

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - IFRS**

**CAMPUS CANOAS**

**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO DE PROJETOS E  
INOVAÇÃO**

**CRISTIANO NUNES SCHWUCHOW JÚNIOR**

**OS EFEITOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD EM UMA COOPERATIVA DE  
CRÉDITO**

**CANOAS**

**DEZEMBRO DE 2023**

CRISTIANO NUNES SCHWUCHOW JÚNIOR

**OS EFEITOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD EM UMA COOPERATIVA DE  
CRÉDITO**

Trabalho realizado sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Me. Xana Campos Valério e apresentado à banca examinadora como requisito parcial à obtenção de certificado de conclusão do curso de pós-graduação em Gestão de Projetos e Inovação.

CANOAS

2023

*Dedico o presente trabalho a todos os professores da rede pública, que em meio a muitas dificuldades e tribulações ainda acreditam na educação pública e de qualidade.*

*Em especial à minha família, que sempre me deu apoio durante os estudos, principalmente minha mãe, Vanessa Montassieur, professora da rede pública e neuropsicopedagoga, que é um grande exemplo de determinação e luta, e minha esposa Thauhana Bellocchio Schwuchow, que foi fundamental nessa etapa desafiadora de minha trajetória acadêmica.*

## RESUMO

A revolução tecnológica foi um marco civilizatório que transformou as relações humanas e trouxe novos desafios para a garantia da segurança e privacidade de todas as pessoas. Para atender essa demanda surgiram leis voltadas para a proteção de dados pessoais, como a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, regulamentação brasileira que estabelece procedimentos quanto ao tratamento destes dados. Com essa norma, todas as instituições públicas e privadas tiveram que se adaptar, inclusive as cooperativas de crédito, alvo deste trabalho, que tem por objetivo analisar os efeitos da implementação da LGPD nas cooperativas de crédito. A fim de levantar dados que elucidem a questão, a pesquisa utilizou-se de abordagem qualitativa descritiva, com estudo de caso único e aplicação de entrevistas semiestruturadas com os coordenadores das áreas mais estratégicas da cooperativa, através das quais foi possível auferir que a cooperativa sentiu diversos efeitos, sendo necessário um importante movimento de aculturação, com novos procedimentos e controles internos que garantam a proteção dos dados de seus cooperados.

Palavras-chave: Privacidade. Proteção de Dados. Dados Pessoais. LGPD. Cooperativismo.

## **ABSTRACT**

The technological revolution was a civilizational milestone that reshaped human relationships and brought new challenges to insure the security and privacy of all people. To comply with this demand, new laws came into effect focused on personal data protection, such as the General Data Protection Law - GDPL, a Brazilian regulation that establishes procedures regarding how to handle such data. In light of this regulation, all public and private institutions had to adapt, including credit cooperatives, the target of this study, which aims to analyze the effects of the application of the GDPL on credit cooperatives. In order to collect data that elucidate this matter, this research used a descriptive qualitative approach, with a single case study and application of semi-structured interviews with the managers of the most strategic sectors of the cooperative, through which it was possible to verify that the cooperative felt several effects, making an important acculturation movement necessary, with new procedures and internal controls that guarantee the protection of the data of its associates.

Keywords: Privacy. Data Protection. Personal data. GDPL. Cooperativism.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	7
2. O COOPERATIVISMO.....	8
2.1 FUNDAMENTOS.....	8
2.2 ORIGEM.....	9
2.3 PRINCÍPIOS.....	10
2.4 O COOPERATIVISMO DE CRÉDITO.....	12
3. A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	13
3.1 ORIGEM E IMPORTÂNCIA DA PROTEÇÃO DE DADOS.....	13
3.2 CONCEITOS FUNDAMENTAIS.....	15
3.3 A LGPD E O COOPERATIVISMO.....	17
3.4 RISCOS E PENALIDADES.....	20
4. METODOLOGIA.....	22
5. ANÁLISES E RESULTADOS.....	23
6. CONCLUSÃO.....	31
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
8. APÊNDICES.....	36

## 1. INTRODUÇÃO

Vive-se em um cenário extremamente dinâmico, onde a globalização<sup>1</sup> e a internet ocuparam espaços completamente inesperados na vida das pessoas. Não é mais necessário sair de casa para comprar um calçado, pedir o almoço, agendar um reparo na residência ou qualquer outra atividade, pois é possível fazer tudo pela internet, através de sites, aplicativos, e-mail ou redes sociais. Para isso, na maioria das vezes é preciso compartilhar informações pessoais em diversos campos, que podem pedir desde o nome, data de nascimento, escolaridade, até etnia, número do cartão de crédito, etc. Esses “dados” são, segundo a “The Economist” (2017) o novo recurso mais valioso do mundo.

Como tudo de alto valor chama atenção, foi uma questão de tempo para novos crimes surgirem. São casos de engenharia social que incluem golpes e fraudes, e em algumas situações envolvem desde a venda de dados pessoais até ataques, invasões hackers e sequestro de dados.

Com o objetivo de reagir a este cenário tão complexo, as instituições formularam alternativas para garantir a segurança dos dados pessoais e a privacidade das pessoas. No setor privado foram criadas áreas específicas de segurança cibernética, proteção de dados pessoais, prevenção a fraudes, dentre outras. Já no âmbito público surgiram novos dispositivos legais, como o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), inspirada no Regulamento Europeu de Proteção de Dados, além de órgãos reguladores como a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) que conta com o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade (CNPDP).

A LGPD, sancionada em 14 de agosto de 2018<sup>2</sup>, se tornou muito importante, pois veio como um refúgio aos cidadãos brasileiros que estavam

---

<sup>1</sup> Entende-se por globalização o fenômeno que proporcionou maior aproximação entre as nações, possibilitando muitos avanços nos mais diversos setores, tais como tecnologia, construção, economia, saúde, etc. (Conceito elaborado pelo autor como decorrência de acesso à fontes diversas).

<sup>2</sup> BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

tendo seus direitos violados diariamente, implicando numa reformulação do Direito Fundamental à privacidade, que passou a incorporar a proteção de dados na esfera de garantia. Toda essa adaptação legal trouxe impactos em todas as esferas sociais, alterando as relações e exigindo novas políticas e investimentos acerca do tratamento de dados pessoais, como, por exemplo, maiores investimentos na área de privacidade e proteção de dados, demandando a criação de setores específicos e contratação de mão de obra especializada no assunto.

O presente trabalho tem por objetivo analisar justamente os efeitos da implementação da LGPD em uma cooperativa de crédito da região de Porto Alegre (RS). Tal estudo poderá servir de base para outras cooperativas ou instituições financeiras que possam ter dificuldades para sobrepujar as demandas originadas pela implantação dos controles de dados pessoais.

Espera-se contribuir para o fortalecimento dessas políticas de segurança de dados pessoais e garantir maior confiabilidade e tranquilidade aos cooperados (ou usuários) dessas instituições, e às próprias empresas, que estarão salvaguardadas de exposições e até perdas financeiras, conforme a advogada Patrícia Peck<sup>3</sup> discorre em entrevista ao Informe Paraná Cooperativo (2019):

A implantação da LGPD, e a consequente aplicação de medidas voltadas para transparência no uso de dados, corrobora com a reputação de uma empresa, melhora o relacionamento com os clientes e traz mais credibilidade para o negócio em questão. Por estar baseada em princípios para fortalecer a proteção dos dados e da privacidade, resulta em uma redução significativa de riscos ao negócio, por trazer maior segurança jurídica para as organizações. (INFORME PARANÁ COOPERATIVO, 2019).

A fim de explorar a temática será utilizado o método de pesquisa qualitativa descritiva combinado com um estudo de caso único, e para o levantamento de dados foram aplicadas entrevistas semiestruturadas, que trazem reflexões importantes e contribuem com as questões suscitadas no presente trabalho.

---

<sup>3</sup> Advogada especialista em Direito Digital, Propriedade Intelectual, Proteção de Dados e Ciber Segurança.



## 2. O COOPERATIVISMO

### 2.1 FUNDAMENTOS

O cooperativismo é um movimento social que preconiza a associação de pessoas ou grupos com os mesmos interesses, objetivando obter vantagens e uma melhor distribuição da riqueza produzida em uma sociedade, conforme defendeu George Jacob Holyoake<sup>4</sup> em sua obra “Os 28 tecelões de Rochdale”.

Existe uma estrutura que rege todo o sistema, que está organizado em singulares (as cooperativas em si), suas centrais regionais e a Confederação, que tem por missão alinhar todas as centrais e singulares em prol do mesmo planejamento estratégico, em nível nacional. As cooperativas são interdependentes, pois possuem autonomia gerencial e financeira, mas devem seguir o alinhamento da Confederação.

De acordo com a Resolução nº. 56/2019 da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB)<sup>5</sup> existem sete ramos de cooperativas no Brasil: agropecuário, consumo, infraestrutura, trabalho, produção de bens e serviços, saúde, transporte e crédito, sendo este último mais aprofundado nesta pesquisa.

### 2.2 ORIGEM

Em meados de 1844, na cidade de Rochdale (Inglaterra), pretendendo construir uma alternativa ao capitalismo surgiu a primeira cooperativa. Na ocasião, vinte e oito tecelões constituíram uma cooperativa de consumo, a “Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale”, objetivando negociar em dinheiro a preços mais baixos em benefício de seus associados. Em uma época marcada pela fome e péssimas condições trabalhistas, nota-se que o

---

<sup>4</sup> George Jacob Holyoake foi um importante defensor do ideário cooperativista, tendo contribuído para a criação da Aliança Cooperativa Internacional: instituição de maior relevância na representatividade do movimento cooperativista. Fonte: Cooperativa e cooperativismo: o que é e quais os caminhos, da Organização das Cooperativas Brasileiras – OCB. Brasília, 2003.

<sup>5</sup> Ramos do cooperativismo. Sistema OCB. Disponível em: <https://somoscooperativismo.coop.br/publicacao/57/ramos-do-cooperativismo>. Acesso em: 10 de junho de 2023.

cooperativismo nasce com o propósito de amparar seus integrantes, que mais tarde passariam a ser chamados de cooperados<sup>6</sup>.

A primeira organização cooperativa fundada no Brasil foi a Sociedade Cooperativa Econômica dos Funcionários de Ouro Preto (MG), em 1889, conforme aponta o livro "Cooperativa & cooperativismo: o que é e quais os caminhos"<sup>7</sup>.

O primeiro estado brasileiro a conhecer o cooperativismo de crédito foi o Rio Grande do Sul, conforme afirmam FREIRE e DISSENHA (2021, p. 9):

Somente em 1902, em Nova Petrópolis – Rio Grande do Sul, foi fundada a primeira cooperativa de crédito brasileira. Ademais, no Brasil, ainda se tem notícias de criação de cooperativa de crédito inaugurada em 1906 no município de Lajeado – Rio Grande do Sul<sup>8</sup>.

Após a explanação sobre a origem e os fundamentos do cooperativismo, fica evidente que este sistema está profundamente enraizado em nossa sociedade, e este fenômeno pode ser compreendido pela existência de princípios basilares, conforme apresentado no próximo tópico.

## 2.3 PRINCÍPIOS

O cooperativismo foi idealizado para viabilizar um caminho mais próspero, justo e igualitário à sociedade, e para garantir a promoção dos princípios cooperativistas e o crescimento sustentável desse sistema, em 1895 foi constituída a Aliança Cooperativa Internacional - ACI<sup>9</sup>.

Destaca-se a seguir os 7 princípios internacionais do cooperativismo, que por sintetizar um arcabouço de vultosa importância, foi incorporado à

---

<sup>6</sup> ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO BRASIL. Cooperativa e cooperativismo: o que é e quais os caminhos. Brasília, 2003, p. 105.

<sup>7</sup> Ibidem.

<sup>8</sup> PINHEIRO, Marcos Antonio Henrique. Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil. 6. ed. Brasília: Banco Central do Brasil. 2008. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/Documents/outras\\_pub\\_alfa/livro\\_cooperativas\\_credito.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/Documents/outras_pub_alfa/livro_cooperativas_credito.pdf). Acesso em: 10 de junho de 2023.

<sup>9</sup> A ACI é uma organização não-governamental que conta com mais de 230 organizações entre seus membros, mais de 100 países, que representam mais de 1 bilhão de pessoas de todo o mundo. Disponível em: <https://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo-2/historia-do-cooperativismo/aci-alianca-cooperativa-internacional/>. Acesso em: 28 de agosto de 2023.

legislação pátria, conforme a Lei nº 5.764/1971, que define a Política Nacional de Cooperativismo.

- I. Adesão Livre e Voluntária: Significa que, seguindo o valor da liberdade, todo aquele (estando apto) pode ingressar na cooperativa, e da mesma forma pedir seu desligamento;
- II. Gestão Democrática: Este item ressalta que a tomada de decisão sempre ocorre de forma aberta e acessível a todos, mediante eleição de diretoria e assembleias onde todos podem votar;
- III. Participação Econômica: Este princípio estipula que o capital social da cooperativa é constituído pela soma dos capitais sociais de todos os cooperados, e, controlando este patrimônio democraticamente, todos possuem direito à participação de resultados e deveres com eventuais prejuízos;
- IV. Autonomia e Independência: Aqui destaca-se que nenhuma tratativa negocial pode afetar o controle democrático, permitindo influências externas de outras pessoas ou organizações que comprometam a autonomia da cooperativa;
- V. Educação, Formação e Informação: Uma das boas práticas do cooperativismo é o investimento e a valorização da educação de seus membros, sejam eles colaboradores ou representantes, a fim de que estes possam agregar ainda mais conhecimentos e experiências à cooperativa;
- VI. Intercooperação: Diferente de outros ramos, no cooperativismo existe uma relação de respeito e parceria entre as mais diversas cooperativas, este princípio rege que dentro do sistema todos podem e devem se ajudar, objetivando o crescimento do sistema cooperativo como um todo;
- VII. Interesse pela comunidade: Por fim, o cooperativismo prega que todas as cooperativas devem zelar e fortalecer as comunidades que as acolhem, através de políticas e programas sociais aprovados em assembleia, podendo ser direcionado a temas como saúde, inclusão, educação, meio ambiente, dentre outros.

