

Desafios na implementação da LGPD nas organizações - resultado de uma *survey*

Mauricio Fernando Munhoz

ORCID 0000-0001-5994-4434

Carlos Hideo Arima

ORCID 0000-0001-7922-0943

Resumo – Este trabalho objetiva apresentar uma avaliação do nível de adequação das organizações brasileiras à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a identificação de quais os principais desafios enfrentados pelas organizações no processo de adequação à lei. A LGPD foi aprovada em 2018 pelo Congresso brasileiro, tendo como inspiração a Legislação Geral de Proteção de Dados Europeia, ou, em seu nome original, *General Data Protection Regulation* (GDPR) e tendo como objetivo estabelecer medidas a serem implementadas pelas empresas para assegurar a proteção dos dados pessoais dos cidadãos brasileiros. Estudos sobre o nível de adequação das organizações à LGPD apontaram desafios tais como a falta de recursos financeiros, de ferramentas e mecanismos de apoio na adequação, dificuldades na contratação de profissionais e falta de conhecimento do tema por parte dos profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação. Destas dificuldades apontadas por estudos anteriores e passados 3 anos da obrigatoriedade da lei, surge a questão de pesquisa: Quais os desafios encontrados pelas organizações brasileiras no processo de adequação à LGPD? A fim de responder a estas questões foi realizada uma revisão dos artigos relativos ao tema para elaboração de uma *survey*, a qual foi aplicada a empresas de diversos portes e segmentos por meio de um *link* enviado por e-mail e pela rede *LinkedIn*. Foram coletadas respostas de 42 profissionais, dos quais 71% apontaram as empresas com notas entre 7 e 10 para o nível de adequação à LGPD, das quais 21% tiveram nota 10. Os participantes da *survey* apontaram como principal desafio a contratação de profissionais qualificados, e apontaram a implementação de diversos mecanismos relacionados ao processo de adequação. Entretanto, o total de medidas implementadas apresenta incompatibilidade com o nível de adequação apontado pelos respondentes, o que pode indicar falta de conhecimento adequado por parte dos respondentes sobre as medidas implementadas ou desconhecimento das empresas sobre quais as medidas efetivamente necessárias para garantir a plena adequação aos requisitos da lei. Esta pesquisa desenvolveu-se em face de uma contribuição original ao processo de identificação do nível de adequação das empresas brasileiras à LGPD e dos desafios enfrentados por estas organizações ao longo do processo de adequação, indicando áreas de estudo futuro para melhor entendimento sobre a percepção das organizações com relação à lei.

Palavras-chave: LGPD; diagnóstico da implementação da LGPD; adequação à LGPD; privacidade dos dados. LGPD *survey*.

Abstract - This study carries out an assessment of the level of improvement of Brazilian organizations to the Brazilian General Data Protection Law (LGPD) and an identification of the main challenges faced by organizations in the process of improvement to the law. The General Data Protection Law was approved in 2018 by the Brazilian Congress, inspired by the European General Data Protection Legislation, or, in its original name, General Data Protection Regulation (GDPR) and aiming to establish measures to be adopted by companies to ensure the protection of personal data of Brazilian citizens. Studies on the level of adequacy of organizations to the LGPD pointed out challenges such as lack of financial resources, tools and mechanisms to support the adequation process, difficulties to hire professionals and lack of knowledge of the subject on the part of ICT professionals. From these difficulties pointed out by previous studies and 3 years after the law became mandatory, the research questions arise: What are the challenges faced by Brazilian

organizations in the process of adequation to the LGPD. In order to answer these questions, a review of articles related to the subject was carried out to prepare a survey, which was applied to companies from different sizes and sectors through a link sent by email and through the LinkedIn network. Relevant responses were collected from 42 companies that indicated 71% of companies with scores between 7 and 10 for the level of optimization to the LGPD, of which 21% had a score of 10. The participants of the survey pointed out as the main challenge the hiring of qualified professionals and pointed the implementation of several mechanisms related to the adequation process. However, the total of implemented measures is incompatible with the level of adequacy pointed out by the respondents, which may indicate a lack of adequate knowledge on the part of the respondents about the measures implemented or the companies' lack of knowledge about which measures are effectively necessary to guarantee full compliance with the requirements of the law. This research was developed in face of an original contribution to the process of identifying the level of adequacy of Brazilian companies to the General Data Protection Law and the challenges faced by these organizations throughout the improvement process, indicating areas for future study to better understand the perception of organizations with respect to the law.

Keywords: LGPD; LGPD *implementation diagnosis*; LGPD *adequation process*; *data privacy*; LGPD *survey*.

1 Introdução

Em agosto de 2018 foi aprovada pelo Congresso Brasileiro a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (BRASIL, 2018). A lei teve como inspiração a *General Data Protection Regulation* (GDPR) aprovada em 2016 pela união europeia, tendo como objetivo assegurar a proteção aos dados privados dos cidadãos brasileiros. A lei estabeleceu um prazo de dois anos para implementação de uma série de medidas com propósito de assegurar a proteção das informações pessoais de seus clientes ou colaboradores. As medidas definidas pela LGPD devem ser implementadas por toda e qualquer empresa, independentemente do seu porte e setor em que atue, desde que colete dados pessoais de clientes e/ou funcionários (BRASIL, 2018).

Passados 5 anos da sua publicação e 3 anos de sua efetiva entrada em vigor, a expectativa é de que as empresas tenham se adequadamente implantado as medidas necessárias para atendimento à legislação. Desta forma surge a questão de pesquisa: Quais os desafios encontrados pelas organizações brasileiras no processo de adequação à LGPD.

Freitas e Silva (2018) em seus estudos sobre os desafios enfrentados pelas organizações europeias na implementação da GDPR, assim como Ferrão et al (2021) nas pesquisas sobre o processamento de Dados em organizações brasileiras e sua adequação à LGPD apontam a falta de recursos financeiros, em especial em pequenas e médias empresas, a dificuldade de contratação de profissionais qualificados e a falta de conhecimento sobre as ações a serem implementadas como alguns dos principais aspectos a serem superados pelas empresas.

2 Objetivo

Tendo em vista as dificuldades apontadas nos estudos de Freitas e Silva (2018) e Ferrão et al (2021), o presente trabalho tem por propósito avaliar se estas condições persistem atualmente, o que leva ao objetivo geral deste estudo, a questão de pesquisa: Quais os desafios encontrados pelas organizações brasileiras no processo de adequação à LGPD?

A fim de responder esta questão de pesquisa foi realizada a revisão da literatura sobre as pesquisas realizadas com relação à LGPD, a elaboração de questionário para levantamento de informações, a aplicação da *survey* a profissionais de empresas de diversos portes e setores de atuação e a análise dos resultados obtidos na aplicação da *survey* para avaliar o nível de adequação das empresas brasileiras à LGPD e os desafios enfrentados por estas organizações durante este processo.

3 Referencial teórico

A seguir são apresentados os temas relevantes para o surgimento das leis de privacidade como a LGPD e a GDPR bem como os estudos realizados por outros autores que apresentaram resultado de *surveys* relacionadas aos desafios no processo de implementação destas legislações. Uma vez que o tema é

relativamente recente, foram considerados os estudos tanto da LGPD quanto da GDPR, tendo em vista o maior tempo de publicação desta última, o que proporciona uma maior quantidade de estudos, embora ainda em pequeno volume.

3.1 Privacidade de usuários

Hirata (2014) menciona que as bases para as redes sociais tiveram seu início nos anos 80 com os chamados *Bulletin Board Systems* que permitiam intercâmbio de dados e mensagens entre vários usuários de uma plataforma, e que no final da década de 80 e início dos anos 90 foram impulsionadas por serviços como a *America On-Line* (AOL), *Compuserve* e *Prodigy* que lançaram as bases das redes sociais atuais (HIRATA, 2014).

Segundo Hirata (2014) estes sites possuem características técnicas que permitem aos indivíduos criar perfis públicos e listas de usuários que compartilham características comuns, com o mais básico sendo uma lista de “amigos” que também são usuários do site. Por meio da mineração de dados, estas redes são capazes de melhorar suas vendas e lucratividade em detrimento da privacidade dos usuários. Nesse contexto, o *Facebook* tem sido importante para os profissionais de *marketing*, dando acesso à milhões de perfis de usuários a fim de adaptar seus anúncios aos interesses destes usuários (HIRATA, 2014).

Malhotra, Kim e Agarwal (2004) afirmam que informações pessoais em formato digital podem ser facilmente copiadas, transmitidas e integradas, o que oferece uma séria ameaça à privacidade. Além disso, a participação em grupos em redes sociais tem forte potencial para vazamento de informações (ZHELEVA, GETOOR, 2009).

Tesfay et al (2018) declaram que, quando usuários revelam pegadas digitais sobre si mesmos, em geral não tem controle sobre o que as empresas farão com estas informações, e eventos decorrentes do uso de informações de usuários do *Facebook* confirmam o total descontrole de usuários sobre como suas informações são utilizadas.

Em resumo, o surgimento das redes sociais e seu crescimento levaram à coleta cada vez maior de informações de usuários a fim de propiciar uma experiência personalizada, que foram compartilhadas por estas plataformas com parceiros sem que houvesse controle dos usuários sobre este compartilhamento.

3.2 Facebook e Cambridge Analytica

Isaak e Hanna (2018) relatam que entre 2014 e 2015 a empresa *Cambridge Analytica* coletou dados de usuários do *Facebook* por meio da aplicação de um quiz de personalidade, requerendo dos participantes autorização para acesso aos seus dados de perfil da rede social, mas que acabaram por permitir também acesso aos perfis de toda a rede de amigos destes usuários.

Isaak e Hanna (2018) afirmam que a *Cambridge Analytica* percebeu que poderia integrar a informação com uma variedade de dados de medias sociais, browsers, compras online, resultados de votações e outros para construir mais de

5000 pontos de dados de 230 milhões de cidadãos americanos adultos. Com isso, desenvolveu capacidade para endereçar consumidores individuais ou eleitores com mensagens que provavelmente influenciariam seu comportamento, e que foram utilizados pela *Cambridge Analytica* para influenciar a campanha eleitoral de Donald Trump.

