o mínimo possível das pessoas, armazenar o mínimo de informações possíveis, acredita-se que além do título, outros documentos também não sejam mais solicitados.

Foi apresentado ao entrevistado, o Quadro 4, com as sugestões de adequações à uma empresa, e questionado quais pontos se aplicariam às rotinas da secretaria acadêmica. Ele entende que os tópicos 1, 3, 4, 6, 7, 10 e 11 provavelmente sofrerão mudanças, porém ainda está muito especulativo. Somente após a divulgação das diretrizes estabelecidas pela matriz,

será possível apontar com convicção os tópicos que impactarão. Acredita-se que haverá um manual para seguir as orientações da lei geral de proteção de dados.

Diante das respostas coletadas, entende-se que os processos de matrícula e conclusão são exemplos que possivelmente serão impactados de forma positiva pelas adequações da LGPD, uma vez que a expectativa é de redução da quantidade de documentos obrigatórios solicitados aos ingressantes, e de redução do tempo em que os formandos esperam para receberem seus diplomas.

Além disso, considera-se como parte importante do processo o engajamento de usuários, tido como titular, cuja conscientização também é relevante para os avanços necessários que garantam a proteção de dados, conforme preconiza a Lei nº 13.709/2018, em benefício dos seus interesses.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste artigo pode-se concluir que através de embasamento teórico e estudo de caso com entrevista ao responsável pelo setor de gestão acadêmica em uma instituição de ensino superior afirma-se a hipótese criada no decorrer da pesquisa, os processos atuais precisarão ser revisados e adaptados para atenderem as especificações da LGPD- Lei Geral de Proteção de Dados para estarem de acordo com a legislação brasileira no que se refere ao tratamento de dados pessoais de terceiros.

No momento, as empresas estão se capacitando, estudando e fazendo treinamentos internos para que consigam entender a lei e sua vasta aplicação para se adaptarem e amenizarem os impactos causados por ela. A instituição de ensino em que foi aplicado o estudo de caso está analisando e elaborando as diretrizes que orientarão os seus colaboradores na nova rotina de trabalho.

Durante a transição e adequações, estima-se um período de aumento de demanda e de burocratização, passado este período de adaptação, a expectativa é de que estas adequações impactem positivamente, tornando os processos mais rápidos, automáticos, e principalmente, mais seguros. Porém, está comprovação deverá ser feita em novo estudo, após a aplicação das diretrizes a serem definidas e análise dos resultados obtidos.

Em suma, esta pesquisa poderá ser base para possíveis futuros artigos relacionados a legislação de dados pessoais nas empresas e apoio para novos questionamentos, visto que é um assunto extremamente atual e relevante.

Referências

ABLAS, Barbara. **O que é LGPD? Cinco perguntas e respostas para se adequar à nova lei.** Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/08/o-que-e-lgpd-cinco-perguntas-e-respostas-para-se-adequar-a-nova-lei.ghtml>>. Acesso em: 02 nov. 2020.

ALBUQUERQUE, Ricardo e RIBEIRO, Bruno. **Segurança no Desenvolvimento de Software.** Editora Campus. Rio de Janeiro, 2002.

ANDRADE, Eduardo Augusto; ALVARENGA NETO, Rivadavia Correia Drummond de. **Investigação e análise dos processos de gestão da informação em uma empresa do setor de call centers. Perspectivas em Ciência da Informação**, v.14, n.2, p.30-51, maio/ago: UFMG, 2009.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística.** Rio de Janeiro, 2005.

BALDAM, Roquemar. **Gerenciamento de conteúdo empresarial.** Rio de Janeiro: Eisevier, 2016.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documento de arquivo.** São Paulo: Arquivo do Estado Imprensa Oficial, 1998.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada.** São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.

BRASIL. **Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm> Acesso em: 02 nov. 2020.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: porque só tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** 4ª ed. São Paulo: Futura, 1998.

ECM GED. **O que é GED?** Disponível em: <<https://ged.net.br/definicoes-ged.html>>. Acesso em 17 jun. 2020.

ESTADO VIRTUAL. **O que é GED?.** Disponível em: <<https://www.estadovirtual.com.br/ged-o-que-e>>. Acesso em: 17 jun. 2020.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002 .

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação.** 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação Gerenciais.** 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

LGPD Brasil. **O que muda com a nova lei de dados pessoais.** Disponível em: <<https://www.lgpdbrasil.com.br/o-que-muda-com-a-lei/>>. Acesso em: 02 de nov de 2020

LINS, Sergio. **Transferindo conhecimento tácito: uma abordagem construtiva.** Rio de Janeiro: e-papers, 2003.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. São Paulo: Bookman, 2002.

PRADO CHAVES. **GED - Gestão Eletrônica de Documentos**. Disponível em: <<https://www.pradochaves.com.br/gestao-eletronica-de-documentos-ged.asp>>. Acesso em: 17 jun. 2020.

SÊMOLA, Marcos. **Gestão da Segurança da Informação: uma visão executiva**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

SERPRO. **O que muda com a lei LGPD**. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/lgpd/menu/a-lgpd/o-que-muda-com-a-lgpd>. Acesso em: 02 nov. 2020.

STEFANINI. **Você sabe o que é a gestão em segurança da informação?**. Disponível em: <<https://stefanini.com/pt-br/trends/artigos/gestao-em-seguranca-da-informacao>>. Acesso em: 18 jun. 2020.