O sistema cooperativista não busca apenas a prosperidade de seus associados, mas a parceria e o engajamento com as comunidades (ou cidades) as quais está inserido, o que, conforme apresentado a seguir, o destaca das demais instituições financeiras, no que se refere ao sistema de crédito.

## 2.4 O COOPERATIVISMO DE CRÉDITO

Foi em 1847, na Alemanha, que surgiu o que seria o embrião do cooperativismo de crédito, sob a forma de associação de apoio rural, liderada por Friedrich Wilhelm Raiffeisen. A organização não se caracterizava como cooperativa, mas serviu de modelo para o nascimento da primeira cooperativa, em 1864, denominada “Heddesdorfer Darlehnskassenverein” (Associação de Caixas de Empréstimo de Heddesdorf). Segue excerto de PINHEIRO conceituando o cooperativismo de crédito.

Cooperativas de crédito são instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade cooperativa, tendo por objeto a prestação de serviços financeiros aos associados, como concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente internacional no País, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor. (PINHEIRO, 2008, p. 7).

Em linhas gerais, as cooperativas de crédito possuem o mesmo portfólio das já tradicionais instituições bancárias, ofertando os mesmos produtos e serviços, mas a grande diferença, além dos seus princípios norteadores, é que elas não visam o lucro, e, portanto, possuem tarifas e taxas de juros mais atrativas do que os bancos comerciais.

A lógica se dá devido ao princípio da participação econômica, que conforme já apresentado, dispõe que o resultado financeiro é distribuído entre todos os cooperados, e por isso, não faria sentido cobrar tarifas e taxas de juros elevadas desses mesmos cooperados. Eles pagariam algo que receberiam logo em seguida.

Outra questão que diferencia as cooperativas é que estas são regidas por um Estatuto Social, documento oficial que deve ser elaborado de forma democrática, votado e aprovado em assembleia geral de cooperados e

homologado junto ao Banco Central do Brasil. Neste documento estão elencados itens como a área de atuação da cooperativa (delimitação geográfica) e os critérios para um indivíduo se associar na instituição, o que costuma variar de acordo com o ramo ou segmento da mesma.

Os estatutos podem ser mais abertos ou restritos. Por exemplo, uma cooperativa de crédito mais aberta pode permitir que qualquer pessoa natural faça parte da instituição, como os bancos comerciais, onde pode-se procurar uma agência e simplesmente tornar-se correntista. Por outro lado, uma cooperativa de crédito mais restrita pode exigir vínculo associativo com uma organização específica, uma categoria profissional ou um setor da sociedade, como por exemplo profissionais da área da educação, arquitetura, saúde, dentre outros. Nesse caso, para fins de comprovação desse vínculo, pode-se exigir a apresentação de documento expedido por conselho das mais diversas categorias profissionais, como os Conselhos Regionais de Odontologia, Fisioterapia, Engenharia, etc.

Por fim, destaca-se que toda a documentação apresentada pelos novos cooperados deve constar no banco de dados da cooperativa, comumente chamado de cadastro. Ele é o acervo geral onde todas as informações dessas pessoas, como, por exemplo a foto, nome completo, naturalidade, nacionalidade, data de nascimento, dentre outros, ficam disponíveis para consulta dos colaboradores, diretores e órgãos fiscalizadores, obedecendo a legislação vigente, que trata especificamente sobre a proteção de dados pessoais, como a LGPD, tema da próxima seção deste trabalho.

### **3. A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

#### **3.1 ORIGEM E IMPORTÂNCIA DA PROTEÇÃO DE DADOS**

A proteção de dados pessoais notabilizou-se no ordenamento jurídico na década de 1970, quando alguns países europeus debruçaram-se sobre o tema. Segundo DONEDA<sup>10</sup> (2020, p. 22), a primeira iniciativa foi a Lei Geral de

---

<sup>10</sup> Danilo Doneda foi um notável advogado e consultor, doutor e mestre em Direito Civil pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), tendo atuado como professor do Instituto Brasiliense de Direito

Proteção de Dados Pessoais do *Lande*<sup>11</sup> de Hesse - *Hessisches Datenschutzgesetz*, na então Alemanha Ocidental. Essa lei foi pioneira também ao instituir o primeiro comissário para a proteção de dados pessoais. Na sequência foi a vez da Suécia aprovar a Lei de Dados Sueca, em 1973, e logo em seguida o *Privacy-Act* dos Estados Unidos da América, em 1974. Após outros Lander alemães seguirem o mesmo caminho, foi promulgada uma lei federal sobre a matéria, em 1977, o que suscitou diversas outras normas e tratados, a exemplo da Convenção 108, o primeiro tratado internacional sobre o assunto.

No Brasil, a preocupação com o direito à privacidade surgiu em 1988, ainda sem a atenção com a proteção de dados, com a promulgação da Constituição Federal (CF), onde ficou assegurado o direito à intimidade. Em 1993, o Código de Defesa do Consumidor, que se aplica ao cooperativismo de crédito na nomenclatura de serviço prestado ao consumidor, evidenciou em seu artigo 43<sup>12</sup> a preocupação com o acesso dos consumidores aos cadastros e fichas que contenham os seus dados pessoais, bem como a necessidade de proteção dos respectivos dados. Mais tarde, a Lei 9.296 de 1996 regulamentou a

---

Público (IDP). No âmbito específico da tutela de dados pessoais e do Direito Digital, cabe ressaltar que o autor foi consultor do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) e membro titular do CNPD, órgão vinculado à ANPD.

<sup>11</sup> Termo que deriva da expressão alemã *Länder*, que compreende a denominação dos estados alemães.

<sup>12</sup> Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015).

CF no que tange à inviolabilidade do direito de correspondência e de comunicações telegráficas e telefônicas.

Buscando acompanhar os avanços tecnológicos, em 2013 surge o Marco Civil da Internet<sup>13</sup>, um importante dispositivo para regular a privacidade nos meios digitais e o uso da internet. Finalmente, em 2018, foi sancionada a LGPD, que será apresentada em detalhes no próximo tópico.

Nesse sentido, observa-se que o direito à privacidade ganhou diferentes contornos, e por isso foi preciso que surgisse um arcabouço legal, aqui supracitado, para garantir os direitos fundamentais dos cidadãos brasileiros, estruturando, sob diferentes óticas, os procedimentos no cuidado a proteção dos dados pessoais e por consequência, mitigando riscos de incidentes envolvendo vazamentos de dados, ataques cibernéticos, dentre outros.

### 3.2 CONCEITOS FUNDAMENTAIS

Como qualquer dispositivo legal, a LGPD constitui-se de um significativo sistema de conceitos e premissas, que visam estruturar de forma ordenada as garantias e direitos de todo cidadão brasileiro, no tocante à proteção de seus dados pessoais.

Os fundamentos que motivam a proteção de dados são destacados no art.2º da LGPD, a saber:

- I - o respeito à privacidade;
- II - a autodeterminação informativa;
- III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
- IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;
- V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;
- VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais. (BRASIL, 2018).

Já os artigos 3º e 4º dedicam-se a apresentar a quem a LGPD se aplica e suas exceções, no caso, ela se aplica a qualquer operação de tratamento de dados realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, desde que:

---

<sup>13</sup> BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Marco Civil da Internet.

- I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional;
- II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional;
- III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional (BRASIL, 2018).

Excetua-se do dispositivo legal, dados coletados por pessoas naturais para fins particulares e não econômicos, jornalísticos, artísticos, acadêmicos e em casos de defesa e segurança nacional ou provenientes de investigações, ou ainda provenientes de fora do território nacional.

O artigo 5º apresenta uma espécie de glossário, com uma série de termos presentes na legislação aqui estudada, e que serve para nortear os leitores. Destaca-se a seguir alguns incisos:

- I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- III - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- IV - banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- V - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- VIII - encarregado<sup>14</sup>: pessoa natural, indicada pelo controlador, que atua como canal de comunicação entre o controlador e os titulares e a autoridade nacional;
- IX - agentes de tratamento: o controlador e o operador;
- X - tratamento: 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;
- XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;
- XII - consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para

---

<sup>14</sup> Comumente chamado de DPO - *Data Protection Officer*, em português: “responsável pela proteção de dados”.



uma finalidade determinada;  
XIII - bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;  
XIV - eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado; (BRASIL, 2018).

Avançando na legislação em comento, é possível compreender que as atividades envolvendo o tratamento de dados pessoais devem observar a boa-fé e alguns princípios. Dentre estes, vale destacar: A finalidade, que significa que é preciso existir um propósito legítimo, específico e explícito, e ainda, que isso seja informado ao titular; A adequação, ou seja, que haja compatibilidade do tratamento com as finalidades; A necessidade, onde o tratamento deve obedecer aos limites mínimos necessários para a realização das finalidades; O livre acesso, que garante aos titulares a consulta facilitada e gratuita sobre a integralidade dos seus dados; Qualidade, assegurando a exatidão, clareza e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade; A transparência, que visa garantir aos titulares que as informações sobre o tratamento de dados serão claras, precisas e acessíveis; Segurança, que compreende o empenho de medidas e procedimentos técnicos, a fim de proteger os dados e minimizar o risco de perdas, situações acidentais ou ilícitas; A prevenção, que significa a adoção de medidas para evitar a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados; A não discriminação, que cauciona um tratamento livre de situações discriminatórias ou abusivas. Por fim, a responsabilização e prestação de contas, que exige a demonstração, pelo agente, de protocolos capazes de comprovar a observância de todas as normas de proteção de dados e, ainda, a eficácia das medidas.

Esses princípios são muitos valiosos, pois direcionam, em todas as etapas do procedimento, que envolve o tratamento de dados pessoais, a conduta, os limites, e as garantias que devem ser observadas, para que haja o máximo de cuidado e respeito com os dados pessoais dos titulares, que são, atualmente, ativos muito importantes.

### 3.3 A LGPD E O COOPERATIVISMO

Após a exposição dos princípios e fundamentos da LGPD e do cooperativismo, é preciso apresentar uma trilha para que as instituições financeiras cooperativas possam se adequar ao dispositivo legal.

Segundo Groff<sup>15</sup> (2020), a LGPD afeta diretamente as atividades desenvolvidas pelas cooperativas, sobretudo as cooperativas de crédito, que administram diversos bancos de dados, percorrendo desde a jornada junto ao setor de gestão de pessoas - seleção, admissão, demissão de funcionários, até as ações de marketing e publicidade, eventos, a emissão de documentos e contratos, arquivos, entre outros.

Dentre estes bancos de dados, é preciso lembrar do já citado cadastro, sistema onde constam todos os dados pessoais dos cooperados, como o nome, nome social, números de documentos como RG, CPF, CNH, data de nascimento, profissão, estado civil, telefones, filiação, nacionalidade, naturalidade, histórico profissional e acadêmico, e-mail, gênero, imagem, registros em conselhos profissionais, endereço, contas bancárias, movimentações financeiras, informações patrimoniais, hábitos, preferências e etc. Aprofundando a discussão conceitual, Groff (2020) reitera o conceito de dados pessoais e dados pessoais sensíveis:

“Vale lembrar, também, que o conceito de dados pessoais é extremamente amplo: são todas as informações que identificam ou podem identificar uma pessoa. Além de delimitar regras para o tratamento de dados pessoais, a LGPD estabelece diretrizes ainda mais severas para o tratamento de dados pessoais sensíveis, que são: biométricos (reconhecimento facial ou digital), genéticos, raça, etnia, dados relacionados à saúde e vida sexual, filiação à sindicato, organização religiosa ou política”. (GROFF, 2020, p. 78).

Fica explícito que todas as cooperativas de crédito terão que implementar mudanças para operar em conformidade com a LGPD. Groff (2020) sistematiza cinco medidas e as define como urgentes, ou seja, que devem ser priorizadas em detrimento de outras.

#### 1. Criar estrutura para atender direitos:

---

<sup>15</sup> Cristhian Homero Groff é advogado e especialista em proteção de dados e LGPD. Atua como DPO na OCB, na Confederação Nacional das Cooperativas (CNCOOOP) e no Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), além de ser professor nos programas de extensão em privacidade e proteção de dados da ESPM Sul e do SESCOOP.

A LGPD alcança uma série de direitos para os titulares de dados pessoais, ou seja, cada um de nós. Logo, qualquer pessoa que tem seus dados pessoais coletados pelas cooperativas poderão solicitar o atendimento desses direitos – dentre os quais, destacam-se: a) cópia dos dados pessoais tratados (via física ou digital), b) confirmação de que os dados são tratados (com indicação da finalidade, autorização legal, período de retenção e medidas de segurança), c) informações sobre compartilhamento com órgãos públicos ou outras empresas, d) eliminação de dados pessoais, e) prestação de contas, entre outros. Portanto, é essencial que as cooperativas estruturem uma política e um canal para atender tais direitos. Caso contrário, multas e condenações em processos judiciais serão frequentes, já que o titular que não tiver sua solicitação atendida poderá registrar reclamação na ANPD e demais órgãos. (GROFF, 2020, p. 78).

## 2. Produzir uma política de privacidade:

É essencial que as cooperativas estabeleçam diretrizes e valores para o respeito à privacidade durante o desenvolvimento das suas mais variadas atividades. Na referida política, no mínimo, deverão estabelecer de que forma os dados pessoais são tratados dentro da sua estrutura, quais as medidas que garantem a segurança e a transparência do tratamento e como são resguardados os direitos dos titulares. Entretanto, não basta apenas o registro no papel, as diretrizes e valores devem fazer parte da rotina de todos os colaboradores e parceiros de negócio. (GROFF, 2020, p. 78).

## 3. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais:

O registro das operações de tratamento de dados pessoais, documento obrigatório estabelecido pela LGPD, precisará ser constantemente atualizado e deverá contemplar todas as atividades/processos da cooperativa que tratam dados pessoais. Ademais, será necessário que o registro indique de forma clara a base legal, finalidade, tipos de dados pessoais tratados, prazo de retenção dos dados, entre outros. (GROFF, 2020, p. 78).

## 4. Executar revisões contratuais:

Boa parte das atividades das cooperativas que tratam dados pessoais estão vinculadas a relações contratuais: com colaboradores, cooperados, clientes/consumidores, fornecedores, parceiros de negócio, entre outros. É fundamental que os contratos contemplem as diretrizes da LGPD e, especialmente, que sejam delimitados os riscos relacionados aos dados pessoais que as cooperativas transferem para terceiros, parceiros de negócio e fornecedores. (GROFF, 2020, p. 78).