Para Isaak e Hanna (2018) essa pode não ser a única razão para o resultado da eleição americana de 2016, mas foi importante, senão crítica para o resultado, pois mensagens direcionadas podem ser aplicadas para afetar o comportamento dos usuários e influenciar sua tomada de decisão.

Desta forma, o uso de dados privados dos usuários pelas redes sociais, originalmente com intenção de melhorar a experiência destes, levou à identificação dos comportamentos destes usuários e à tentativas de influenciá-los para propósitos outros do que o de melhorar o resultado de ações de marketing, buscando alterar suas opiniões e comportamentos.

3.3 General Data Protection Regulation (GDPR)

Ainda em 2016 a *Cambridge Analytica* esteve envolvida no escândalo do Brexit, tendo sido acusada de influenciar diretamente a vitória da decisão pela saída do Reino Unido da União Europeia (UE). Isso levou a UE a estabelecer legislação específica para regulação da privacidade dos cidadãos europeus, a *General Data Protection Regulation* (GDPR), ou Regulação Geral de Proteção de Dados, aprovada neste mesmo ano com início de vigor a partir de 2018.

A GDPR estabelece uma série de requerimentos a serem endereçados pelas empresas a fim de proteger dados sensíveis de seus clientes e usuários, aplicando severas multas a empresas que venham a descumprir a legislação (UE, 2016).

Segundo Ooijen e Vrabec (2019), na GDPR a necessidade de controle individual parece ser endereçada de forma mais explícita e com maior prudência quando comparada a legislações anteriores.

Layton e Baranes (2017) mencionam que a responsabilidade sobre privacidade dos dados nas organizações leva à questão de como pequenas e médias empresas estão preparadas e a necessidade de meios menos onerosos para atender aos requerimentos da lei, principalmente em organizações pequenas, com orçamento e recursos humanos limitados, uma vez que a conformidade com a GDPR pode ter custos muito elevados.

Freitas e Silva (2018) em sua análise da GDPR em pequenas e médias empresas afirmam que, considerando que os recursos humanos não são suficientes para atender às obrigações da legislação e que, em alguns casos, há enormes limitações de orçamento, é crucial encontrar soluções eficientes e efetivas.

A GDPR teve como propósito implementar medidas para a proteção da privacidade de usuários, demandando medidas e ações das empresas que em muitas vezes são desafiadoras pela falta de recursos financeiros e humanos.

3.4 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Em 2018 o Congresso Brasileiro aprovou uma legislação nos mesmos moldes da GDPR, denominada Lei Geral de Proteção de Dados brasileira, ou LGPD. Da mesma forma que sua similar europeia, a lei estabeleceu um prazo de dois anos para que as empresas pudessem se adequar, aplicando medidas de proteção a dados pessoais de usuários, clientes e colaboradores, dentre outras medidas visando a proteção da privacidade dos cidadãos brasileiros (BRASIL, 2018).

Farias e Rached (2019) em sua avaliação da LGPD consideram que a gestão de dados dentro das empresas implica uma grande mudança cultural, pois muitas empresas não estão cientes dos dados que possuem, onde e como são armazenados e sobre quem tem acesso a estes dados.

Canedo et al (2020) identificaram organizações nas quais os praticantes de Tecnologia da Informação e Comunicação não tem conhecimento sobre a LGPD, sua implementação e das mudanças necessárias para adequação à esta legislação.

Ferrão et al (2021) constataram a falta de maturidade com relação a governança, gestão de dados, privacidade e segurança da informação em muitas organizações no Brasil.

Louzeiro et al (2021) identificaram que muitas empresas ainda não estavam em conformidade com a LGPD, as quais tem maior probabilidade de tratar informações de forma incorreta ou sofrer vazamento de dados.

Ferreira et al (2022) apontam a falta de conhecimento, de recursos financeiros e humanos e de apoio da alta administração como desafios para implementar a LGPD.

Concluindo, a LGPD, que foi grandemente influenciada pela GDPR em sua elaboração, oferece desafios às organizações pela necessidade de investimentos para adequação aos requisitos da lei, bem como a identificação de ferramentas e profissionais devidamente capacitados para este processo.

4 Metodologia

4.1 Revisão da Literatura

4.1.1 Critérios de Elegibilidade

Para fins do estudo foram considerados artigos abertos para consulta e publicados no período entre 2016 e 2022 nas línguas portuguesa e inglesa em periódicos e anais de congresso.

4.1.2 Fontes de Informação

As bases selecionadas para a pesquisa foram a *Web of Science* e *Scopus* em virtude de sua relevância e qualidade dos artigos, com as pesquisas sendo realizadas no período entre 01-04-2023 e 15-04-2023.

4.1.3 Critérios de Busca

A pesquisa teve como foco específico pesquisas ou *surveys* relacionadas à LGPD, sendo assim, os termos para busca foram as palavras-chave “LGPD” E (“PESQUISA” OU “SURVEY”).

A ferramenta utilizada para as buscas foram o *software* “*Publish or Perish*” para a base da *Scopus*, e o *website* da *Web of Science*.

O Quadro 1 apresenta os critérios utilizados na pesquisa.

Quadro 1 - Critérios de busca artigos sobre pesquisa ou *survey* relacionadas à LGPD

Atributo	Critério
Expressão	(“LGPD”) AND (“SURVEY” OR “PESQUISA”)
Período	2016 a 2022
Idioma	Inglês ou Português
Publicação	Artigos publicados em Periódicos e conferências
Base de Pesquisa	<i>Web of Science</i> e <i>Scopus</i>

Fonte: Resultado da Pesquisa.

4.1.4 Resultados da Revisão da Literatura

A pesquisa resultou em 16 artigos da base da *Scopus* e 9 artigos na base da *Web of Science*, sendo que 8 dos 9 artigos da *Web of Science* já apareciam nos resultados da base da *Scopus*, sendo considerado apenas 1 novo artigo, o que resultou em um total de 17 artigos.

Foi realizada a leitura de título e resumo, quando necessário, dos 17 artigos, resultando ao final em 3 artigos que foram utilizados como referencial para a elaboração das questões da *survey*.

O quadro 2 contém os critérios de seleção de artigos resultado deste processo.

Quadro 2 - Critério seleção de artigos :uso da IA para adequação de empresas à GDPR ou LGPD

Tipo de Critério	Critério
Inclusão	Artigos relacionados a pesquisa ou <i>survey</i> relacionadas à LGPD
Exclusão	Artigos não disponíveis para consulta online Artigos cujo título indique a falta de relação com o tema da busca Artigos cujo resumo não tenha relação com o tema da busca

Total de artigos Analisados 16 artigos da base *Scopus* + 1 artigo da base *Web of Science*

Fonte: Resultado da Pesquisa.

O quadro 3 traz os artigos selecionados:

Quadro 3 – Artigos resultado da revisão da bibliografia que tenham relação com *Survey* ou Pesquisa relacionada à LGPD

Artigo	Autor	Título	Ano
1	Canedo et al.	<i>Perceptions of ICT practitioners regarding software privacy</i>	2020
2	Ferrão et al.	<i>Diagnostic of data processing by brazilian organizations—a low compliance issue</i>	2021
3	Louzeiro et al	<i>General Data Protection Law: Observations and Analysis of the Compliance Level of Organizations</i>	2021

Fonte: Resultado da Pesquisa.

Os artigos do quadro 3 foram utilizados como base para a elaboração das questões da *survey* juntamente com os artigos de Layton e Baranes (2017) e Freitas e Silva (2018) que apresentam *surveys* relacionadas à adequação das empresas à GDPR.

4.2 Pesquisa *survey*

Segundo Pinsonneault e Kraemer (1993), a pesquisa *survey* é especialmente indicada para responder questões sobre o que, quanto e quantos, e em grande extensão, questões sobre como e por quê. Essas questões devem ter 3 características distintas: produzir descrições quantitativas de alguns aspectos da população de estudo, utilizar questões estruturadas e predefinidas, cujas respostas constituem os dados a serem analisados, e a informação, em geral, coletada em uma fração da população de estudo, mas de forma que permita generalizar os achados.

4.2.1 Objetivo da *survey*

A abordagem adotada neste trabalho foi a de realização de uma pesquisa empírica exploratória do método *survey*, cuja finalidade é avaliar a percepção do nível de adequação de organizações à LGPD.

4.2.2 Questões da *survey*

Com base nos artigos identificados na revisão Sistemática da Literatura artigos relativos à pesquisas da LGPD e na pesquisa realizada Freitas e Silva (2018) sobre os desafios na implementação da GDPR em pequenas e médias empresas e nos principais aspectos apontados nestes estudos, conforme apontado nos itens 3.3 e 3.4, foram elaboradas 17 questões, das quais grande parte foram questões de múltipla escolha com uso de escala *Likert*, e abordam aspectos sobre o perfil das empresas e dos entrevistados, dificuldades no processo de adequação, nível de adequação das organizações e principais aspectos implementados para assegurar adequação à LGPD.

O quadro 14 apresenta as questões elaboradas para a *survey*, com a indicação do autor que foi base para a elaboração da questão.

Quadro 4 Questões da Survey

Item	Questão	Referência
Q1	Qual seu tempo de experiência profissional? <ul style="list-style-type: none"> • Menos de 1 ano • 1 a 3 anos • 3 a 5 anos • 5 a 10 anos • Mais de 10 anos 	Ferrão et al (2021)
Q2	Qual o porte de sua empresa quanto ao número de funcionários? <ul style="list-style-type: none"> • Até 10 funcionários • Entre 10 e 50 funcionários • Entre 50 e 100 funcionários • Entre 100 e 250 funcionários • Entre 250 e 500 funcionários • Entre 500 e 1000 funcionários • Mais de 1000 funcionários 	Freitas e Silva (2018) Ferrão et al (2021)
Q3	Qual o setor de atuação de sua Organização? <ul style="list-style-type: none"> • Financeiro • Tecnologia • Indústria • Jurídico • Serviços • Saúde • Telecomunicações • Comércio • Agricultura / Pecuária • Construção Civil • Educação • Turismo • Outro (indique) 	Freitas e Silva (2018) Ferrão et al (2021)
Q4	Qual seu departamento dentro de sua organização? <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia da Informação • Segurança da Informação • Auditoria e/ou <i>Compliance</i> • Jurídico • Recursos Humanos • Outro (indique) 	Freitas e Silva (2018) Ferrão et al (2021)
Q5	Qual seu nível hierárquico dentro de sua organização? <ul style="list-style-type: none"> • estagiário / <i>trainee</i> / Júnior • Pleno ou Sênior • Coordenador / Supervisor • Gerente • Diretor 	Freitas e Silva (2018)

Q6	<p>Com relação ao processo de implementação da LGPD, indique o seu grau de envolvimento?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não estou envolvido(a) no processo • Estou pouco envolvido(a) no processo • Estou moderadamente envolvido(a) no processo • Estou bastante envolvido(a) no processo • Estou completamente envolvido(a) no processo 	Freitas e Silva (2018)
Q7	<p>Numa escala de 1 a 10, qual sua percepção do nível de adequação de sua organização à LGPD, sendo 1 totalmente não adequado e 10 totalmente adequado?</p>	Louzeiro et al (2021)
Q8	<p>Em que medida você concorda que sua empresa tem recursos financeiros suficientes para implementar as medidas necessárias para cumprir a LGPD?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concordo totalmente • Concordo parcialmente • Nem discordo e nem concordo • Discordo parcialmente • Discordo totalmente 	Layton e Baranes (2017) Freitas e Silva (2018) Ferreira et al (2022)
Q9	<p>Sua empresa teve facilidade de identificar ferramentas e métodos que apoiassem / facilitassem o processo de adequação à LGPD?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concordo totalmente • Concordo parcialmente • Nem discordo e nem concordo • Discordo parcialmente • Discordo totalmente 	Layton e Baranes (2017) Freitas e Silva (2018)
Q10	<p>Em que medida você concorda que sua empresa tem conhecimento suficiente sobre a LGPD para implementá-la adequadamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concordo totalmente • Concordo parcialmente • Nem discordo e nem concordo • Discordo parcialmente • Discordo totalmente 	Ferreira et al (2022) Ferrão et al (2021) Canedo et al (2020)
Q11	<p>Sua empresa teve (ou tem) dificuldades de contratar profissionais qualificados para trabalhar no processo de adequação à LGPD?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concordo totalmente • Concordo parcialmente • Nem discordo e nem concordo • Discordo parcialmente • Discordo totalmente 	Layton e Baranes (2017) Freitas e Silva (2018) Ferreira et al (2022)
Q12	<p>Em que medida você concorda que a equipe de TI e segurança da informação da sua empresa está suficientemente capacitada para implementar a LGPD?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concordo totalmente • Concordo parcialmente 	Ferrão et al (2021) Canedo et al (2020)

	<ul style="list-style-type: none"> • Nem discordo e nem concordo • Discordo parcialmente • Discordo totalmente 	
Q13	<p>Sua organização tem políticas e procedimentos relativos à (selecione todas as opções válidas):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Segurança da Informação; • Descarte de Informações após seu processamento e uso; • Monitoramento de incidentes de segurança; • Plano de ação e comunicação em caso de incidentes de vazamento de dados; • Registro e monitoramento de processamento de dados; • Política de coleta, tratamento e uso de dados; • Atendimento às solicitações dos proprietários dos dados (retificação / descarte). 	<p>Ferrão et al (2021) Canedo et al (2020) Freitas e Silva (2018)</p>
Q14	<p>Você considera que as políticas e procedimentos de sua organização são adequadas e suficientes para assegurar o atendimento aos requisitos da LGPD?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concordo totalmente • Concordo parcialmente • Nem discordo e nem concordo • Discordo parcialmente • Discordo totalmente 	<p>Ferrão et al (2021) Canedo et al (2020) Freitas e Silva (2018)</p>
Q15	<p>Sua empresa realiza treinamento periódico dos seguintes grupos de colaboradores para conscientização sobre a LGPD (escolha todas as opções que considerar válidas):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores de TI; • Colaboradores de Segurança da Informação; • Colaboradores do Jurídico; • Colaboradores de Recursos Humanos; • Colaboradores de Todas as áreas da Organização; • Outros (especificar). 	<p>Ferreira et al (2022) Freitas e Silva (2018)</p>
Q16	<p>Em sua opinião, sua empresa tomou medidas para atendimento aos seguintes aspectos relativos à LGPD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtenção formal de consentimento para coleta, tratamento e processamento de dados de usuários; • Atendimento às solicitações dos proprietários dos dados; • Auditoria periódica dos processos para atendimento à LGPD; • Termos de responsabilidade assinados por todos os seus funcionários, colaboradores e parceiros; • Inclusão de cláusulas contratuais relativas à proteção de dados em todos os contratos firmados; • Medidas de proteção dos dados tais como criptografia, anonimização. 	<p>Ferrão et al (2021) Canedo et al (2020)</p>
Q17	<p>Os dados coletados por sua organização são aqueles estritamente necessários para cumprir os objetivos para os quais foram coletados?</p>	<p>Canedo et al (2020) Freitas e Silva (2018)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Concordo totalmente • Concordo parcialmente • Nem discordo e nem concordo • Discordo parcialmente • Discordo totalmente 	
--	---	--

Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

4.2.3 Estrutura da *survey*

As questões 1 a 6 têm por objetivo tabular o estrato social dos entrevistados e de suas organizações. A Q7 tem por objetivo coletar a percepção do entrevistado quanto ao nível de adequação de sua organização à LGPD.

As questões Q8 a Q12 tem por objetivo avaliar os desafios enfrentados pelas organizações em termos de recursos financeiros, dificuldade de obtenção de profissionais e ferramentas e métodos para apoiar a implementação da LGPD e o grau de conhecimento e preparação dos profissionais envolvidos.

As questões Q13 e Q14 objetivam avaliar as políticas e procedimentos implementados e a percepção quanto a estas serem adequadas e suficientes para adequação das organizações dos entrevistados.

A Q15 tem por objetivo identificar quais as áreas das organizações que receberam treinamento relativo à LGPD.

A Q16 visa identificar quais as medidas implementadas pelas organizações visando adequação, enquanto a Q17 é sobre a percepção dos entrevistados sobre os dados coletados pelas organizações serem os estritamente necessários.

4.2.4 Método de coleta da *survey*

As questões foram inseridas em um formulário da ferramenta *Forms* da *Microsoft*, e o *link* da pesquisa foi disponibilizado por meio de mensagens enviadas por e-mail e pela rede social *LinkedIn* para profissionais dos setores público e privado nos mais diversos segmentos, ficando disponível para resposta por cerca de 50 dias.

A fim de preservar a privacidade dos entrevistados não foi coletado nenhum tipo de dado pessoal ou que permita a identificação das organizações às quais eles pertenciam.

Ao término do período de coleta foram obtidas 43 respostas à *survey*. No entanto, um dos respondentes não preencheu a quase totalidade das respostas, tendo sido removido da análise.

4.5 Método de análise das respostas

As respostas coletadas por meio da ferramenta *Microsoft Forms* foram exportadas para uma planilha MS *Excel*.

Em seguida, as respostas das questões Q13, Q15 e Q16, que permitiam ao usuário selecionar múltiplas opções, foram totalizadas quanto ao total de respondentes que selecionaram cada uma das opções disponíveis, e os quantitativos foram inseridos em novas planilhas para registro dos totais, e foi realizado um recorte destes totais somente de usuários que atribuíram nota 10 à Q7.

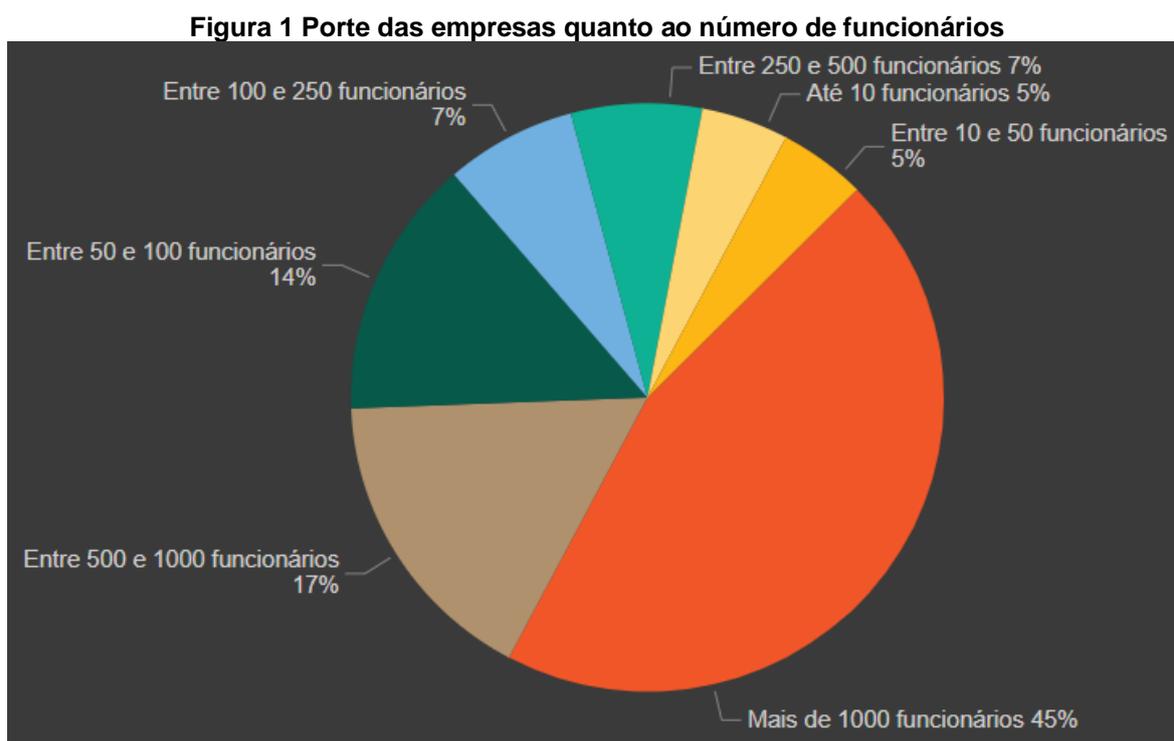
A ferramenta *Power BI* foi utilizada para carga das planilhas a fim de permitir a realização de análises e recortes dos resultados.