## 5. Implementar o monitoramento da estrutura de tratamento de dados:

Monitorar a estrutura de tratamento de dados pessoais, assim considerando os sistemas, bancos de dados (físicos ou digitais) e as pessoas que têm acesso aos dados pessoais é indispensável. É a partir do monitoramento que será possível identificar incidentes, mitigar seus efeitos e reportá-los, quando necessário. (GROFF, 2020, p. 78).

A partir dessas providências é essencial efetuar uma análise detalhada dos fluxos de trabalho, processos operacionais, sistemas, procedimentos e manuais, adequando os padrões para que estejam aderentes à LGPD, como a possibilidade de efetuar anonimização<sup>16</sup> e criptografia<sup>17</sup>, e buscando pontos fracos que necessitem de atenção. Além disso, a organização deve implementar um sistema rígido de auditoria interna, a fim de monitorar e garantir os procedimentos abarcados pela referida lei. Ainda, é fundamental contar com o apoio de todos os colaboradores, que precisam entender e cumprir as normas de privacidade de dados.

Certamente é um desafio para as cooperativas seguir essa direção, tendo em vista que os dispositivos legais são relativamente novos, porém, sem essa reestruturação, as organizações estarão expostas a grandes perdas, como será apresentado a seguir.

### 3.4 RISCOS E PENALIDADES

Como foi possível observar na seção anterior, fica evidente que a LGPD possui uma importante missão, e é dever de todos os agentes envolvidos colaborar, respeitar e fiscalizar o fiel cumprimento de todos os princípios e procedimentos elencados na lei, com o objetivo de mitigar quaisquer riscos de exposição ou vazamento de informações, ataques cibernéticos e até mesmo sequestros de dados.

Para promover toda essa contenção a LGPD impacta diretamente nas relações comerciais, de consumo e de prestação de serviços, e afeta o âmago das organizações, inclusive das cooperativas de crédito, pois exige uma significativa reorganização. A fim de salvaguardar a privacidade, finalidade, respeitar os limites mínimos, solicitar o consentimento do titular, adequar termos, contratos, minutas, sistemas, aplicativos e sites, é necessário desenhar e implementar as Políticas de Segurança da Informação e de Privacidade, e como bem destaca MIELO (2021), investir em uma robusta estrutura de governança,

---

<sup>16</sup> Técnica que impede a identificação do titular dos dados por meio de ocultação ou modificação de informações.

<sup>17</sup> Conjunto de técnicas que converte os dados em códigos, que só podem ser decifrados por quem possui a senha.

contando com equipes especializadas em controles internos, riscos, segurança da informação, privacidade, proteção de dados, cibersegurança, compliance, além de fornecer treinamento constante sobre a temática para essas áreas estratégicas e para a totalidade de colaboradores. Vale lembrar que todo esse movimento também reflete-se em despesas operacionais, que afetam os resultados.

Além de definir o que é um dado pessoal sensível e como fazer o tratamento de dados, ao aplicar a lei, as empresas precisam contratar ou treinar profissionais qualificados especificamente para cuidar das informações e monitorar como elas serão manuseadas. (MIELO, 2021, p. 12).

Todavia, esse investimento é mais do que justificado, tendo em vista que os dados pessoais ganharam especial atenção nos últimos anos, e diversas organizações já foram vítimas de ataques dos mais variados tipos, que ao fim e ao cabo, significam grandes prejuízos financeiros e reputacionais. Então, surge a dicotomia: Investir em prevenção de eventos ilícitos/acidentais ou na contenção de danos por eles causados?

Nesta seara, a palavra chave é segurança. O excerto a seguir elucida o caráter prestimoso do dispositivo legal, que não deve ser encarado como um problema ou um vilão, mas pelo contrário, serve como guardião das instituições, inclusive das cooperativas:

(...) a LGPD não vem como uma legislação para impedir o uso dos dados pessoais por parte das cooperativas, pelo contrário, vem apenas para regulamentar a forma como serão tratados os dados dos titulares pelas organizações, de modo a fornecer maior segurança aos usuários, cooperados, empregados e todas as pessoas que ofertam seus dados a uma organização. (DISSENHA; FREIRE, 2021, p. 16).

Caso não haja investimento nessas defesas, as cooperativas estarão expostas a diversos riscos, e também poderão incorrer em graves infrações e penalidades, inclusive as sanções administrativas abordadas no artigo 52 da LGPD:

Art. 52. Os agentes de tratamento de dados, em razão das infrações cometidas às normas previstas nesta Lei, ficam sujeitos às seguintes sanções administrativas aplicáveis pela autoridade nacional:

- I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;
- II - multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu

último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;  
III - multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;  
IV - publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;  
V - bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização;  
VI - eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração;  
VII - suspensão parcial ou total do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador;  
VIII - suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período;  
IX - proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados. (BRASIL, 2018).

Além de arcar com multas que podem chegar a cinquenta milhões de reais (por infração), uma sanção bastante relevante é a publicização da infração, que muitas vezes causa danos irreversíveis à imagem do negócio. Além da queda reputacional e seus desdobramentos no mercado, a instituição pode vir a se prejudicar com o crescimento de processos judiciais, reclamações levadas aos órgãos de defesa do consumidor, como a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), à imprensa e, falando das cooperativas, aos órgãos reguladores do mercado financeiro, como o Banco Central do Brasil.

#### **4. METODOLOGIA**

De forma a analisar sistematicamente os fenômenos sociais, a metodologia de pesquisa informa de que maneira serão levantados os dados necessários para afirmar uma teoria. Como a temática deste trabalho de pesquisa não possui vasta literatura, foi necessária uma abordagem qualitativa descritiva, propiciando um maior aprofundamento sobre o assunto, conforme Richardson (1999) e Triviños (2008) abordam:

“O objetivo fundamental da pesquisa qualitativa não reside na produção de opiniões representativas e objetivamente mensuráveis de um grupo; está no aprofundamento da compreensão de um fenômeno social por meio de entrevistas em profundidade e análises qualitativas da consciência articulada dos atores envolvidos no fenômeno. Por esse motivo, a validade da pesquisa não se dá pelo tamanho da amostra, como na pesquisa quantitativa, mas, sim, pela profundidade com que o estudo é realizado” (RICHARDSON, 1999).

“As pesquisas descritivas, por sua vez, têm por objetivo descrever criteriosamente os fatos e fenômenos de determinada realidade, de forma a obter informações a respeito daquilo que já se definiu como problema a ser investigado” (TRIVIÑOS, 2008).

O procedimento técnico adotado foi o estudo de caso, uma vez que é o método de estudo que aceita apenas um caso, como nesta pesquisa, que se dedicou a entender as implementações da LGPD em uma cooperativa de crédito, somando-se a uma observação participante<sup>18</sup>, já que o pesquisador não é meramente um observador, mas um envolvido nos processos, e que o fenômeno observado é o sujeito da presente pesquisa (IACONO; BROWN; HOLTHAM, 2009, p. 39-46). A escolha do estudo de caso se justifica porque o enfoque é feito na obtenção de descrições e na compreensão dos fatores envolvidos no caso em questão. Segundo Yin (2001, p. 62), “o caso único pode significar uma importante contribuição à base de conhecimento e à construção da teoria”.

Como instrumento de coleta de dados foram aplicados roteiros de entrevistas semiestruturadas (apêndice 1) com os coordenadores das áreas mais estratégicas da cooperativa, a saber: Marketing, Gestão de Pessoas, Compliance, Crédito, Projetos & Inovação, Administrativo-Financeiro, Tecnologia da Informação (TI), Expansão e Parcerias Estratégicas, além dos gestores de duas unidades de negócios (agências), totalizando dez (10) entrevistas, no período de 06/11/2023 a 20/11/2023, objetivando entender o tópico do estudo de caso e fundamentar inferências causais percebidas pelos agentes (Yin, 2001, p. 108).

## **5. ANÁLISES E RESULTADOS**

A fim de entender os fenômenos que circundam o problema de pesquisa deste trabalho, foram selecionados, por conveniência da pesquisa, três tópicos que buscam elucidar os impactos ocasionados pela implementação da LGPD na cooperativa. Atendendo aos parâmetros de sigilo e anonimato, não será

---

<sup>18</sup> Método de análise onde o pesquisador participa das atividades, a fim de observar e compreender os costumes, hábitos e processos.

identificado o nome da cooperativa alvo do estudo de caso, portanto, será aqui denominada como “Cooperativa C”.

No primeiro tópico foram reunidas questões acerca do conhecimento dos entrevistados sobre a temática LGPD, a saber: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento? A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre LGPD? Em caso de dúvida relacionada a LGPD, você sabe a quem pode recorrer? Sabe o que são dados pessoais sensíveis? Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

No segundo, os entrevistados foram questionados sobre questões mais específicas referentes aos impactos e efeitos devidos à implementação da LGPD, bem como os controles existentes para a proteção dos dados, a constar: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos? Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para esta operação? A sua área sentiu impactos devido a implementação da LGPD, em 2018? Se sim, quais?

Por fim, foram questionadas problemáticas mais exclusivas da área dos entrevistados, com suas devidas particularidades e seus escopos de trabalho, como por exemplo: Existe uma política de privacidade e um DPO na cooperativa? Como funciona essa estrutura entre Confederação e a cooperativa? Quais são os controles adotados aqui na agência? De que forma a estrutura de segurança da informação está preparada para enfrentar ataques cibernéticos e vazamentos de dados? A cooperativa envia comunicações aos cooperados, existe o consentimento para tal envio? Como ocorre o tratamento dos dados e documentos dos *prospects*<sup>19</sup>?

Em relação ao primeiro tópico, todos os entrevistados afirmaram conhecer a LGPD, alguns de forma mais básica ou intermediária, e duas pessoas consideraram seu conhecimento mais aprofundado. Quando questionados se receberam algum treinamento sobre LGPD, todos responderam positivamente, e esclareceram que todos os colaboradores precisam fazer este treinamento e suas reciclagens, pois é algo obrigatório. Quando perguntados sobre a quem

---

<sup>19</sup> Prospect é um potencial cliente, neste caso alguém que ainda não se tornou cooperado.



recorrer em caso de dúvidas, nove pessoas falaram que podem acionar a área de compliance, pois esta é a responsável pelos controles de dados na cooperativa, e a entrevistada do compliance informou que quando necessário, aciona o setor responsável na confederação. Na sequência, foram indagados se já presenciaram algum incidente envolvendo dados pessoais em seus setores, dos dez participantes, seis informaram que não, e quatro relataram alguns casos, a saber:

A área de Gestão de Pessoas relatou que foi acionada devido ao envio de dados dos colaboradores via e-mail:

“Já aconteceu, por processos de e-mails, né? Logo que chegou a lei e seus novos procedimentos em relação aos dados, naquele momento não se tinha clareza de alguns conteúdos de e-mails, e como nós trabalhamos com vários parceiros, inclusive com várias universidades, o que aconteceu naquele momento foi que nós estávamos fazendo um curso com uma universidade parceira, e nós tivemos que mandar os dados dos participantes para essa instituição, para que esses participantes conseguissem acessar a plataforma de ensino dela. E esse envio foi considerado como envio de dados sensíveis, porque mandava o nome da pessoa, cargo, e aí caiu dentro de um crivo, né? E a gente foi chamado a atenção, então nós tivemos os incidentes que aconteceram na área de gestão de pessoas sobre isso foi muito relacionado a essa relação com parceiros”. (Entrevistada 2).

A entrevistada da área de Projetos & Inovação mencionou que também teve um incidente envolvendo parceiros:

“Sim, já ocorreu. Nós recebemos uma lista de um parceiro com os dados de alunos de uma instituição, e nós acabamos de certa forma, inocentemente, repassando para uma outra área para fazer o tratamento disso, foi então que fomos acionados pela área do compliance, informando que houve tramitação de dados sensíveis na área. Foi bem legal, porque foi por e-mail, né? E aí foi identificado uma planilha de Excel, e eles nos acionaram. Esse caso ocorreu nesse ano”. (Entrevistada 5).

Os gestores de agências dividiram casos importantes que serviram de alerta para toda a equipe quanto ao uso de equipamentos de trabalho e atenção aos processos:

“Em relação a vazamento de dados, a gente não chegou a ter, mas nós tivemos uma gerente de relacionamento que deixou a mochila do trabalho no carro, foi roubada e levaram a mochila e o celular de trabalho. Eu vou te dizer que eu não dormi naquela noite depois que ela me avisou porque eu fiquei muito preocupada, porque se o ladrão conseguisse acessar os dados do WhatsApp, ele teria acesso aos documentos pessoais de futuros cooperados, que ela me disse que tinha algumas conversas de pessoas interessadas em abrir conta. Mas

eu acredito que quem fez o roubo era específico para roubar algo de valor e não tinha esse conhecimento de fraudes ou estelionato, pois não tivemos nenhum desdobramento sobre esse caso. Mas aí nesse momento eu vou te dizer como foi importante para conscientizar toda a equipe. Olha só uma coisa que pode acontecer e que acontece o tempo todo, a gente ou ser assaltado ou furtado. Então isso eu acredito que foi um aprendizado”. (Entrevistada 9).

“Nós tivemos uma vez um caso que uma colaboradora enviou os dados de um cooperado para outro. A pessoa viu, retratou, procurou se posicionar, mas se fosse um conhecido dessa pessoa seria uma exposição enorme da marca, porque de fato acabou vazando. Por isso que eu digo que às vezes a falta de tecnologia nos expõe muito em relação à LGPD, nos traz muita fragilidade frente às nossas informações, porque muita coisa a gente tem que fazer manual, né? Então quando tu ficas à mercê do colaborador, e que dependendo do dia né, tem dias que é tranquilo, a pessoa está concentrada, mas é um ser humano, né? Deu um bug lá no dia, deu um problema, a pessoa está sobrecarregada, daí é muito fácil errar, né?”. (Entrevistado 10).

Ao final, foram questionados se sabem o que são dados sensíveis, nove afirmaram que sabiam. Ao explicar com exemplos, três elencaram dados sensíveis e os outros seis trouxeram dados pessoais, ou seja, não categorizaram corretamente os dados sensíveis. Uma entrevistada disse não lembrar, mas ao levantar hipóteses também não trouxe dados sensíveis.

No tópico seguinte foram mapeadas as atividades executadas pelas áreas que envolvem o tratamento de dados e seus respectivos controles, dentre as atividades, foram elencados os envios de comunicações aos cooperados, recrutamento, seleção, contratação e demissão de colaboradores, controle de treinamentos, organização de eventos, contratos com fornecedores, aberturas de contas e atualizações cadastrais. Todas as atividades possuem seus controles, a saber, formalização de consentimentos, autenticação e monitoramento sistêmico de acessos, uso de plataformas protegidas, adoção de um padrão de contrato com todos os fornecedores, uso de *firewall*, filtros de navegação e antivírus. A seguir, foram questionados se existe algum tipo de compartilhamento de informações do cadastro de cooperados com terceiros e se há procedimento padrão para isso. Oito entrevistados informaram que desconhecem qualquer compartilhamento. Dois afirmaram que sim, existe compartilhamento com alguns fornecedores, e essas operações são regulamentadas por contratos com cláusulas específicas sobre proteção de dados. Por fim, foram indagados sobre os impactos sentidos devido à

implementação da LGPD, em 2018. A resposta dada pela área de marketing foi a seguinte:

(...) “A gente teve que se adequar bastante, né? Desde comunicação direta com associados, até no nosso site, por exemplo, né? Que a gente puxava dali várias informações, de quem acessava os sites, enfim, então também teve que ter toda uma adequação. Criamos novos termos de consentimento que a gente precisou colocar no site também para que as pessoas dessem o seu ok, tanto em política de privacidade como termos de uso das informações. Dentro do que se fazia em termos de marketing direto também, né? Então a gente teve aí uma série de limitações para o marketing, limitações para uso, que era um uso realmente mais indiscriminado dos dados, né? Mas que também dá uma segurança de que tu estás fazendo a comunicação para quem realmente quer receber aquela comunicação e autoriza, né?”. (Entrevistada 1).

A área de gestão de pessoas respondeu que foi necessário revisar todos os contratos, conforme excerto:

“Foi preciso que revisássemos todos os contratos com terceiros e os mesmos tiveram que assegurar que nestes contratos estivessem a questão da responsabilidade pela gestão desse dado sensível. Então, isso foi colocado nos contratos com os terceiros. E aí então foram liberadas essas transferências de dados. A implantação da Lei Geral de Proteção de Dados trouxe uma série de cuidados e de novos procedimentos, e alguns procedimentos tiveram que mudar completamente dentro da área”. (Entrevistada 2).

No setor de compliance ocorreu um grande movimento quando as multas começaram a ser implementadas:

“O impacto foi um pouco mais tarde, que foi da implementação da multa, quando entrou em vigor a multa da LGPD. Ali é que a gente foi de fato implementar, e se preocupar com a Lei Geral de Proteção de Dados. O impacto foi em precisar fazer esse treinamento e aculturação de todos os colaboradores, e nessas visitas que eu fiz nas agências, o principal impacto foi na prospecção de novos associados, que ali a questão de não ter troca de listas para poder contatar, de não poder abordar diretamente um futuro associado sem o consentimento. Para mim, esse foi o pior impacto, que assim o pessoal se assustou mais foi por causa disso. O restante mais operacional, assim, de gerar extração de dados, que era bem livre na cooperativa, e foi barrada um pouco mais essa extração, né?”. (Entrevistada 3).

A equipe de crédito precisou alterar o formato de suas listagens:

“Sentimos, direto. Por exemplo, assim, até na comercialização de materiais, de listas direcionadas para as unidades de negócio. Então a gente teve que mudar o formato, mudar os itens que vão informados nessas listagens, mudar o tipo de oferta também”. (Entrevistado 4).

A gestora de Projetos & Inovação respondeu:

“Sim, com certeza. Lá no início a gente ouvia falar, mas não sabia muito dos impactos, mesmo que lá atrás houve muitas *lives* e treinamentos da Confederação falando sobre o tema, alertando que ela seria implementada, mas a gente nunca via a efetivação e a implementação. E de 2021 pra cá que a gente começou a ver mais na prática. Inclusive no meio do ano de 2021, a gente readequou também os nossos termos de uso da plataforma, enquanto LGPD, porque é onde a gente recebe também esses dados de *prospects*, né? Dos usuários da plataforma em si, é onde a gente pode tratar eles, né? A gente centraliza todos os dados na plataforma, e alinha esses procedimentos principalmente com a área de Expansão, que é a responsável por buscar novos cooperados, e isso nos respalda de qualquer problema, né? Então isso a gente também teve que se adaptar”. (Entrevistada 5).

No setor administrativo-financeiro foi relatado que de fato foram ter mais atenção para readaptar os processos com a legislação. A área de TI expôs que foram implementadas diversas melhorias no tocante à monitoramento e segurança de dados, conforme o excerto:

(...) “Atualmente nós temos alguns equipamentos de segurança, seja ele *firewall*, filtros de navegação, antivírus. Todas essas ferramentas aí servem para a gente poder ter um maior controle e segurança sobre os dados de sistemas da cooperativa e dos cooperados. É feito o monitoramento em cima disso aí, e esse monitoramento não tá dentro da cooperativa em si, da nossa singular, mas fica dentro da estrutura da Confederação, dentro da plataforma deles, onde nós temos um link diretamente com eles, e dentro de servidores deles com aplicativos e *software*, é feito todo esse monitoramento”. (Entrevistado 7).

Na área de Expansão e Parcerias foi sentido um importante impacto na atividade de prospecção:

(...) “Sim, a gente sentiu impactos porque a nossa área tem um impacto direto nisso, visto que a gente trata com pessoas que ainda não são cooperadas, logo ainda não deram um consentimento, então a gente precisa inicialmente conseguir o consentimento para dar andamento nas tratativas, né? Mas, se for olhar desde a implementação, lá em 2018, essa relação da empresa com o *prospect*, que ainda não tem um de acordo, ou um consentimento, ele acabou dificultando ou demorando um pouco mais até que a gente tenha o consentimento e que possa dar andamento. Então sim, na nossa área teve um bom impacto, embora a gestão atual já venha dentro da LGPD. É sempre um desafio estarmos fazendo a prospecção e respeitar a LGPD, mas a gente vem cumprindo isso”. (Entrevistada 8).

Assim como na Expansão, os participantes que representam as agências relataram as mesmas dificuldades no tocante à atividade de prospecção de novos cooperados, conforme trechos a seguir:

“Acho que o maior impacto foi a questão de quando a gente está prospectando novos cooperados, que a gente recebe uma indicação ou a gente pega um número lá e conhece alguém que sabe o telefone dessa pessoa, como um colega por exemplo, mas ele não quer dizer que foi ele que deu o telefone. Então isso a gente não faz mais. Não conseguimos mais fazer. Não atuamos mais dessa forma”. (Entrevistada 9).

“Sim, sentimos. A LGPD nos impede de ter um acesso mais facilmente a essas pessoas, mais direcionado. Porque a gente precisa ter o consentimento”. (Entrevistado 10).

Com base nas entrevistas foi possível compreender que a implementação da LGPD gerou um significativo impacto nas mais diversas áreas da Cooperativa C, a iniciar por um grande trabalho de aculturação da temática de proteção de dados pessoais, através da criação de um sistema de treinamentos e reciclagens periódicas, conforme excerto:

“Sim, tem treinamentos ditos obrigatórios, né? Então, todos os colaboradores na admissão já precisam executar esses treinamentos. Eles são treinamentos online, tem mais de um, inclusive. Tem um controle desses treinamentos também, e tem diversos outros aprendizados assim através de *games*, né? E, enfim, outras reuniões que tratam desse assunto também. Na implementação da LGPD na cooperativa também a gente fez, na verdade eu fiz, visitas em todas as agências trazendo esse tema também para entendimento geral de todos”. (Entrevistada 3).

Esse procedimento visa garantir que todos os colaboradores estejam constantemente ouvindo sobre o assunto e aprendendo cada vez mais, e através das palavras da entrevistada 9, foi possível identificar que esse processo de conscientização já produz efeitos:

(...) “Está muito nos pequenos detalhes, né? Do dia a dia, do próprio momento do atendimento, do cuidado de como a gente fala, no volume que falamos, o tipo de informação que a gente passa, porque a gente tem algumas situações. Primeiro que a gente atende um nicho que se conhece, então tem que ter muito cuidado quando tu estás no telefone e tu menciona todo o nome e alguém está ouvindo. Né? Quando a gente recebe um documento para atualizar o cadastro. Eu sempre digo que a impressora é um lugar que a gente precisa ter o dobro de cuidado que hoje se tem, porque tu vais imprimir um extrato daqui a pouco, e sem querer imprimiu dois extratos, se tu não descartar o outro ele vai ficar ali, e outra pessoa vai poder pegar. E tu corre o risco de não descartar ele da maneira correta, né? E a gente trabalha, com algo que é muito valioso para as pessoas, que é a sua vida financeira, então todo o cuidado é pouco”. (Entrevistada 9).

Além disso, foi necessária uma revisão de processos e a implantação de seus respectivos controles, como a adoção de contratos com fornecedores que contemplem a proteção de dados pessoais:

“São fornecedores que estão devidamente contratados, né? Formalizado com contrato. Esse contrato tem a formalização de cláusulas específicas da LGPD para que se tenha cuidado com a informação. Tem termos também, né? De confidencialidade de informação e tudo mais. Então, tem sim um padrão, um procedimento a ser seguido, se a gente precisar compartilhar com esses parceiros. E tudo está relacionado à finalidade, né? Como a gente precisa entregar esse serviço, o terceiro é contratado para que a gente consiga fazer a entrega do serviço. Então tem a finalidade, né? Tem uma justificativa para isso”. (Entrevistada 3).

A criação de controles internos voltados à proteção de dados pessoais e a relação com seus fornecedores salvaguarda a instituição de possíveis exposições e perdas financeiras, inclusive ao se tratar de operações que envolvem o banco de dados, quando o nível de atenção é ainda mais elevado:

“A área de contratos hoje já tem o regramento definido, né? Então toda nova contratação precisa passar pela área de contratos que vai abrir uma demanda para o jurídico analisar, incluir as cláusulas padrão, assinar os termos também, que já estão numa política sistêmica que determina essa inclusão das cláusulas e assinatura dos termos. E se for algum parceiro que vai ter acesso a banco de dados, precisa inclusive abrir uma demanda pra área responsável na Confederação, que vai avaliar de fato o impacto desse acesso ao banco de dados, aí ele é bem mais restrito, o buraco é bem mais embaixo, tem outro estudo, uma outra frente que atua nisso pra ver se de fato vai ser possível liberar e, inclusive é avaliado o terceiro, qual é a segurança que o terceiro tem para conseguir manter a segurança dos dados dos nossos cooperados. Então é um procedimento bem rigoroso”. (Entrevistada 3).

O suporte do departamento jurídico, aliado à política sistêmica (da Confederação) é de suma importância, tendo em vista que o mesmo possui expertise para confeccionar instrumentos que contemplem todas as questões relacionadas à proteção de dados e privacidade, e ao final, protege as informações de todos os cooperados. Conforme excerto, além de monitorar os seus sistemas internos, a Cooperativa C também analisa as condições de segurança do parceiro, o que demonstra um elevado zelo.

Conforme a primeira medida estipulada por Groff (2020), a organização criou em sua estrutura de compliance um canal de privacidade que visa atender os direitos de todos os cooperados, conforme explicou a entrevistada 3:

“Hoje, a cooperativa tem um canal de privacidade onde o cooperado pode solicitar informações a respeito de quais dados ele tem aqui na cooperativa, então a gente fornece um termo com a relação de todos os dados que ele tem aqui hoje. Pode solicitar a exclusão dos dados, né? Vem nesse canal, inclusive, a alteração cadastral, alteração de endereço, alteração de telefone, e-mail, etc. Então esse trâmite a gente faz o intermédio entre o cooperado, a agência e a área de privacidade”. (Entrevistada 3).

Como sugestão de melhoria, fica apontado que seria muito importante promover um diálogo com os parceiros estratégicos a fim de explicar como a Cooperativa C atua no tocante ao tratamento de dados e privacidade, explicitando que existem controles internos, um monitoramento, um encarregado, e uma política sistêmica, já que conforme destacou a entrevistada 5, essa questão não está muito nítida:

“Hoje a gente tem os parceiros estratégicos, que são as instituições, as universidades, enfim, outras instituições, que eu, particularmente, não sei o quanto eles sabem de como nós tratamos a temática da LGPD, não sei até que ponto eles percebem o quanto a gente leva isso como importante, né?”. (Entrevistada 5).

## **6. CONCLUSÃO**

A partir do material elaborado na presente pesquisa foi possível identificar que a Cooperativa C realizou um movimento bastante expressivo para se adequar à LGPD e entender seus impactos.

Foi observado que todos os entrevistados conhecem a legislação em questão, ao menos de forma superficial; receberam treinamentos e suas reciclagens; e sabem a quem recorrer em caso de dúvidas relacionadas ao tema. Esses três tópicos já dizem muito sobre o processo de mudança cultural que todos os colaboradores estão inseridos.

Ficou evidenciado também que existe um setor responsável pelo tratamento de dados pessoais, citado diversas vezes, que é o compliance, que possui em seu escopo a missão de instruir, monitorar e atender as dúvidas dos demais setores e agências, e conforme citado nas entrevistas, atua ativamente através de monitoramento, para evitar o compartilhamento indevido de dados. Além disso, como estrutura de apoio, a Confederação possui uma área de privacidade, que tem por objetivo apoiar as singulares e suas respectivas áreas

de compliance, e a mesma iniciou os trabalhos de disseminação do tema antes mesmo da lei entrar em vigor, conforme destacou a entrevistada 5:

“Lá no início a gente ouvia falar, mas não sabia muito dos impactos, mesmo que lá atrás houve muitas *lives* e treinamentos da Confederação falando sobre o tema, alertando que ela seria implementada”. (Entrevistada 5).

Entretanto, mesmo com o investimento em treinamentos e capacitações, ao medir o conhecimento dos entrevistados ficou nítido um desconhecimento sobre o conceito de dado sensível, já que apenas 3 entrevistados conseguiram trazer exemplos corretos. Isso denota uma falta de conhecimento técnico-conceitual sobre um ponto chave da norma.