5 Resultados e discussão

Nesta seção apresentam-se os resultados da *survey* em termos do perfil dos respondentes e das empresas, avaliação do grau de adequação à LGPD, desafios ao processo de implementação e mecanismos de adequação adotados pelas empresas.

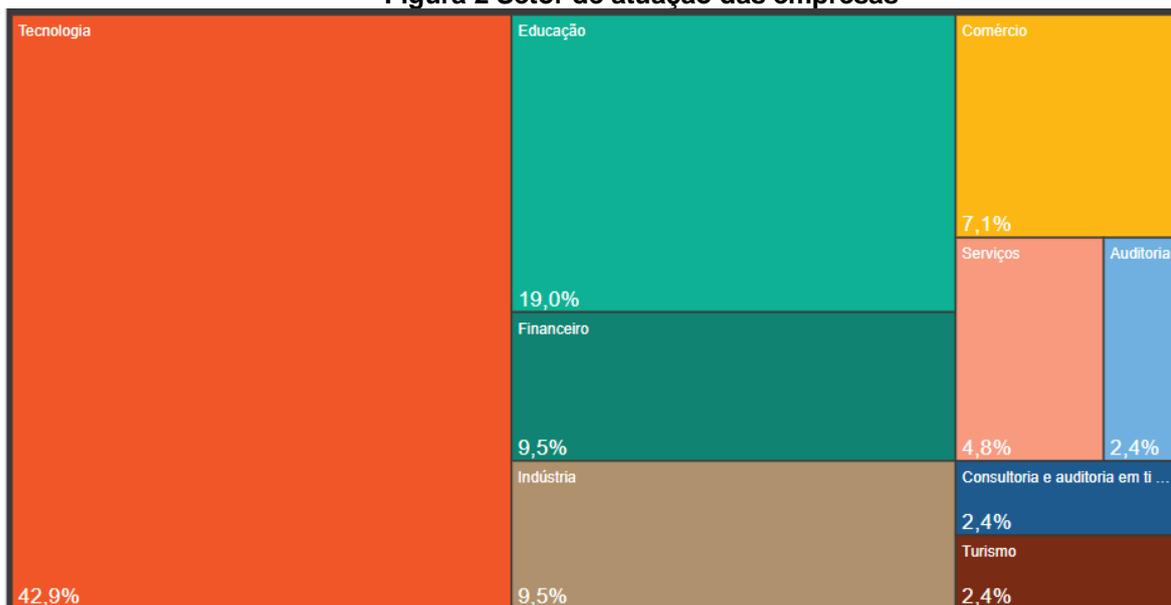
5.1 Perfil das empresas dos participantes da *survey*

As Figuras 1 e 2 apresentam o perfil das empresas dos participantes da *survey*.



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

Figura 2 Setor de atuação das empresas



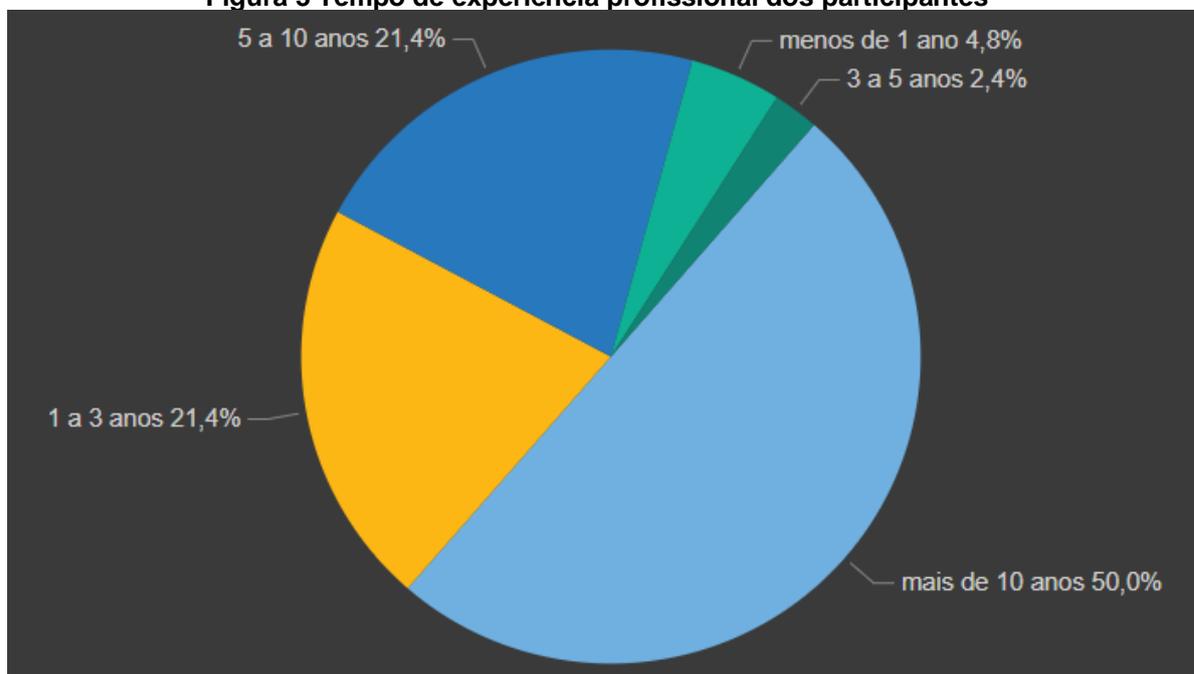
Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

Os dados coletados são majoritariamente de empresas com mais de 100 funcionários (76% dos respondentes). O setor com maior número de empresas foi o de tecnologia, correspondendo a 43%, seguido do setor educacional com 19%.

5.2 Perfil dos participantes da survey

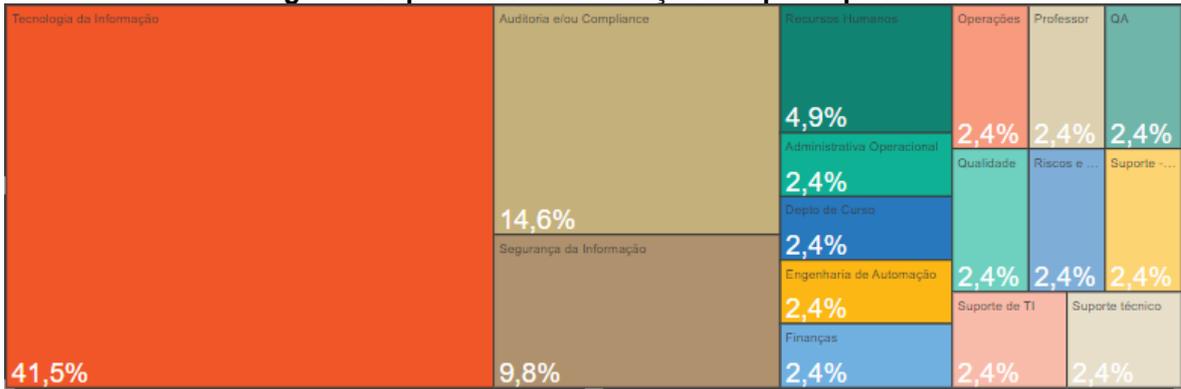
As Figuras 3 a 6 apresentam o perfil dos participantes da survey.

Figura 3 Tempo de experiência profissional dos participantes



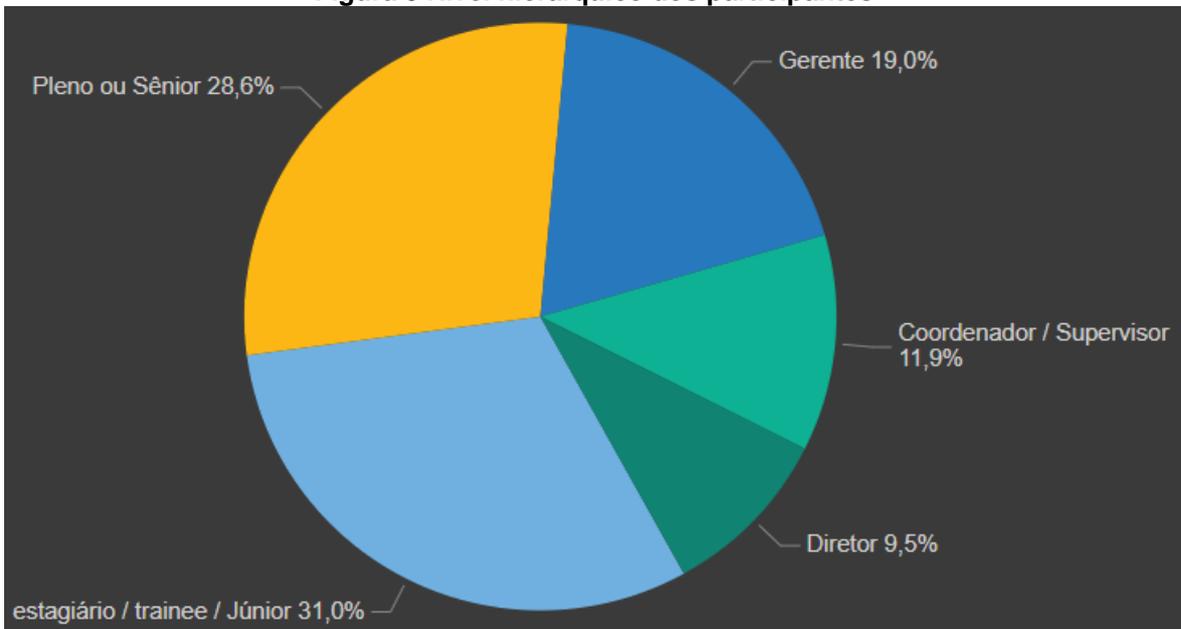
Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

Figura 4 Departamento de atuação dos participantes



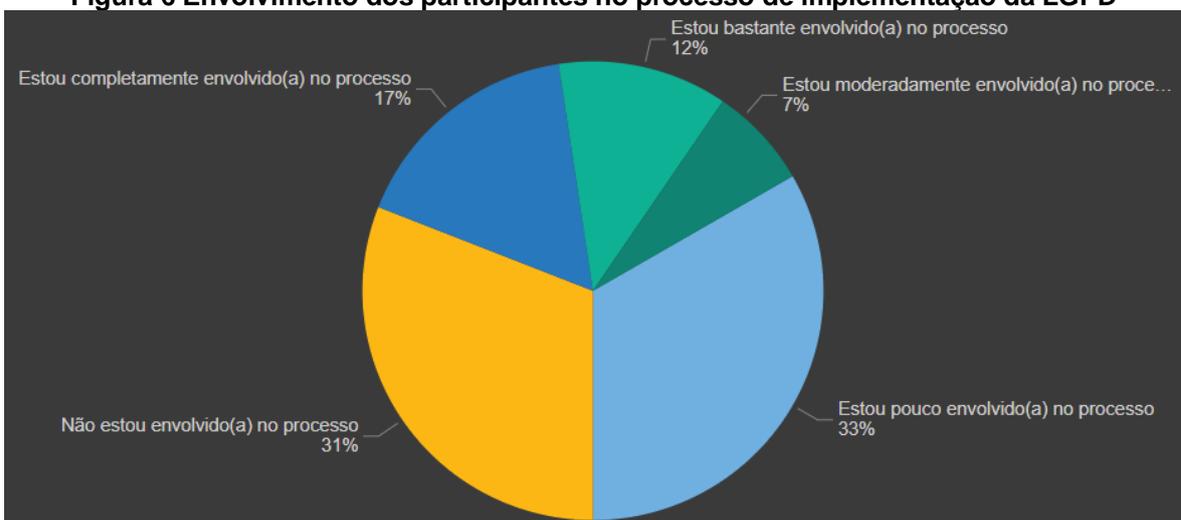
Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

Figura 5 Nível hierárquico dos participantes



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

Figura 6 Envolvimento dos participantes no processo de implementação da LGPD



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

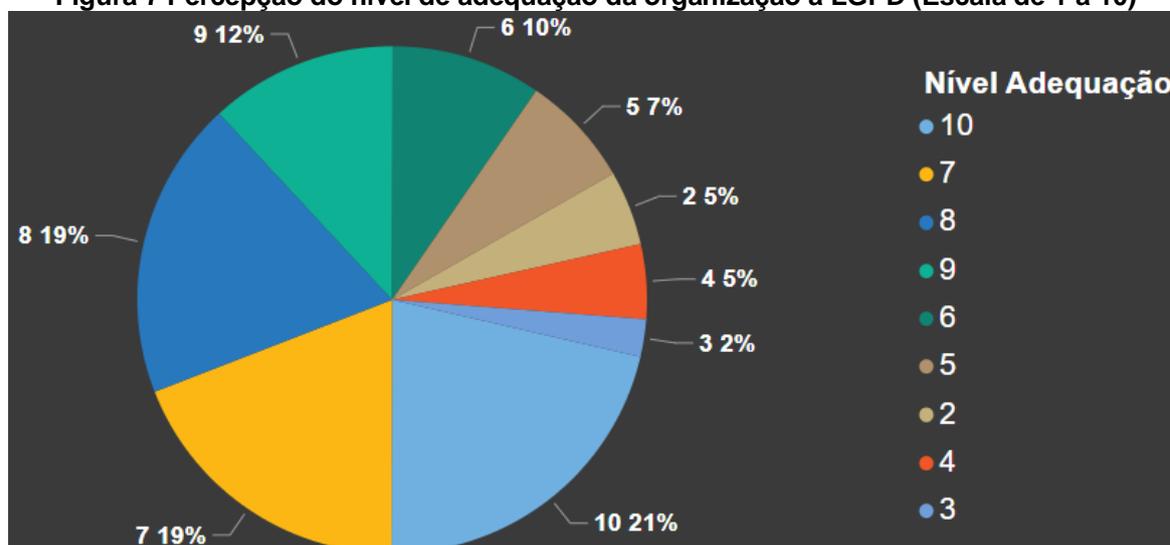
No perfil dos respondentes destaca-se que 50% dos participantes têm mais de 10 anos de experiência, com a maioria dos participantes pertencendo ao departamento de Tecnologia da Informação com 41,5%, seguido por Auditoria e/ou *Compliance*, com 14,6%. 31% dos participantes são estagiários / *trainees* / Júniores e 28,6% têm nível hierárquico pleno ou sênior.

31% dos respondentes não estavam envolvidos no processo de adequação à LGPD e outros 33% têm pouco envolvimento no processo.

5.3 Nível de adequação de empresas à LGPD

A figura 7 apresenta a percepção dos respondentes quanto ao nível de adequação de suas organizações à LGPD em uma escala entre 1 e 10, sendo 1 totalmente não adequado e 10 totalmente adequado.

Figura 7 Percepção do nível de adequação da organização à LGPD (Escala de 1 a 10)



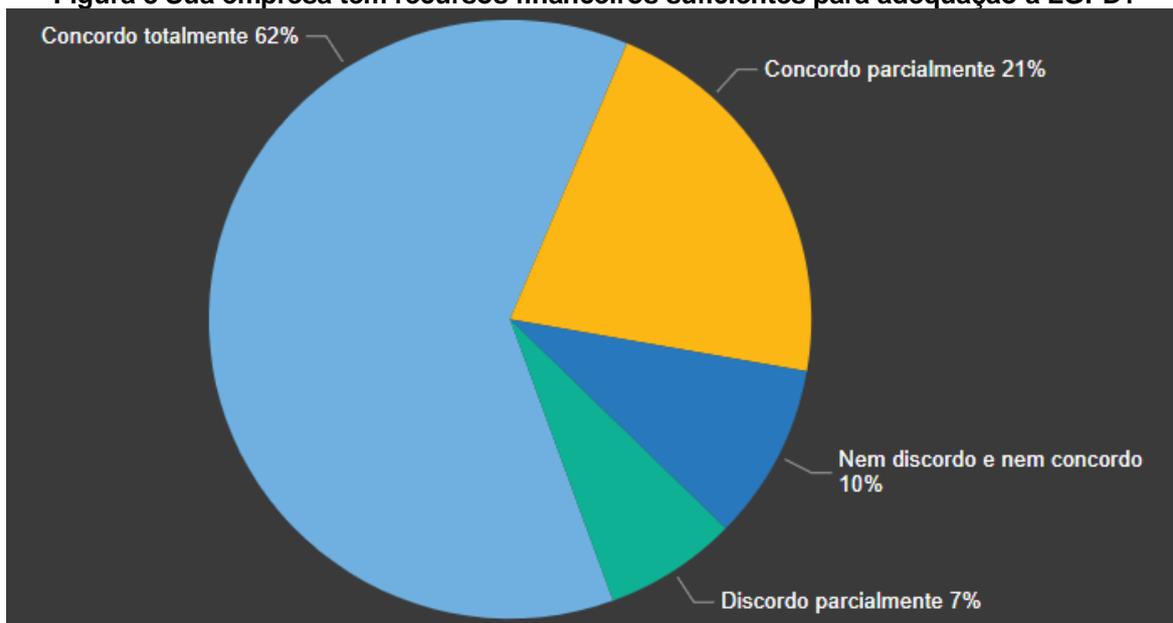
Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

21% (9 entrevistados) consideram suas organizações totalmente adequadas, e os participantes que avaliaram o nível de adequação de suas organizações entre 7 e 9 foram 50% dos respondentes, perfazendo 71% de entrevistados com notas entre 7 e 10 para a adequação à LGPD.

5.4 Desafios na adequação das empresas

As figuras 8 a 12 apresentam os resultados do levantamento dos desafios identificados pelos respondentes da *survey*.

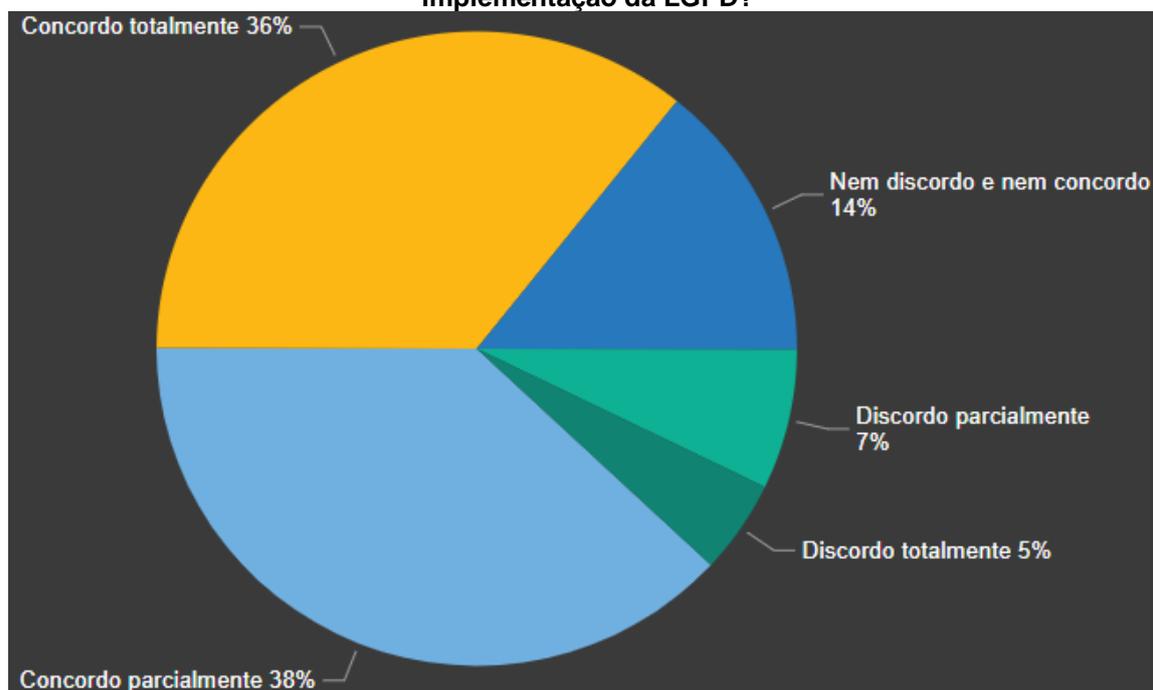
Figura 8 Sua empresa tem recursos financeiros suficientes para adequação à LGPD?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

62% entendem que suas organizações dispunham de recursos suficientes.