Quando questionados sobre os incidentes envolvendo dados pessoais, foram reportados quatro casos, sendo dois das áreas administrativas, de menor gravidade, que foram detectados pelo monitoramento da área responsável, e dois das agências que participaram da pesquisa. Em um deles a colaboradora encaminhou documentos de um cooperado para outro, o que foi caracterizado como falha humana por seu gestor, no outro, uma funcionária foi furtada e teve seu celular corporativo com dados de prospects e cooperados levado, o que poderia ter gerado graves impactos e perdas. Ambos os casos trouxeram risco e exposição da instituição, já que foram violados preceitos de sigilo bancário e proteção de dados pessoais. Utilizando-se do método de observação participante, foi possível compreender que estes incidentes serviram para reforçar todas as orientações e controles existentes, pois além de não culminarem em perdas, deixaram um legado pedagógico, conscientizando os envolvidos sobre a importância dos dados pessoais, forjando uma mudança de conduta.

Em relação ao compartilhamento de dados com terceiros, parte da amostra desconhecia essa operação, mas um grupo afirmou que existe, e que há um procedimento padrão bem estruturado, com análise cuidadosa de sistemas e contratos que asseguram que os terceiros, ou parceiros, cumpram todos os ditames da LGPD, conforme política regida pela Confederação.

Todos os entrevistados afirmaram que foram sentidos impactos com a chegada da legislação, e além do movimento de aculturação e sensibilização do



tema, observou-se uma gama de melhorias e novos procedimentos, tais como: nomeação de um DPO para a cooperativa, conforme artigo 23, inciso III da LGPD, e adoção de política sistêmica de privacidade; estabelecimento de modelo padrão de contrato com fornecedores, com cláusulas específicas que contemplem a LGPD; e um reforço no monitoramento de segurança da informação.

Adaptações também foram necessárias, a citar: atualização dos sites e plataformas, com a inclusão da política de privacidade e atualização dos termos de uso; adequação de atuais contratos com fornecedores e parceiros; ajuste na comercialização de produtos e formato dos arquivos de novos materiais;

Algumas situações passaram a ser evitadas, como a extração de dados para confecção de listas, a livre abordagem em eventos e através de celular, a comunicação direta com indicados dos cooperados, já que a área de prospecção foi uma das mais sentidas. Mesmo assim, os entrevistados demonstraram um amplo entendimento da importância do consentimento nestas tratativas comerciais, e segundo os mesmos, só abordam os *prospects* após receber o consentimento dos mesmos.

Por fim, foram apresentados diversos investimentos, como os treinamentos e capacitações a todo o quadro de colaboradores, vindo de encontro com o princípio cooperativista da Educação, Formação e Informação; transferência da infraestrutura local de TI para a estrutura única da Confederação, garantindo maior segurança ao banco de dados da cooperativa; e a implantação de novos fluxos de captação de *prospects*, que ocorria em processos manuais, e agora acontece dentro de uma plataforma digital, com todo o respaldo da LGPD e seus respectivos consentimentos.

Foi possível auferir, que conforme afirmou Groff (2020), a Lei Geral de Proteção de Dados realmente produziu diversos efeitos para as cooperativas, afetando a estrutura e modificando a corporação, o que responde o presente problema de pesquisa, já que antes da promulgação da norma a Cooperativa C não fazia monitoramento do tratamento de dados pessoais, não seguia alguma política sobre isso, e atuava de outra forma no tocante ao tratamento de seus *prospects* e fornecedores, dentre outros aspectos já supracitados.

Para concluir, ficou demonstrada a importância da proteção de dados pessoais ter se tornado direito fundamental, garantindo a implementação da segurança dos sujeitos, nas diferentes relações, em específico, as financeiras, como no caso em apreço, em que a previsão normativa mobilizou, como demonstrado acima, uma mudança comportamental e uma tomada de consciência na forma como os dados dos cooperados e dos *prospects* são tratados e compartilhados.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/36849373/do1-2018-08-15-lei-no-13-709-de-14-de-agosto-de-2018-36849337](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/36849373/do1-2018-08-15-lei-no-13-709-de-14-de-agosto-de-2018-36849337). Acesso em: 4 de junho de 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 4 de junho de 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Marco Civil da Internet. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: 4 de junho de 2023.

Informe Paraná Cooperativo. **Como as leis da era digital afetam as cooperativas**. Curitiba, 04 de novembro de 2019. Disponível em: <https://paranacooperativo.coop.br/ppc/index.php/sistema-ocepar/comunicacao/201112-07-11-06-29/ultimas-noticias/125169-entrevista-como-as-leis-da-era-digital-afetam-as-cooperativas>. Acesso em: 10 de junho de 2023.

DISSENHA, Leila Andressa; FREIRE, José Raphael Batista. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as cooperativas: impressões iniciais. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, RS, v. 16, n. 1, e41663, jan/abr. 2021. ISSN 1981-3694. DOI: <https://doi.org/10.5902/1981369441636>. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/e41636>. Acesso em: 10 de junho de 2023.

DONEDA, Danilo. **Um código para a proteção de dados pessoais na Itália**. Revista trimestral de direito civil, Rio de Janeiro, v16, p.117. 2003. Disponível em:

<[https://scholar.google.it/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=pt-BR&user=gSv2oD4AAAAJ&cstart=20&pagesize=80&citation\\_for\\_view=gSv2oD4AAAAJ:2osOgNQ5qMEC](https://scholar.google.it/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=gSv2oD4AAAAJ&cstart=20&pagesize=80&citation_for_view=gSv2oD4AAAAJ:2osOgNQ5qMEC)>. Acesso em: 20 de novembro de 2023.

GROFF, Cristhian Homero. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): entenda os principais aspectos. **Revista MundoCoop**, edição 96, p. 78, novembro de 2020. Disponível em: <<https://mundocoop.com.br/revista-mundocoop-edicao-96/>>. Acesso em: 2 de outubro de 2023.

História do Cooperativismo. **Portal do Cooperativismo Financeiro**, 2016. Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo-2/historia-do-cooperativismo/aci-alianca-cooperativa-internacional/>>. Acesso em: 10 de outubro de 2023.

IACONO, Jessica; BROWN, Ann; HOLTHAM, Clive. **Research methods: a case example of participant observation**. Electronic Journal of Business Research Methods, v. 7, n. 1, p. 39-46, 2009. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/228365089\\_Research\\_Methods-a\\_Case\\_Example\\_of\\_Participant\\_Observation](https://www.researchgate.net/publication/228365089_Research_Methods-a_Case_Example_of_Participant_Observation)>. Acesso em: 2 de dezembro de 2023.

MIELO, Mirella da Silva. **Lei Geral de Proteção de Dados: uma análise sobre seus impactos e implantação**. Trabalho de Conclusão de Curso em Direito apresentado à Fundação de Ensino Eurípides Soares da Rocha, Mantenedora do Centro Universitário Eurípides de Marília, para obtenção do grau de bacharel em Direito. Disponível em: <<https://aberto.univem.edu.br/bitstream/handle/11077/2100/TC%20%20Mirella%20da%20Silva%20Mielo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 27 de setembro de 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO BRASIL. **Cooperativa & cooperativismo: o que é e quais os caminhos**. Brasília, 2003.

PINHEIRO, Marcos Antonio Henrique. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil**. 6. ed. Brasília: Banco Central do Brasil. 2008. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/Documents/outras\\_pub\\_alfa/livro\\_cooperativas\\_credito.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/Documents/outras_pub_alfa/livro_cooperativas_credito.pdf). Acesso em: 10 de junho de 2023.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3034822/mod\\_resource/content/1/Texto%20-%20Pesquisa%20social.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3034822/mod_resource/content/1/Texto%20-%20Pesquisa%20social.pdf)>. Acesso em: 2 de dezembro de 2023.

THE ECONOMIST. **The world's most valuable resource is no longer oil, but data**. 2017. Disponível em: <[https://www.economist.com/leaders/2017/05/06/the-worldsmost-valuable-resource-is-no-longer-oil-butdata?utm\\_medium=cpc.adword.pd&utm\\_source=google&p](https://www.economist.com/leaders/2017/05/06/the-worldsmost-valuable-resource-is-no-longer-oil-butdata?utm_medium=cpc.adword.pd&utm_source=google&p)>

pccampaignID=19495686  
 130&ppcadID=&utm\_campaign=a.22brand\_pmax&utm\_content=conversion.direc  
 tresponse.anonymous&gad\_source=1&gclid=CjwKCAiA98WrBhAYEiwA2WvhOj  
 Fs0F  
 x9qIYxFS0mDjOxDaXYU7TUkFn93WRPuLhXsiAGSh3FgJQcrRoCdmYQAvD\_B  
 wE &gclsrc=aw.ds>. Acesso em: 2 de dezembro de 2023.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em:  
 <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4233509/mod\\_resource/content/0/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em\\_Ciencias-Sociais.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4233509/mod_resource/content/0/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em_Ciencias-Sociais.pdf)>. Acesso em: 1 de dezembro de 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em:  
 <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/6598416/mod\\_resource/content/1/Livro%20Robert%20Yin.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/6598416/mod_resource/content/1/Livro%20Robert%20Yin.pdf)>. Acesso em: 2 de dezembro de 2023.

## 8. APÊNDICES

### APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista

Entrevistado 1: Marketing  
 Entrevistado 2: Gestão de Pessoas  
 Entrevistado 3: Compliance  
 Entrevistado 4: Crédito  
 Entrevistado 5: Projetos & Inovação  
 Entrevistado 6: Administrativo-Financeiro  
 Entrevistado 7: Tecnologia da Informação (TI)  
 Entrevistado 8: Expansão e Parcerias Estratégicas  
 Entrevistado 9: Gerente de Agência  
 Entrevistado 10: Gerente de Agência

Perguntas padrão:

1. Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?
2. A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre LGPD?
3. Em caso de dúvida relacionada a LGPD, você sabe a quem pode recorrer?
4. Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?
5. A sua área sentiu impactos devido a implementação da LGPD, em 2018? Se sim, quais?
6. Sabe o que são dados pessoais sensíveis?
7. Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para esta operação?
8. Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Perguntas direcionadas:

Marketing:

1. A cooperativa possui algum acesso a rede social? Qual? Existe métrica para verificar a quantidade de acessos e de usuários que possuem acesso?
2. A cooperativa envia comunicações aos cooperados? Existe consentimento para tal envio?

Gestão de Pessoas:

1. A cooperativa adota procedimentos de segurança de dados pessoais em seus processos envolvendo recrutamento, seleção, admissão e demissão?
2. Existe controle acerca dos treinamentos relacionados à LGPD?

Compliance:

1. Existe uma política de privacidade e um DPO na cooperativa?

Crédito:

1. A cooperativa consulta informações acerca do histórico do cooperado junto à órgãos de proteção de crédito? De que forma isso ocorre?

Projetos & Inovação:

1. De que forma a área atua junto aos seus parceiros de negócios no tocante aos dados pessoais?

Administrativo-Financeiro:

1. Os contratos com fornecedores possuem cláusulas acerca da LGPD?
2. Quando do pedido de encerramento de conta, os dados pessoais do cooperado permanecem disponíveis no cadastro da cooperativa? Se sim, por quanto tempo?

TI:

1. Visando mitigar incidentes, a cooperativa monitora a estrutura de tratamento de dados pessoais?
2. De que forma a estrutura de segurança da informação está preparada para enfrentar ataques cibernéticos e vazamentos de dados?

Expansão e Parcerias Estratégicas:

1. Como são prospectados novos cooperados?
2. Como ocorre o tratamento dos dados e documentos dos prospects?

Gerentes de Agência:

1. A cooperativa atua preventivamente com o intuito de evitar vazamentos de dados pessoais de seus cooperados? Quais são os controles adotados pela agência?
2. Todos os colaboradores da agência possuem instrução adequada acerca das premissas constantes na LGPD?

Fonte: A autoria própria.

## APÊNDICE B – Degrações

1. Marketing – Data e hora: 16/11/2023 – 17h30

Pesquisador: Estamos dando início à entrevista número 1, com a gestora da área de marketing, ciente dos termos dessa pesquisa, que possui fins puramente acadêmicos, e fica preservado o anonimato. Autoriza a gravação?

Entrevistada 1: Sim.

Pesquisador: Pergunta número 1: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistada 1: Sim, conheço. Acredito que seja um nível de entendimento para o trabalho de marketing, né? Então não é um nível aprofundado como o compliance, enfim, mas sim para todo o trabalho que precisa ser feito em marketing, né? A gente tem esse entendimento do que pode, do que não pode, né? Do que precisa ser feito para tratamento desses dados, de como a gente pode, quando a gente não pode abordar, né? Seja um cooperado, seja um prospect em si. A gente tem esse conhecimento ali no marketing.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre a LGPD?

Entrevistada 1: Eu acredito que sim. Eu estou aqui há 4 meses, então eu não vivi essa transição aqui na cooperativa, mas eu vivi essa transição em outro sistema cooperativo. Acho que todas as empresas acabaram tendo que se readequar e ter treinamento sobre LGPD, né? Inclusive quando eu fui contratada aqui na cooperativa precisei realizar os cursos de LGPD na nossa plataforma de educação. É um treinamento que todos os colaboradores da cooperativa precisam fazer, seja a área que for, para se aculturar nesse tema, né? Então sim, tem essa preocupação com o treinamento.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada à LGPD, você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistada 1: A gente aqui no marketing recorre à área de compliance, né, para qualquer dúvida que a gente tenha em relação a essa regulamentação.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistada 1: Enquanto eu estou aqui na cooperativa, nesses 4 meses, não tivemos nenhum incidente, né? E na minha experiência prévia também. Nunca tive nenhum acidente que eu tenha participado ou algo dentro da área de marketing da outra instituição também não.

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD, em 2018? Se sim, quais?

Entrevistada 1: Então como eu falei, eu estava nessa outra instituição financeira em 2018, né? E a gente no marketing acompanhou toda a implementação da LGPD, porque tiveram diversas fases, e sempre acompanhando junto com os grupos que estavam diretamente envolvidos, porque a gente precisava se adequar. E sim, a gente teve que se adequar bastante, né? Desde comunicação direta com associados, até no nosso site, por exemplo, né? Que a gente puxava dali várias informações, de quem acessava os sites, enfim, então também teve que ter toda uma adequação. Criamos novos termos de consentimento que a gente precisou colocar no site também para que as pessoas dessem o seu ok, tanto em política de privacidade como termos de uso das informações. Dentro do que se fazia em termos de marketing direto também, né? Entender bem se aquele associado tinha dado o seu ok para ser impactado por uma comunicação ou não, né? A própria implantação, também do WhatsApp Corporativo, né? Que não podia ser uma abordagem ativa, e sim uma abordagem reativa, né? Então a gente teve aí uma série de limitações para o marketing, limitações para uso, que era um uso realmente mais indiscriminado dos dados, né? Mas que também dá uma segurança de que tu estás fazendo a comunicação para quem realmente quer receber aquela comunicação e autoriza, né? Então, isso garante uma taxa maior de abertura, porque não adiantava mandar o dobro de e-mails, mas eu não tinha uma taxa de abertura adequada, então pressupõe-se que se a pessoa autoriza a receber informações da empresa, seja de cunho informativo, seja comercial, é porque ela quer receber, e ela está disposta a abrir e ler o material, a se interessar por isso, então acho que nesse sentido acaba sendo bem positivo, inclusive porque diminui custo, porque todos esses disparos de SMS, push, e-mail, eles têm um custo unitário, né, para a cooperativa. E depois da implementação da LGPD a gente está enviando para uma base que realmente quer receber isso, né?

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?



Entrevistada 1: Sim, são aqueles dados como raça, etnia, enfim, dados que não necessariamente tu precisas usar para uma comunicação de negócios. São dados pessoais, acho que até religião entra nisso, orientação sexual entra também, né? Enfim, todos esses dados que realmente são bem íntimos e que não vão fazer diferença, né? Pra pra uma comunicação de marketing, enfim, e até porque não pode haver discriminação nesse sentido, né? Então não teria por que também ter esses dados.

Pesquisador: Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para essa operação?

Entrevistada 1: Eu acredito que não, que a gente não compartilhe esses dados, pelo menos a gente nunca precisou, e a ideia é que não se compartilhe, pois todos os dados que a gente tenha dos nossos cooperados sejam dados para uso nosso, de comunicação da cooperativa com esses cooperados, né? Assim como todas as demais empresas que se adaptaram, que eu tenho conhecimento, fazem da mesma forma, né? Eu geralmente acabo lendo as políticas de privacidade de algum cadastro que eu faça, enfim, e lá sempre está descrito que os dados vão ser usados pela própria empresa onde estou me cadastrando e que essa empresa não pode repassar os meus dados a terceiros para que eles entrem em contato, né? Então a gente aqui tem essa mesma prática e isso nos resguarda bastante. O que a gente compartilha, que não é exatamente um compartilhamento, é por exemplo, a ferramenta de disparo de e-mail, mas é uma ferramenta que é contratada, que a gente tem um contrato de confidencialidade dos dados, enfim, é um fornecedor, então a gente sobe ali as nossas bases para disparar e-mails e SMS, e nós enviamos só os dados necessários para o disparo daquela comunicação.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Entrevistada 1: Basicamente, o que a gente precisa de dados dos cooperados é essa questão de envio das comunicações, envio de e-mail marketing e SMS, né? Porque o envio de push é sistêmico via Confederação. Então a gente nem

chega a trabalhar a base aqui, né? Mas no caso desses envios de e-mail marketing e de SMS a gente tem essas ferramentas contratadas, então a gente sobe a base ali, diretamente dentro do sistema que é seguro. Não é uma base que a gente envie para a empresa contratada por e-mail. Né?

Pesquisador: A cooperativa possui algum acesso à rede social? Qual ou quais? Existe métrica para verificar a quantidade de acessos e de usuários que possuem acesso?

Entrevistada 1: Sim, a gente tem Instagram, Facebook, LinkedIn e YouTube. A gente mede ali os seguidores, né? De cada rede social, a gente mede as interações ali que a gente tem nas postagens. Hoje a gente faz pouca mídia, então acaba sendo um acesso mais orgânico que a gente chama, então ele não é um acesso tão vasto, né? E quando tem alguma comunicação através dessas redes sociais, o combinado agora é que a gente reporte para o compliance, para que a gente inclusive unifique tudo o que vem por ouvidoria, por SAC, por redes sociais, né? Num único documento que a gente possa ver os canais externos, como que estão sendo usados para essas interações.

Pesquisador: E aqui na cooperativa sabe-se quantas pessoas têm acesso a essas redes? Isso é feito aqui pelo nosso marketing? Ou tem alguém contratado para fazer isso?

Entrevistada 1: Sim, a gente tem a nossa agência de marketing parceira também, com contrato, que acessa e faz a alimentação das nossas redes sociais. A gente aprova tudo que vai para lá, e eles administram.

Pesquisador: Então, esse acesso das redes sociais na verdade quem faz é essa agência contratada, que tem esse contrato e suas cláusulas de privacidade?

Entrevistada 1: Exatamente, no objeto do contrato consta que ela faz esse gerenciamento de redes sociais para nós.

Pesquisador: A cooperativa envia comunicações aos cooperados, existe o consentimento para tal envio?

Entrevistada 1: Sim, então como eu falei a gente envia sim as comunicações de e-mail, push, WhatsApp, e SMS, e a gente observa sim o consentimento do associado, inclusive aqueles que consentem apenas alguns canais, por exemplo, eu quero receber por e-mail, mas não quero receber por WhatsApp, ou eu quero receber SMS, mas eu não quero receber e-mail. Então quando a gente olha a base, eu estou enviando uma base de e-mail, aquela base eu verifico se todos deram o consentimento para receber o e-mail, né? A mesma coisa para envios de WhatsApp, a gente só envia para aqueles que deram o aceite para receber os comunicados via WhatsApp, e assim por diante. Isso é bem monitorado para não dar nenhum impacto negativo. E também quando a gente recebe algum pedido de cooperado, porque a gente tem canais externos, né, dizendo que ele não quer mais receber, a gente também faz um repasse para o compliance, né? Para retirar esse cooperado das bases de envio, porque ele não quer mais receber comunicações.

Pesquisador: Essa foi a entrevista número 1, está finalizada. Agradeço a participação.

## 2. Gestão de Pessoas – Data e hora: 20/11/2023 – 17h30

Pesquisador: Estamos iniciando a entrevista número 2, com a gerente da área de Gestão de Pessoas, está ciente do objetivo desta pesquisa, que possui fins acadêmicos, e fica preservado o sigilo. Autoriza essa gravação?

Entrevistada 2: Autorizo.

Pesquisador: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistada 2: Conheço a Lei Geral de Proteção de Dados. E o meu nível de conhecimento foram todas as capacitações oferecidas nesta instituição sobre o assunto.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre a LGPD?

Entrevistada 2: Sim. A cooperativa ofereceu capacitações gerais sobre a lei, e também capacitações específicas para a área de Gestão de Pessoas.

Pesquisador: Em caso de alguma dúvida relacionada à LGPD você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistada 2: Sim, a gente recorre a nossa área de Compliance.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistada 2: Já aconteceu, por processos de e-mails, né? Logo que chegou a lei e seus novos procedimentos em relação aos dados, naquele momento não se tinha clareza de alguns conteúdos de e-mails, e como nós trabalhamos com vários parceiros, inclusive com várias universidades, o que aconteceu naquele momento foi que nós estávamos fazendo um curso com uma universidade parceira, e nós tivemos que mandar os dados dos participantes para essa instituição, para que esses participantes conseguissem acessar a plataforma de ensino dela. E esse envio foi considerado como envio de dados sensíveis, porque mandava o nome da pessoa, cargo, e aí caiu dentro de um crivo, né? E a gente foi chamado a atenção, então nós tivemos os incidentes que aconteceram na área de gestão de pessoas sobre isso foi muito relacionado a essa relação com parceiros. O que se fez com isso? Foi preciso que revisássemos todos os contratos com terceiros e os mesmos tiveram que assegurar que nestes contratos estivessem a questão da responsabilidade pela gestão desse dado sensível. Então, isso foi colocado nos contratos com os terceiros. E aí então foram liberadas essas transferências de dados. A implantação da Lei Geral de Proteção de Dados trouxe para a área de gestão de pessoas uma série de cuidados e de novos procedimentos, que até hoje a gente tem que lembrar de tomar esses cuidados, por exemplo, hoje a gente sabe que se alguma pessoa me manda um currículo, eu não deveria receber. Ou encaminhá-lo de volta para que a pessoa escreva uma mensagem que me autoriza a colocar esse currículo no nosso banco de dados. Em função disso todos os processos seletivos hoje precisam ocorrer dentro de plataformas. Pois muitas pessoas ainda recebem

currículos por e-mails, mas não se atentam muitas vezes para essa questão que é dado sensível, ou nos encaminham currículo pelo WhatsApp, por exemplo. Daí a gente faz contato com essas pessoas que estão interessadas em trabalhar conosco para todos entrarem na plataforma de seleção, pois eles colocam o seu currículo e lá tem um espaço onde essa pessoa autoriza que a gente acesse seus dados, então esse foi um procedimento que mudou totalmente dentro da nossa área. Quando eu estou fazendo também um trabalho de Endomarketing e que às vezes eu quero usar dados como maternidade, paternidade, dia das crianças, eu preciso validar isso com quem é mãe, com quem é pai, porque tudo se tornou um dado sensível, não é? Então alguns procedimentos tiveram que mudar completamente dentro da área, em termos de cuidado e de zelo, fora o que impactou todo mundo, como cuidar com o documento em cima da mesa, essa lei impactou muitas pessoas, né?

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD em 2018? Se sim quais?

Entrevistada 2: Acabei de trazer alguns, né? Realmente foram vários impactos. Processos novos e adaptação de outros. E daqui para frente sempre precisaremos ter este olhar. Isso tem que estar muito mapeado, né? E até muitas dúvidas que se tem, por exemplo, esses dias a gente estava numa discussão, porque a gente gostaria de ter mapeado todos os colaboradores que têm limitações com alimentação. Muitas pessoas não podem com lactose, outras são vegetarianas, outras são veganas, enfim. E a gente discutiu muito porque isso é dado sensível. Então conversamos se poderíamos ou não levantar isso, se poderíamos colocar lá na plataforma de admissão do contrato essa pergunta. Porque o que a lei de proteção de dados traz é que tu tens que colocar informações pertinentes àquele procedimento. Então no momento que eu coloco lá uma pergunta dessas, como de alimentação, ou uma outra questão, é o quanto eu estou usando essa informação para discriminar. Então como é um dado sensível que não faz parte de um processo de contratação, nós não incluímos na plataforma. E no entanto, quando a gente vai fazer um evento, uma festa, uma confraternização, a gente acaba muitas vezes pecando, porque eu

não considerarei que alguém é vegetariano, porque eu não tenho esses dados, e é meio constrangedor eu ficar perguntando isso para as pessoas. Então esse é apenas um dos exemplos dos impactos.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis? Em relação a orientação sexual, cor de pele ou etnia, existe mapeamento desses dados em algum local?

Entrevistada 2: Hoje a gente faz esse censo. Na hora da contratação tem um item sobre isso. Não em relação à orientação sexual, mas eu acho que em relação à cor da pele tem alguma coisa. E nas primeiras vezes que a gente começou a fazer esse censo, foi estranho para quem o recebeu. Porque quando tu estás dizendo que a maioria são brancos e não negros, por exemplo, veem isso como se o mapeamento fosse uma discriminação. Um questionamento que veio: “Para que que vocês estão fazendo isso?” Me perguntaram. Porque esse indicador para nós é um indicador de diversidade (ou não), né? Mas isso aí é que é discriminar. É ficar contando quantos negros. Então, assim, também tem um conceito sobre o assunto que não é claro. E como eu venho de um grande hospital, eu lembro que por muito tempo nas áreas da saúde e nos hospitais eles tiraram da ficha registro do paciente a cor da pele, por exemplo. Tiraram por quê? Porque era considerado que no momento que eu assinalasse que era negro, eu poderia receber um tratamento diferente, um tratamento pior. Então foi tirado. No entanto, quando a gente vai pra área de pesquisa de doenças, é extremamente importante, porque sim, tem doenças que ocorrem mais em negros do que em brancos e outras mais em brancos do que em negros, e isso é dado científico, é dado técnico, e precisamos deles para entender as doenças. Assim como a questão religiosa, que a gente sabe que tem lá questão de testemunhas de Jeová, que não aceita doação de sangue, e até é difícil pra identificar quando a doação de sangue está ferindo os valores daquele paciente, né? E quando não está? E quando é que eu posso ferir? E eu lembro que na época esse pesquisador nos trouxe que se um paciente entra por uma emergência porque sofreu um acidente, vamos imaginar, e essa pessoa está inconsciente e ela precisa para salvar a sua vida de uma doação. O médico pode fazer a doação.

Porque este médico não sabe de sua orientação religiosa, mas claro, se esse paciente está internado, consciente, e se diz testemunha de Jeová, o médico não pode seguir. Se é uma criança e essa criança está acompanhada com seus pais, e os seus pais dizem que essa família é testemunha de Jeová, o médico não pode seguir, mesmo que essa criança venha a óbito. Porque aí está consciente, deste valor, para aquela família. E aí é muito interessante, porque tem médicos que são testemunhas de Jeová, e necessariamente se o médico é, e o paciente não é? Então só para elucidar, como essa questão de dados sensíveis é importante e é fonte de conhecimento, e como é fonte de pesquisa. Claro, tem que ter cuidado. Claro que a gente sabe que muitas vezes, como antigamente, na questão dos currículos, que alguns pediam com foto, muitas vezes era usada para identificar a cor da pessoa e já excluía alguns, né? Isso é verdadeiro, né? Mas é fonte de conhecimento, então depende do uso que aplicamos a esses dados, pode ser para o bem, ou não. E aqui nós tratamos os dados com o máximo de cuidado. Aqui na cooperativa temos os dados de cor de pele, sobre a identidade sexual a gente sabe, mas não tem isso registrado. Nós acabamos colhendo essas informações nos processos seletivos, mas talvez esse mapeamento não seja tão fidedigno. Mas esse dado aí não está em lugar nenhum. E de novo, não temos hoje onde colocar esse dado, para que não pareça que eu vou de alguma forma trazer alguma retaliação ou qualquer coisa parecida.