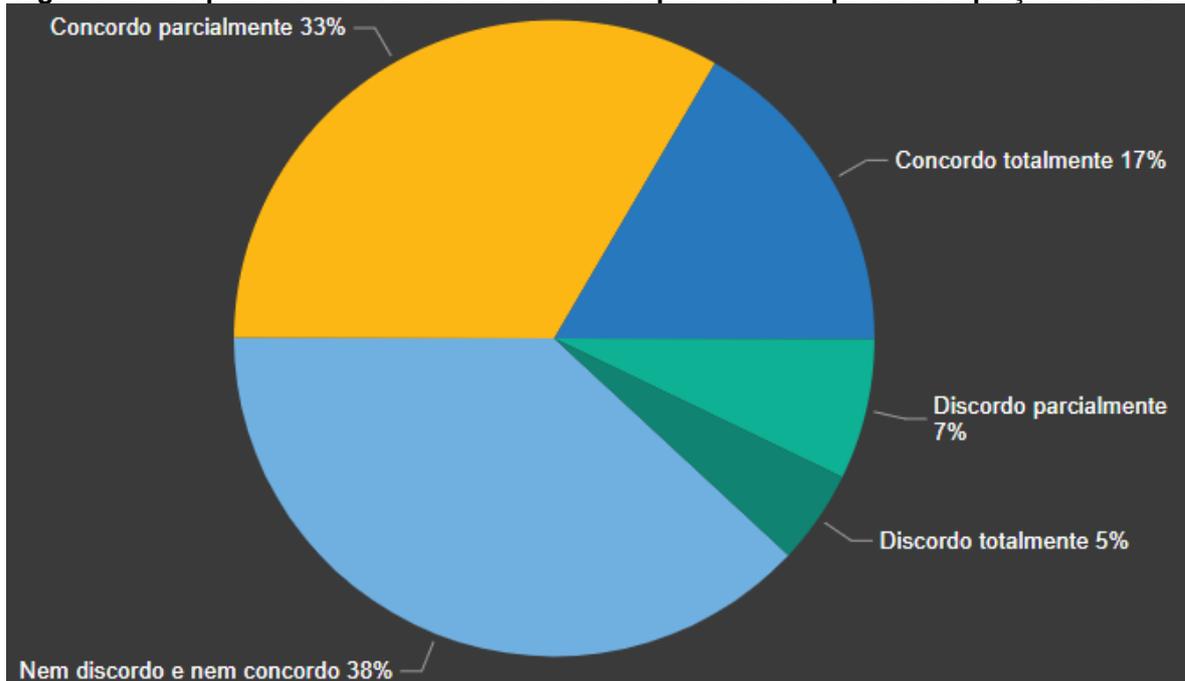
Figura 9 A empresa teve facilidade de identificar ferramentas e métodos que apoiassem a implementação da LGPD?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

36% concordam totalmente que suas organizações tiveram facilidade de identificar ferramentas, e 38% concordaram parcialmente.

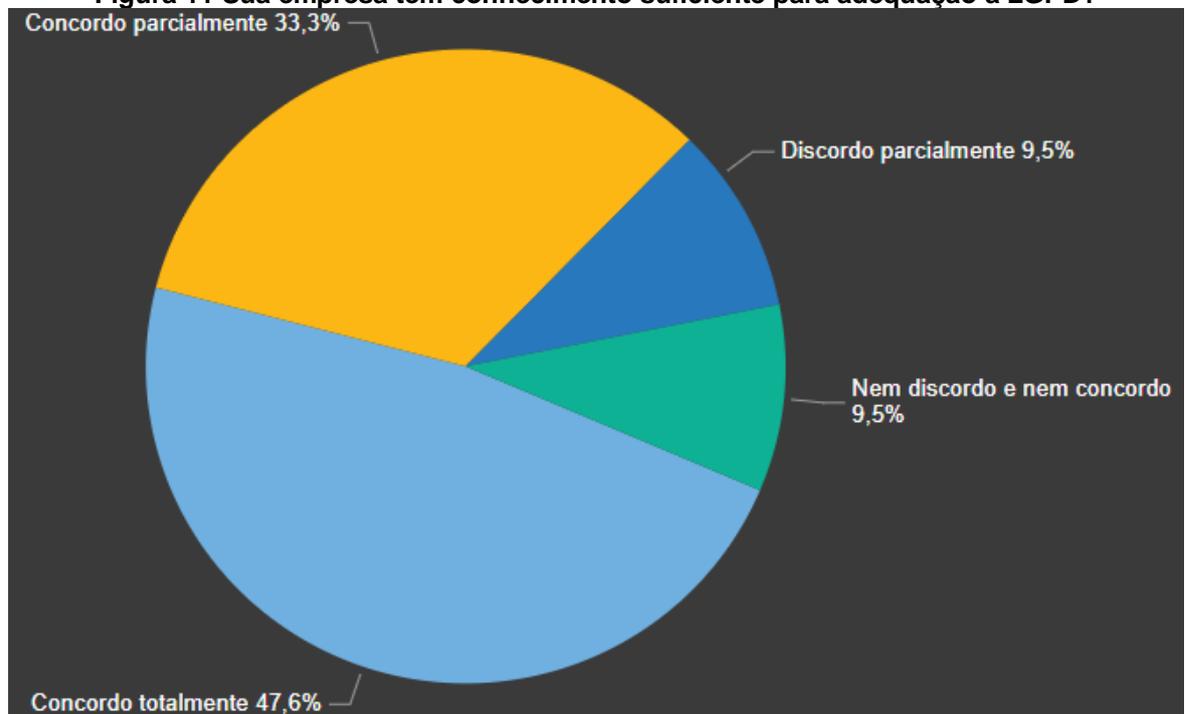
Figura 10 A empresa teve dificuldade de contratar profissionais para a adequação à LGPD?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

50% dos respondentes consideraram que houve algum nível de dificuldade para encontrar profissionais.

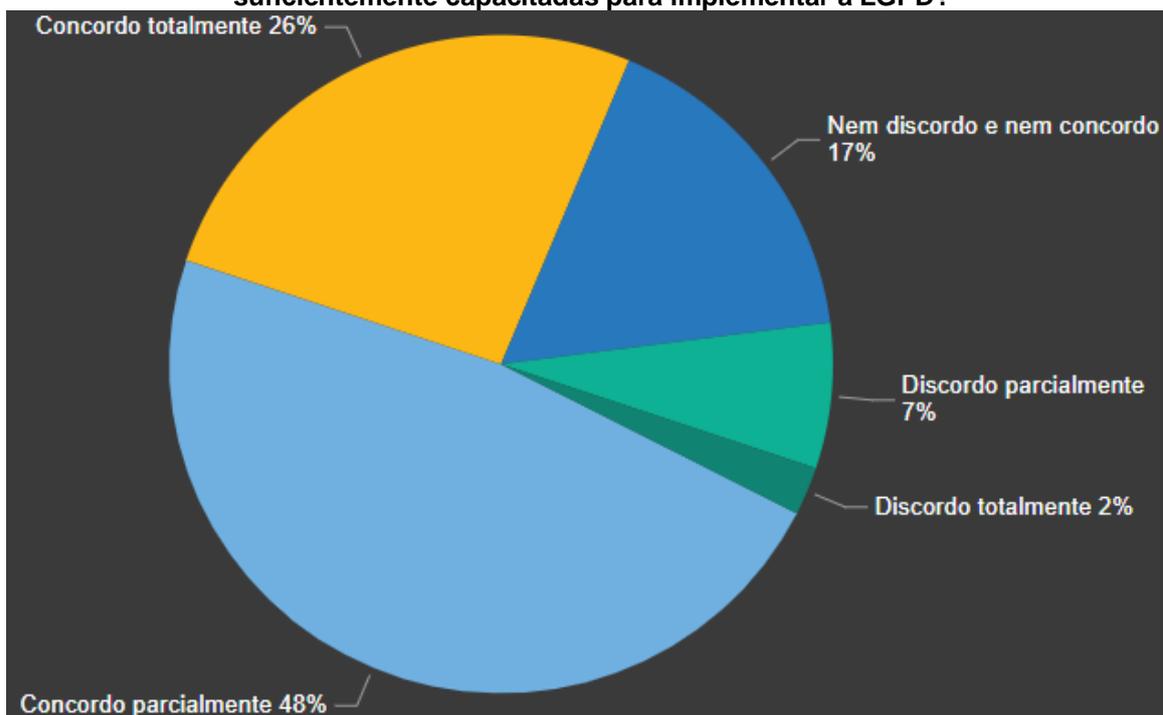
Figura 11 Sua empresa tem conhecimento suficiente para adequação à LGPD?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

47,6% concordam totalmente que suas empresas têm conhecimento suficiente para adequação à lei, e outros 33,3% concordam parcialmente.

Figura 12 As equipes de TI e segurança da informação da sua empresa estão suficientemente capacitadas para implementar a LGPD?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

26% dos entrevistados consideram que as equipes de TI e Segurança da Informação de suas organizações estão suficientemente capacitadas, e 48% concordam parcialmente.

Em suma, a dificuldade de contratação de profissionais foi o maior desafio identificado, com 50% dos participantes concordando em algum nível que suas organizações tiveram dificuldade de contratar profissionais.

No geral, a análise das respostas a estas questões contradiz as constatações apontadas por estudos anteriores relativos à LGPD e GDPR que apontavam a falta de recursos, falta de ferramentas e de conhecimento do tema por profissionais de TI e de Segurança da Informação como sendo os principais desafios.