Pesquisador: Existe algum tipo de compartilhamento das informações do nosso cadastro com terceiros? Existe procedimento para essa operação?

Entrevistada 2: Sim, a gente tem algum compartilhamento com terceiros, fornecedores, e a gente tem esse contrato com esse terceiro, né? Que se responsabiliza pelo cuidado sigiloso com esses dados? E aí, por isso a gente consegue liberar os dados.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma esses dados são protegidos?

Entrevistada 2: A gente tem a questão da contratação, o processo de seleção, aliás, antes já começa lá no processo de recrutamento lá na plataforma. Onde os interessados vão colocar o currículo e vão autorizar lá que a gente possa manusear os seus dados pessoais, compartilhar eles com o responsável pela vaga e fazer contato com o candidato. Então tem lá no recrutamento, tem na seleção e tem na contratação. Posterior a isso, tem na questão de ações de endomarketing, não é? Então, sim, eu vou encaminhar lá o presente do dia dos pais, o dia das mães. Sim, se tu for promovido, eu vou lá botar o teu crachá, então tem as questões de endomarketing, né? Tem na questão das capacitações, né? Também tem na questão de avaliação de desempenho, e no próprio desenvolvimento, tudo tem dados. E tem uma lei governamental que, assim como tem a lei “Conheça seu Cooperado”, tem a lei “Conheça seu Colaborador”. E aqui dentro do conheça o seu colaborador, para nós, ainda tem uma discussão, pois o meu colaborador também é meu associado, né? E aí existe a questão da saúde financeira do meu colaborador. Por muito tempo a CLT permitia que se o colaborador não tivesse com a sua saúde financeira boa, se ele tivesse inadimplente eu teria o direito de demitir, hoje isso não existe mais, mas aí também temos mais dados, agora de sua vida financeira.

Pesquisador: A cooperativa adota procedimentos de segurança de dados pessoais em seus processos envolvendo recrutamento, seleção, admissão e demissão?

Entrevistada 2: Sim, em todos os procedimentos existem contratos, com cláusulas e termos de sigilo.

Pesquisador: Existe controle acerca dos treinamentos relacionados a LGPD?

Entrevistada 2: Sim, existe. São treinamentos obrigatórios para todos. Então a área de gestão de pessoas é a facilitadora, no sentido que é a área que comunica, que estimula, que incentiva as pessoas a fazer. E quem controla quem fez e quem não fez é a área de compliance, que pode notificar o colaborador que não concluiu o treinamento, por exemplo.



Pesquisador: Essa foi a entrevista número 2, com a área de Gestão de Pessoas. Agradeço pela sua participação.

Entrevistada 2: Obrigada.

### 3. Compliance – Data e hora: 06/11/2023 – 11h35

Pesquisador: Estou aqui diante da entrevistada 3, ciente dos termos dessa pesquisa, que será preservado o anonimato e que possui fins puramente acadêmicos. Autoriza a gravação desta entrevista?

Entrevistada 3: Sim

Pesquisador: Então dando início, a primeira pergunta seria: conhece LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistada 3: Conheço, né? Fiz a implementação dela na cooperativa, lá em 2018. Então eu tenho um entendimento mais aprofundado, acho que não chega a um nível jurídico, digamos assim, mas de aplicação, entendimento mais operacional do que impacta, eu conheço bastante.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre LGPD?

Entrevistada 3: Sim, tem treinamentos ditos obrigatórios, né? Então, todos os colaboradores na admissão já precisam executar esses treinamentos. Eles são treinamentos online, tem mais de um, inclusive. Colaboradores que já estavam na cooperativa, né? Antes da admissão também precisaram fazer. Tem um controle desses treinamentos também, e tem diversos outros aprendizados assim através de games, né? E, enfim, outras reuniões que tratam desse assunto também. Na implementação da LGPD na cooperativa também a gente fez, na verdade eu fiz visitas em todas as agências trazendo esse tema também para entendimento geral de todos.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada à LGPD você sabe a quem recorrer?

Entrevistada 3: Sim. No caso do compliance, como a gente é a área que, enfim, é dona desse assunto na cooperativa, para mim, se eu tenho dúvida, eu recorro a área de privacidade da Confederação.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistada 3: Diretamente na área, não, né? Mas a gente fica sabendo de outras empresas. Recentemente a gente teve o vazamento de chave pix de uma empresa terceira, né? Chaves pix de cooperados, né, que cadastraram a chave dentro da nossa cooperativa, mas que vazou por uma outra instituição financeira. Então a gente precisa comunicar aos nossos operados que houve esse vazamento pelo terceiro, porque são dados pessoais que foram cadastrados na nossa cooperativa. A gente fica sabendo de outros impactos assim pela obrigação de comunicar os cooperados. Diretamente a gente não teve nenhum vazamento. Foram só falsos positivos que a gente chama. Tem toda uma comunicação entre a Confederação e a cooperativa, né? De tentativas de vazamento, os e-mails são bloqueados e tudo mais e a gente verifica caso a caso para ver se de fato teve uma tentativa de vazamento. Em todos os casos que a gente teve até o momento foram falsos positivos, não foi tentativa de vazamento, foi sim troca de informação com o fornecedor, contratado, né? Já dentro da regra da cooperativa.

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD em 2018. Se sim, quais foram?

Entrevistada 3: Sim, né? O impacto foi um pouco mais tarde, que foi da implementação da multa, quando entrou em vigor a multa, né? Da LGPD. Ali é que a gente foi de fato implementar, e se preocupar com a Lei Geral de Proteção de Dados. O impacto foi em precisar fazer esse treinamento e aculturação de todos os colaboradores, e nessas visitas que eu fiz nas agências, o principal impacto foi na prospecção de novos associados, que ali a questão de não ter troca de listas, né? Para poder contatar, de não poder abordar diretamente sem o consentimento, né? Um futuro associado. Para mim, esse foi o pior impacto,

que assim o pessoal se assustou mais foi por causa disso. O restante mais operacional, assim, de gerar extração de dados, que era bem livre na cooperativa, e foi barrada um pouco mais essa extração, né? Em volumes grandes aí de dados de cooperados. A orientação é que todo mundo olhe diretamente nos sistemas, né? Pra gente não ter mais um dado aí, solto né, que possa vazar.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistada 3: Sim, são aqueles diferentes dos cadastrais, né? Que a gente chama, são dados mais pessoais, assim, raça, cor, etnia, preferência sexual, tudo mais, assim. São itens mais pessoais, né? Não são dados cadastrais que podem inclusive ser públicos e divulgados, esse diz mais o ímpeto de cada pessoa, cada cooperado.

Pesquisador: Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para esta operação?

Entrevistada 3: Sim. Pra operação da cooperativa, enfim, pra diversos processos que a gente executa aqui a gente precisa contar com parceiros, né? Terceiros. São fornecedores que estão devidamente contratados, né? Formalizado com contrato. Esse contrato tem a formalização de cláusulas específicas da LGPD para que se tenha cuidado com a informação. Tem termos também, né? De confidencialidade de informação e tudo mais. Então, tem sim um padrão, um procedimento a ser seguido, se a gente precisar compartilhar com esses parceiros. E tudo está relacionado à finalidade, né? Como a gente precisa entregar esse serviço, o terceiro é contratado para que a gente consiga fazer a entrega do serviço. Então tem a finalidade, né? Tem uma justificativa para isso.

Pesquisador: Então esses compartilhamentos sempre passam pela área de compliance, que acompanha o modus operandi?

Entrevistada 3: Não, não passa pela área de compliance. A área de contratos hoje já tem o regramento definido, né? Então toda nova contratação precisa passar pela área de contratos que vai abrir uma demanda para o jurídico

analisar, incluir as cláusulas padrão, assinar os termos também, que já estão numa política sistêmica que determina essa inclusão das cláusulas e assinatura dos termos. E se for algum parceiro que vai ter acesso a banco de dados, precisa inclusive abrir uma demanda pra área responsável na Confederação, que vai avaliar de fato o impacto desse acesso ao banco de dados, aí ele é bem mais restrito, o buraco é bem mais embaixo, tem outro estudo, uma outra frente que atua nisso pra ver se de fato vai ser possível liberar e, inclusive é avaliado o terceiro, qual é a segurança que o terceiro tem para conseguir manter a segurança dos dados do nossos cooperados. Então é um procedimento bem rigoroso.

Pesquisador: A confederação analisa inclusive se o parceiro tem estrutura de segurança necessária para possuir esses dados?

Entrevistada 3: Exatamente, para evitar o vazamento por lá. A gente precisa se preocupar também, mesmo com as cláusulas a gente precisa garantir que o terceiro tenha a segurança.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Entrevistada 3: Então a gente atua nos treinamentos, né? Na disseminação da lei geral de proteção de dados. A gente também responde o canal de privacidade, né? Hoje a cooperativa tem um canal de privacidade onde o cooperado pode solicitar informações a respeito de quais dados ele tem aqui na cooperativa, então a gente fornece um termo com a relação de todos os dados que ele tem aqui hoje. Pode solicitar a exclusão dos dados, né? Vem nesse canal, inclusive, a alteração cadastral, alteração de endereço, alteração de telefone, e-mail, etc. Então esse trâmite a gente faz o intermédio entre o cooperado, a agência e a área de privacidade.

Pesquisador: Existe uma política de privacidade e um DPO na cooperativa? Como funciona essa estrutura entre Confederação e a cooperativa?

Entrevistada 3: A gente tem uma política de privacidade sistêmica, emitida pela confederação, e nós como membros dessa confederação precisamos seguir essa política. A gente precisa implementar os controles que estão definidos nessa política. A gente até pode ter documentação própria, para ter um rigor a mais, que não é o caso, porque a gente não viu, até o momento, necessidade de ter um documento adicional a essa política de privacidade, porque ela já atende todo o escopo da LGPD. Fica mais a nosso critério o escopo de treinamento e disseminação das regras da lei. E a gente tem um DPO na cooperativa, por exigência inclusive do banco central, a gente precisa ter um diretor responsável pela LGPD, né? Ser O DPO dentro da cooperativa. Como cada cooperativa é uma empresa independente, com seus CNPJs diferentes, inclusive, por isso que o banco central exige que tenha um DPO em cada uma das singulares. A Confederação também tem o seu DPO, né? A regra vem todo desse DPO aí, né, que é da Confederação, mas não exige a cooperativa de ter o seu, e mesmo que a gente atenda as políticas e tudo mais da Confederação, quem responde pela singular, é DPO da singular, mesmo que a gente tenha esse DPO da Confederação. Porque é uma empresa independente, né, um CNPJ a parte, então, no final das contas, quem vai responder por algum vazamento ou outra questão é o DPO da singular. A responsabilidade é toda dele.

Pesquisador: Então o DPO da confederação passa diretrizes e tenta fazer o alinhamento entre as cooperativas?

Entrevistada 3: Isso, e responde por aquele tratamento de dado que está dentro da Confederação, né? Porque todo o sistema está lá dentro. Site, sistemas, banco de dados, toda administração fica dentro da Confederação, então ele tem uma responsabilidade muito grande ali também. Mas ele não atua se entrar na esfera da singular, se o vazamento acontecer, né? Se a falha no tratamento acontecer na singular, quem responde é o DPO da singular. A confederação não teria envolvimento nisso.

Pesquisador: Tá certo então. Essa foi a entrevista número 3. Está finalizada. Agradeço a participação!

Entrevistada 3: Obrigada!

4. Crédito – Data e hora: 10/11/2023 – 10h30

Pesquisador: Estou diante do entrevistado número 4, ciente dos termos, e deu consentimento para essa gravação. É uma pesquisa que possui fins acadêmicos e é mantido o anonimato e a privacidade. Então dando início à pergunta de número 1: Conhece a LGPD, qual o seu nível de entendimento?

Entrevistado 4: Conheço, mas acredito que seja ainda básico em relação às normas e ao impacto que isso tem no nosso dia a dia, teria que aprofundar um pouco mais isso. Enfim, até pra poder medir, poder estruturar talvez algumas formas de controles mais específicos.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre a LGPD?

Entrevistado 4: Já tivemos sim. Uns 3 ou 4, pelo menos que me recorde no meu tempo de trabalho com a cooperativa.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada à LGPD, você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistado 4: Sim, tem uma central, tem um contato. Um suporte na cooperativa também. E tem contato a nível da Confederação, num sistema um pouco mais macro que nos dá suporte quanto a isso.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistado 4: Eu acredito que sim, tá? Porque como a gente trabalha full time com dados pessoais, circula muito. Eu acredito que as pessoas às vezes deixam escapar informações que não deveriam. Às vezes é uma conversa informal, não tendo privacidade ou circulando informações no e-mail, por exemplo. Sempre existe, acho, a possibilidade desses dados, terem uma outra tomada de direção que não seja efetiva para o negócio.

Pesquisador: E de algum incidente que exatamente aconteceu, tu não tens nenhuma lembrança, então? Algum caso pontual?

Entrevistado 4: Não

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD, em 2018?

Entrevistado 4: Sentimos, direto. Por exemplo, assim, até na comercialização de materiais, de listas direcionadas para as unidades de negócio. Então a gente teve que mudar o formato, mudar os itens que vão informados nessas listagens, mudar o tipo de oferta também.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistado 4: Olha, eu acredito que seja toda a relação de dados que consiga identificar especificamente a pessoa, e se caso vazados, ou se caso utilizados de forma inadequada, possa impactar ou direcionar para uma pessoa específica, né? Possa ser reconhecida aquela pessoa, então eu digo que todo esse leque aí, de informações mais individuais, ele acaba sendo como sensível.

Pesquisador: Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros? Empresas, parceiros, fornecedores, existe um procedimento padrão para esta operação?

Entrevistado 4: Hoje não existe compartilhamento, né? Até por regra do banco central, a gente é obrigado a ter o sistema interno que administra isso, mas é via o próprio sistema macro da cooperativa, a gente não compartilha de forma alguma e também não tem parceiro que tenha acesso a esse cadastro, por exemplo.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Entrevistado 4: A gente tem sistema, tem sistema de consulta, né? Com todos os tipos de registo, ou seja: hora, pessoa que acessou esses dados, né? Temos

a autenticação para identificar realmente o funcionário para cada acesso que você fizer, então, assim, tem um relatório aí que mostra, por exemplo, sei lá quem entrou nos dados do cooperado X, fica lá todo o relatório de quem fez aquela consulta, né? E tem como cruzar, por exemplo, se foi uma análise de crédito, uma atualização de cadastro, etc.