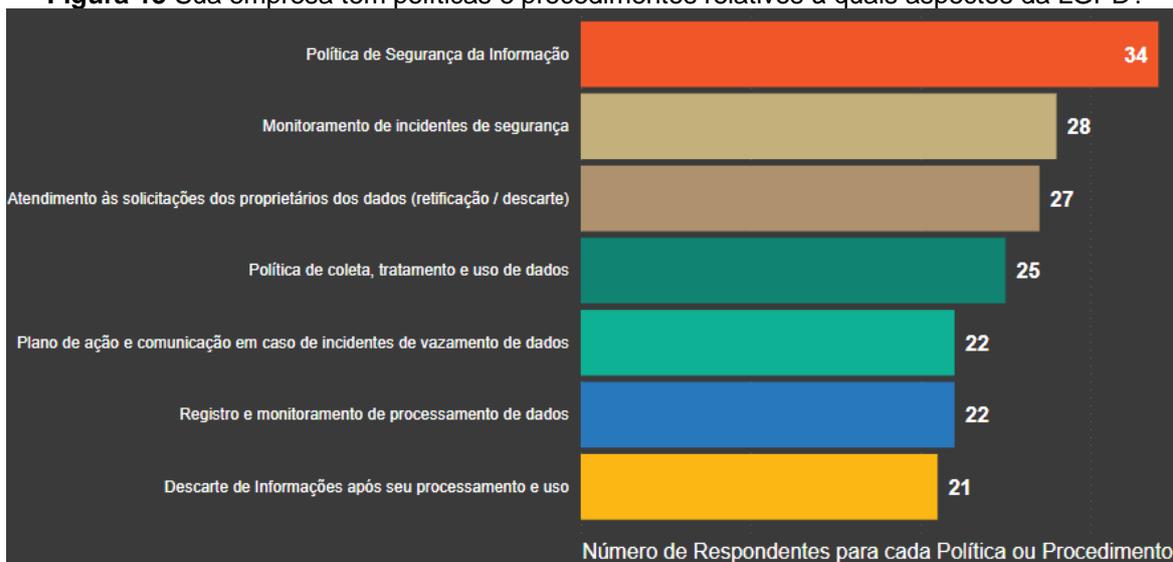
Esta percepção dos entrevistados pode decorrer da falta ou pouco envolvimento de um grande número deles no processo de adequação à LGPD, sendo necessários estudos adicionais para a confirmação desta hipótese.

5.5 Medidas implementadas pelas empresas

As figuras 13 a 17 apresentam as medidas implementadas pelas organizações para adequação à LGPD.

A figura 13 lista as políticas e implementadas para atender à LGPD. Nenhuma das políticas foi implementada em todas as organizações.

Figura 13 Sua empresa tem políticas e procedimentos relativos à quais aspectos da LGPD?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

A figura 14 apresenta um recorte com os resultados da Q13 somente de empresas avaliadas pelos participantes com adequação à LGPD em nível entre 7 e 10.

Figura 14 Políticas e procedimentos implementados por empresas avaliadas com nota 10 pelos participantes

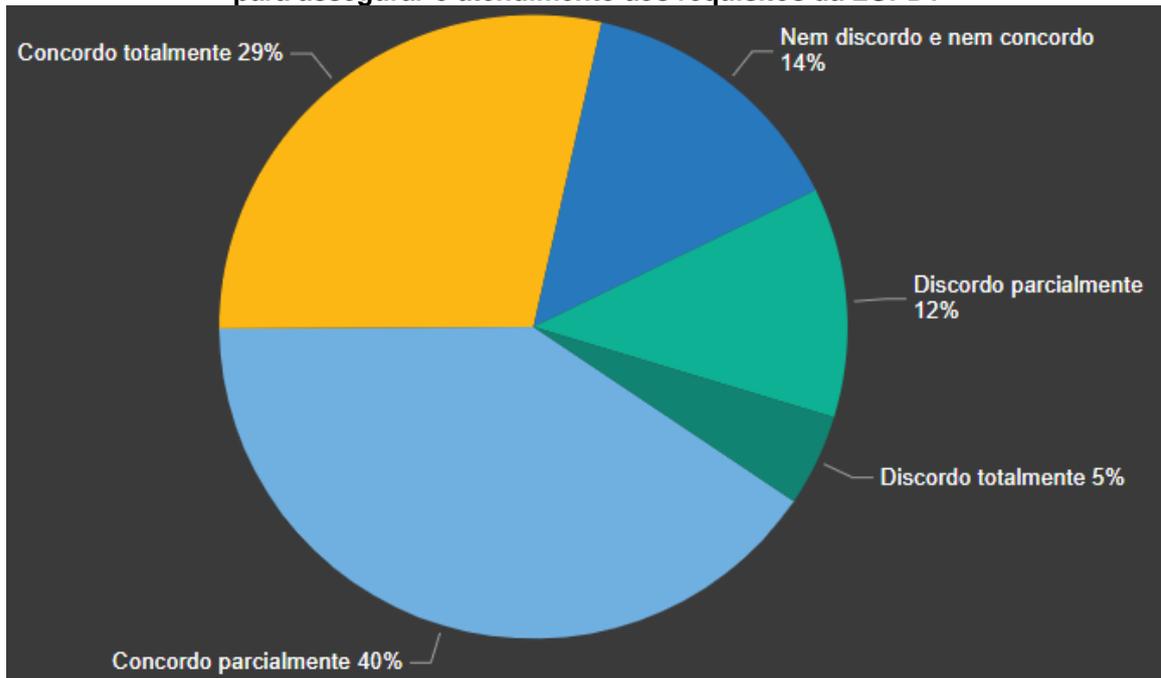


Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

Constatamos que mesmo entre empresas avaliadas com nota 10 não houve implementação da totalidade das políticas e procedimentos.

A figura 15 é sobre a avaliação dos entrevistados quanto às políticas e procedimentos implementados por suas organizações serem adequadas e suficientes para assegurar o atendimento aos requisitos da LGPD.

Figura 15 As políticas e procedimentos de sua organização são adequadas e suficientes para assegurar o atendimento aos requisitos da LGPD?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

28% dos respondentes concordam totalmente, enquanto 40% concordam parcialmente.

A figura 16 apresenta quais grupos recebem treinamento periódico para conscientização sobre a LGPD.

Figura 16 A empresa realiza treinamento periódico para conscientização sobre a LGPD para quais grupos de colaboradores?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

60% dos entrevistados indicaram que todas as áreas da organização recebiam treinamento. 17% apontaram a área de Segurança da Informação e 14% apontaram a área de Tecnologia da Informação.

A figura 17 é relativa à quais medidas foram implementadas pelas organizações para atendimento à LGPD, objeto da Q16.

Figura 17 Em sua opinião, sua empresa tomou medidas para atendimento aos seguintes aspectos relativos à LGPD:



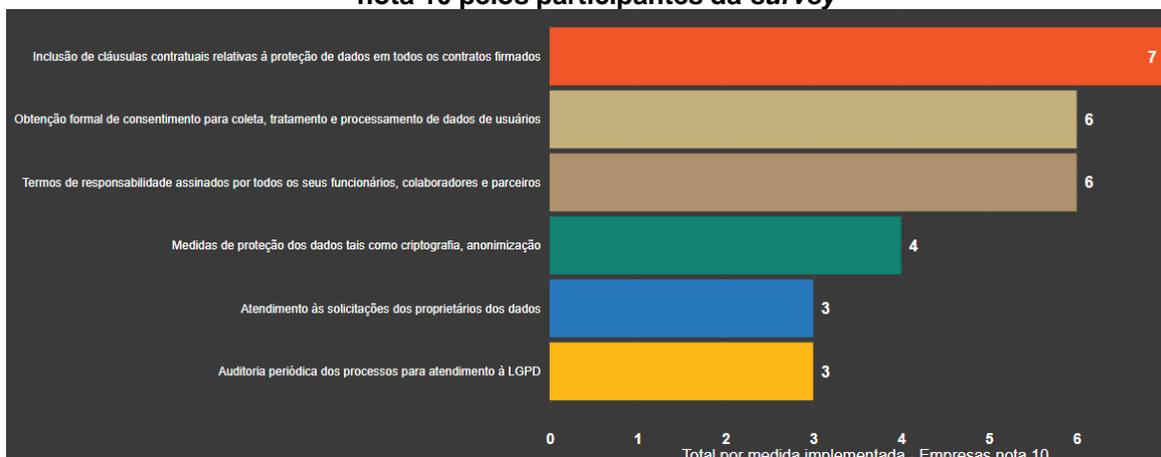
Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

As duas medidas que foram mais implementadas, tendo sido adotadas por 67% dos respondentes cada uma, foram a obtenção formal de consentimento para coleta, tratamento e processamento de dados dos clientes, e o termo de responsabilidade assinados por todos os funcionários e colaboradores.

Salvo na situação em que as empresas não realizem tratamento de informações, as medidas apontadas na Q16 deveriam, em princípio, ser implementadas por todas as organizações.

A figura 18 apresenta os resultados da Q16 somente de empresas avaliadas pelos participantes da *survey* como adequadas à LGPD em um nível entre 7 e 10.

Figura 18 Medidas para adequação à LGPD implementadas por empresas avaliadas com nota 10 pelos participantes da *survey*



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

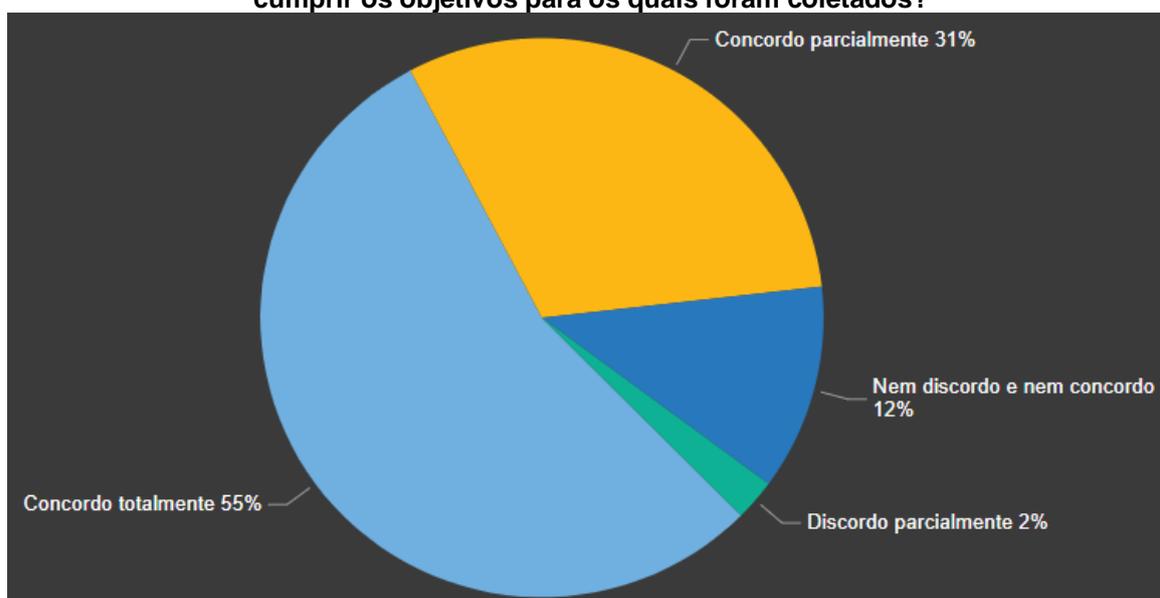
Embora 9 participantes da *survey* tenham atribuído nota 10 às suas organizações, as medidas apontadas na figura 9 não foram implementadas em 100% das empresas.

De fato, 3 das 6 medidas foram implementadas por menos de 50% dos respondentes que avaliaram suas empresas como totalmente adequadas à LGPD.

Embora cada empresa tenha modelos de negócio e de processamento de dados de clientes diferentes, medidas como obtenção formal de consentimento para tratamento de dados dos usuários e atendimento às solicitações dos proprietários dos dados são requisitos essenciais da LGPD, que, em princípio, deveriam ser implementadas por todas as empresas, principalmente para que sejam consideradas totalmente aderentes à lei.

A figura 19 apresenta o resultado da opinião dos entrevistados sobre os dados coletados por suas organizações serem os estritamente necessários para cumprir os objetivos para os quais foram coletados.

Figura 19 Os dados coletados por sua organização são os estritamente necessários para cumprir os objetivos para os quais foram coletados?



Fonte: Resultado da pesquisa (2023).

55% dos entrevistados concordam totalmente e 31% concordam parcialmente.

Em linhas gerais, a análise dos resultados da *survey* indicam um número considerável de empresas com algum nível de adequação à LGPD, no entanto, trata-se de uma lei obrigatória para praticamente toda organização, independentemente de seu porte e área de atuação.

Sendo assim, a existência de empresas que ainda não estejam em conformidade com a lei é um fato preocupante, não apenas para as próprias organizações, bem como para seus clientes e colaboradores, que não tem garantia de que seus direitos com relação à privacidade de seus dados pessoais estejam sendo respeitados.

Recentemente a Agência Nacional de Proteção de Dados aplicou as primeiras sanções relacionadas à falta de adequação de empresas à LGPD. O Despacho que detalha o teor das sanções aplicadas menciona a infração ao artigo 7º da LGPD, que estabelece os requisitos para o tratamento de dados pessoais, bem como ao artigo 41, que estabelece que o controlador deverá indicar o encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

A análise do resultado da *survey* quanto ao levantamento das medidas, políticas e procedimentos necessários para a adequação aos requisitos da LGPD realizado por meio das questões Q13 a Q16 aponta que nem todas as organizações implementaram a totalidade das ações necessárias para adequação à legislação, estando, portanto, sujeitas à aplicação de sanções por parte da ANPD.

Ao avaliarmos a opinião dos entrevistados quanto às políticas e procedimentos implementados, 69% concordam totalmente ou parcialmente que suas organizações têm políticas e procedimentos suficientes.

No entanto, constatamos que mecanismos e procedimentos importantes não foram apontados por muitos respondentes da *survey* como tendo sido implementados em suas organizações e nenhuma das políticas e procedimentos foi implementada na totalidade das organizações.

6 Considerações finais

O presente trabalho teve como objetivo responder à questão de pesquisa: Quais os desafios encontrados pelas organizações brasileiras no processo de adequação à LGPD.

A revisão da literatura identificou os desafios na adequação de organizações à LGPD apontadas em outros estudos e permitiu a elaboração de um questionário para levantamento das informações a serem aplicadas por meio da *survey*, a qual obteve respostas relevantes de 42 participantes de empresas de diversos portes e setores de atuação.

A análise das respostas às questões da *survey* identifica 71% das organizações com avaliação entre 7 e 10 do seu nível de adequação, destacando-se 21% das empresas com avaliação 10.

Os participantes apontaram como principal desafio a dificuldade de contratação de profissionais qualificados. Fatores como a falta de recursos financeiros, de ferramentas e métodos e de preparação de suas áreas de Tecnologia e de Segurança da Informação, que foram apontados em estudos anteriores como desafios do processo de adequação à não foram confirmados pelas respostas obtidas na *survey*.

Apesar de 71% das avaliações do nível de adequação terem sido entre 7 e 10, as medidas, políticas e procedimentos implementadas pelas organizações não são coerentes com esta avaliação, uma vez que, mesmo em empresas com nota 10 medidas importantes não foram implementadas.

Os resultados da *survey* permitiram identificar a opinião dos entrevistados quanto ao nível de adequação de suas organizações com relação à LGPD e, principalmente, responder à questão de pesquisa quanto aos desafios enfrentados pelas empresas brasileiras no processo de adequação à LGPD.

Os fatores limitantes foram a dificuldade de obtenção de adesão à pesquisa, que leva ao baixo número de participantes da *survey*, somado ao fato de 64% dos participantes estarem pouco ou nada envolvidos no processo de adequação, o que pode levar a percepções superficiais ou incorretas sobre os temas abordados na *survey*.

Como estudos futuros propõe-se realizar uma pesquisa exploratória que permita aprofundar o entendimento de aspectos divergentes observados com relação à percepção do nível de adequação das organizações e os procedimentos implementados e que permita também identificar o nível de familiaridade e domínio dos participantes com relação à LGPD e seus requisitos.

Referências

BRASIL. “**Lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD)**” Secretaria-Geral. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm>. Acesso 08 Set, 2022.

BRASIL. **Processo Administrativo Sancionador nº 00261.000489/2022-62**, de 06 de julho de 2023. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 6 jul.2023. Seção1, p. 74. Disponível em <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/despacho-494550988>>. Acesso em 18/08/2023.

DE SOUZA LOUZEIRO, Matheus Lustosa et al. General Data Protection Law: Observations and Analysis of the Compliance Level of Organizations. In: **EGOV-CeDEM-ePart-***. 2021. p. 325-329.

DIAS CANEDO, Edna et al. **Perceptions of ICT practitioners regarding software privacy**. Entropy, v. 22, n. 4, p. 429, 2020.

EUROPEAN UNION. **General Data Protection. GDPR**. Disponível em < <https://gdpr-info.eu>>. Acesso 08 Set, 2023.

FARIAS, E. H.; RACHED, G. Privacy in Brazil: Analysis on the new law on data protection. In: **Proceedings of 18th International Conference on WWW/Internet**. 2019.

FERRÃO, Sâmmara Éllen Renner et al. **Diagnostic of data processing by Brazilian organizations—a low compliance issue**. Information, v. 12, n. 4, p. 168, 2021.

FERREIRA, Lamara et al. A panorama of the implementation of the General Law for the Protection of Personal Data (LGPD) in Brazil: an exploratory survey. In: **2022 IEEE 12th Annual Computing and Communication Workshop and Conference (CCWC)**. IEEE, 2022. p. 0723-0729.

FREITAS, M. C.; MIRA DA SILVA, Miguel. **GDPR Compliance in SMEs: There is much to be done.** Journal of Information Systems Engineering & Management, v. 3, n. 4, p. 30, 2018.

HIRATA, Alessandro. **O Facebook e o direito à privacidade.** Revista de Informação Legislativa, v. 51, n. 201, p.17-27, 2014.

ISAAK, Jim; HANNA, Mina J. User data privacy: Facebook, Cambridge Analytica, and privacy protection. **Computer**, v. 51, n. 8, p. 56-59, 2018.

LAYTON, R.; BARANES, E. **GDPR: Short Run Outputs vs. Long Term Welfare. Mapping the EU's General Data Protection Regulation to Best Practices for Online Privacy,** 2017.

LUGATI, Lys Nunes; ALMEIDA, Juliana Evangelista de. **The LGPD and the construction of a data protection culture.** 2022.

MALHOTRA, Naresh K.; KIM, Sung S.; AGARWAL, James. Internet users' information privacy concerns (IUIPC): The construct, the scale, and a causal model. **Information systems research**, v. 15, n. 4, p. 336-355, 2004.

MATZ, Sandra C. et al. **Psychological targeting as an effective approach to digital mass persuasion.** Proceedings of the national academy of sciences, v. 114, n. 48, p. 12714-12719, 2017.

PINSONNEAULT, Alain; KRAEMER, Kenneth. Survey research methodology in management information systems: an assessment. **Journal of management information systems**, v. 10, n. 2, p. 75-105, 1993.

REGULATION. **General Data Protection. GDPR.** URL: <https://gdpr-info.eu>, 2019.

TESFAY, Welderufael B. et al. PrivacyGuide: towards an implementation of the EU GDPR on internet privacy policy evaluation. In: **Proceedings of the Fourth ACM International Workshop on Security and Privacy Analytics.** 2018. p. 15-21.

VAN OOIJEN, Iris; VRABEC, Helena U. Does the GDPR enhance consumers' control over personal data? An analysis from a behavioural perspective. **Journal of consumer policy**, v. 42, p. 91-107, 2019.

ZHELEVA, Elena; GETOOR, Lise. To join or not to join: the illusion of privacy in social networks with mixed public and private user profiles. In: **Proceedings of the 18th international conference on World wide web.** 2009. p. 531-540.