Pesquisador: A cooperativa consulta informações acerca do histórico do cooperado junto a órgãos de proteção de crédito? De que forma isso ocorre?

Entrevistado 4: Consultamos sim, pelos meios legais, que são os sistemas do mercado, como o Serasa, né? Tribunal de Justiça, endividamento junto ao Banco Central (SFN). Os órgãos que dão acesso a todos os demais, por exemplo, assim, trabalhistas, dívidas fiscais, judiciário, isso que está aberto a toda a população fazer esse tipo de consulta. Então a gente consulta sim e isso também é uma regra pra gente atender a própria política de crédito. Em termos de concessão de crédito pro cooperado. Qual é o modelo hoje? Hoje o modelo analisa o histórico anterior para fazer uma previsão pro modelo futuro de comportamento. Então se eu tenho um cooperado ou um cliente lá, que tem um comportamento, vamos dizer assim, em desacordo com o modelo de crédito, provavelmente ele tem um percentual de me apresentar esse desacordo no próximo semestre ou no próximo ano, e isso impacta diretamente no risco de crédito.

Pesquisador: Perfeito. Essa foi a entrevista número 4, com a área de operações de crédito. Agradeço a participação.

#### 5. Projetos & Inovação – Data e hora: 17/11/2023 – 15h30

Pesquisador: Estamos iniciando a entrevista número 5, área de Projetos & Inovação, entrevistada ciente que essa pesquisa possui fins puramente acadêmicos e preserva o anonimato das respostas, autoriza a gravação?

Entrevistada 5: Sim.



Pesquisador: Pergunta número 1: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistada 5: Conheço, é a Lei Geral de Proteção de Dados. Meu nível de entendimento eu avalio como intermediário. Pela área já ter alguma relação com alguns incidentes, né?

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre LGPD?

Entrevistada 5: Sim, periodicamente precisamos realizar os cursos obrigatórios onde nos atualizamos sobre o tema.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada a LGPD você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistada 5: Sim, normalmente a nossa área recorre pra área de compliance, onde eles também nos tiram dúvidas em algumas situações, justamente por a gente ter também muito contato com o público externo, que não é cooperado da nossa cooperativa. Então a gente tem muitas dúvidas e recorre sempre ao compliance.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistada 5: Sim, já ocorreu. Nós recebemos uma lista de um parceiro com os dados de alunos de uma instituição, e nós acabamos de certa forma, inocentemente, repassando para uma outra área para fazer o tratamento disso, foi então que fomos acionados pela área do compliance, informando que houve tramitação de dados sensíveis na área. Foi bem legal, porque foi por e-mail, né? E aí foi identificado uma planilha de Excel, e eles nos acionaram. Esse caso ocorreu nesse ano.

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD, em 2018? Se sim, quais?

Entrevistada 5: Sim, com certeza. Eu particularmente achava que a obrigatoriedade da LGPD era mais recente, vou te dizer que eu senti mais ali no meio da pandemia e pós-pandemia, que a gente teve um impacto maior, não sei se era porque o assunto já estava mais latente. Lá no início a gente ouvia falar, mas não sabia muito dos impactos, mesmo que lá atrás houve muitas lives e treinamentos da Confederação falando sobre o tema, alertando que ela seria implementada, mas a gente nunca via a efetivação e a implementação. E de 2021 pra cá que a gente começou a ver mais na prática. Inclusive no meio do ano de 2021, a gente readequou também os nossos termos de uso da plataforma, enquanto LGPD, porque é onde a gente recebe também esses dados de prospects, né? Dos usuários da plataforma em si, é onde a gente pode tratar eles, né? Fazer os contatos e tal, então isto também é uma coisa que a gente tenta implementar internamente na cooperativa, que é a importância de quando a gente vai para o evento, utilizar a plataforma para fazer qualquer interação com esse prospect, porque ali a gente está respaldado pelos termos da LGPD né, então, muitas vezes alguém sugere realizar algum sorteio fora da plataforma, ou quer pegar os dados de contatos em uma folha de papel, e a pessoa até pode ter falado para o prospect, mas a pessoa pode se esquecer de ter dado essa informação ou até por má índole, pensando em acionar a Cooperativa posteriormente, ela pode alegar que não autorizou, então a gente centraliza todos os dados na plataforma, e alinha esses procedimentos principalmente com a área de Expansão, que é a responsável por buscar novos cooperados, e isso nos respalda de qualquer problema, né? Então isso a gente também teve que se adaptar, para estar assegurado, digamos.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistada 5: Sim, já ouvi esse termo. Não sei exatamente quais seriam os dados, mas acredito que seja nome completo, CPF, não sei se telefone e e-mail também entram...

Pesquisador: Existe algum tipo de compartilhamento das informações do nosso cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para essa operação?

Entrevistada 5: Não, em nenhum momento nós fazemos essa tramitação de dados para parceiros. Inclusive na plataforma que é o único ambiente que a gente manipula os dados. Só pra contextualizar um pouquinho, na plataforma a gente tem o gerenciamento do evento e esses dados ficam sobre responsabilidade de quem incluiu o seu evento, então nós compartilhamos dados no sentido de que a plataforma de eventos é da Cooperativa, mas o dono dos dados é o parceiro que está fazendo o evento. Por exemplo, eu tenho uma liga acadêmica realizando um evento, então eles vão ser os donos da informação porque o evento é deles, mas eles compartilham conosco. Eu acredito que seja o inverso, não é a gente que compartilha com eles, a gente que pode utilizar esses dados para fins de prospecção e comercialização de produtos, porque ao se cadastrar ele deu o consentimento. E na verdade ele dá dois consentimentos dentro da plataforma: Um dá plataforma em si, que é o termo de aceite de contato da Cooperativa e um da própria plataforma de eventos. Portanto são dois e em momentos diferentes, um quando ele faz o login na plataforma e ele pode navegar em todas as funcionalidades da plataforma e outra quando ele vai efetivamente comprar um ingresso para um evento, então são esses dois. Inclusive a gente está pensando em melhorar, né? Principalmente este primeiro termo, que é a inclusão ali dos dados na plataforma de login, porque para o ano que vem a gente pretende ter um marketplace ali, de compra de alguns produtos e tudo mais. Ter um mapa de calor dentro da plataforma para ver onde ele está acessando, o que ele está acessando, quanto tempo ele está acessando cada conteúdo e isso vai nos gerar insumos para comunicar a ele, por exemplo, tem uma parte lá que é de soluções financeiras. Então um prospect vai fazer uma simulação num crédito estudantil lá dentro e não vai efetivar, ou não vai chegar ao contato de ninguém aqui, porque ele não vai terminar essa jornada, então o que que a gente vai fazer? A gente vai ter que ter um termo antes para acionar ele conforme aquela utilização, né? Porque aí se torna um pouquinho mais específico, né? Então estou falando aqui de um produto específico, mas pode ser de qualquer outra coisa. Então eu quero ter a possibilidade de fazer contatos direcionados, para perguntar o que aconteceu, se ficou com alguma dúvida, por que não nos contactou e tal, então poder fazer

essa comunicação com ele e para isso daí eu vou ter que fazer uma adaptação no meu termo de uso, mas muito mais por um cuidado nosso, até a gente já passou pro jurídico essa solicitação e ele não vê a necessidade, nesse primeiro momento, mas para nos resguardarmos de qualquer coisa a gente já pegou alguns modelos externos e a gente vai incluir ali. Ainda mais porque a gente está falando de pessoas, usuários, que ainda não são nossos cooperados, né? Então, até mesmo para não gerar uma percepção errada de imagem da cooperativa, né? De estar usando os dados sensíveis, e a meu ver, A LGPD ainda não está muito difundida na área da saúde, principalmente neste público mais jovem, que é o nosso foco. Eu acho que a área médica está um pouco mais por dentro, mas o estudante de medicina ainda não compreende isso, inclusive saindo até um pouquinho do tema a gente fez um workshop com os embaixadores sobre marketing pessoal, o que que pode, o que que não pode nas redes sociais, porque esse público ele é muito de rede social e a gente percebe que eles acham que tudo pode, “como assim não pode? Como é que eu não posso fazer um antes e depois do meu paciente?, como é que eu posso vender o meu produto na rede social?”, porque hoje na rede social tudo é muito fácil de fazer. E a gente explicou que não, tu não pode publicar essas coisas, porque realmente eles não tem muita noção sobre esse tema, né? Conversando agora contigo notei que é um tema bacana para daqui a pouco, até tu mesmo fazer um bate-papo com eles sobre esse tema, uma dobradinha com o nosso compliance.

Pesquisador: Sim, e esses jovens às vezes nunca tiveram contato com a LGPD, porque eles estão numa universidade fazendo medicina, onde não tem nenhuma cadeira sobre isso, e aí depois de formados eles vão ter um consultório, e lá eles vão ter dados sensíveis, porque são dados sobre a saúde dos pacientes.

Entrevistada 5: Exatamente.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Entrevistada 5: Em todos os eventos a gente gera os dados pessoais, a gente importa isso para um sistema de CRM [conceituar?], né, um sistema interno, e outra área trata o que chamamos de leads [possíveis novos cooperados]. 100% dos leads que chegam são via nossa plataforma, ou seja, com o consentimento de todas as pessoas. Então eu acho que a cooperativa vem tratando com muita seriedade esse tema, com muito cuidado, e até mesmo de uma certa forma assim, minha percepção às vezes até com um cuidado maior do que o necessário.

Pesquisador: De que forma a área atua hoje junto aos seus parceiros de negócios no tocante aos dados pessoais?

Entrevistada 5: Hoje a gente tem duas vias de parceiros: Os parceiros estratégicos que são as instituições, as universidades, enfim, outras instituições, que eu, particularmente, não sei o quanto eles sabem de como nós tratamos a temática da LGPD, não sei até que ponto eles percebem o quanto a gente leva isso como importante, né? Eu acho que esse é um ponto bacana, até que que nos gera outro insight aqui. E a outra via são os promotores e fornecedores, principalmente de eventos. Como todo o nosso fluxo é feito diretamente pela plataforma, não há contato nenhum desses terceiros com esses dados, porque quem faz esse cadastro é diretamente o usuário, então ele pode muitas vezes pedir auxílio para esse cadastramento para um fornecedor, mas ele que vai fazer diretamente com a plataforma. Então eu não vejo esse contato direto de outras pessoas com esses dados. E a gente também não passa esses dados pra esses parceiros mais estratégicos e tudo mais. Se ele quer esses dados, ele vai fazer uma atividade dele dentro da nossa plataforma e aí, conseqüentemente, ele vai estar respaldado.

Pesquisador: E quanto a esses parceiros de eventos, por exemplo, esses dados nunca chegam para eles, né? Fica dentro da nossa plataforma.

Entrevistada 5: Isso, exatamente.

Pesquisador: Agradeço pela sua participação.

Entrevistada 5: Tá bom, obrigada.

6. Administrativo-Financeiro – Data e hora: 08/11/2023 – 16h20

Pesquisador: Iniciando a entrevista com o entrevistado número 6. Foi dada a ciência que essa pesquisa é acadêmica, tem fins puramente de análise de dados e que fica reservado o anonimato, ciente de todos os termos. Pergunta número 1: Conhece LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistado 6: Sim, conheço. Posso dizer que é um nível básico para as operações do dia a dia, por não sermos uma área que atue diretamente na LGPD, mas como a gente acaba se envolvendo, né? Também armazenar dados, transferir dados de cooperados, dados sensíveis e, enfim, a gente tem o conhecimento, no meu caso, tenho o conhecimento mínimo para poder preservar e atender o que, no mínimo, a legislação exige.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre a LGPD?

Entrevistado 6: Sim. A gente tem os treinamentos via sistema, já fizemos mais de um, fazemos reciclagens periódicas, e internamente temos eventuais reforços sobre pontos importantes que a gente precisa estar sempre atentos.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada a LGPD você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistado 6: Sim, nós temos tanto na parte sistêmica (confederação) um canal exclusivo de atendimento e temos na cooperativa uma área que é ponto focal sobre o assunto [compliance].

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistado 6: Não diretamente. A gente já vivenciou situações, mas de uma forma mais ampla, que atingiu outras áreas também, mas não de forma específica na área.

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD em 2018. Se sim, quais?

Entrevistado 6: Não foram impactos que tiveram alguma relevância. A gente de fato foi ter mais atenção e se adaptar à legislação, mas não tivemos nenhum impacto que afetou a operação.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistado 6: Dados pessoais sensíveis, se me recordo bem, são os que estão relacionados diretamente aos dados da pessoa, CPF, nome, enfim, dados sensíveis também podem ser os sigilosos, como o estado de saúde da pessoa, entre outros.

Pesquisador: Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para essa operação?

Entrevistado 6: Hoje, pelo menos, o que passa pela área de processos, a gente não tem nada que tenha compartilhamento desses dados sensíveis, a gente tem dados mínimos que são, por exemplo, de uma transação de débito automático, aí existe uma troca de dados mínimos para ocorrer a transação com a outra instituição financeira, como o número de conta, as vezes o CPF. Mas aí tem um de acordo também do cooperado. E a operação ocorre dentro de canais específicos que geram criptografia, segurança, mas é basicamente isso, ocorre com o consentimento do cooperado.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Entrevistado 6: Atualmente, além dessa operação que envolve o débito automático, temos a parte de fornecedores e contas a pagar, mas também não chega a envolver os cooperados. É diretamente com as empresas, uma relação da cooperativa com seus fornecedores.

Pesquisador: Os contratos com fornecedores possuem cláusulas acerca da LGPD?

Entrevistado 6: Sim, hoje nós temos um padrão, onde todo fornecedor precisa incluir no contrato as cláusulas padrão da cooperativa, que já vem definidas pela própria Confederação, então já adequamos esse contrato às regras da LGPD.

Pesquisador: Quando do pedido de encerramento de uma conta, os dados pessoais do cooperado permanecem disponíveis no cadastro da cooperativa e, se sim, por quanto tempo?

Entrevistado 6: Sim, hoje nós temos um banco de dados virtual, onde fica armazenada boa parte da documentação, digitalizada nesse diretório. Não temos no momento prazo de eliminação dentro do ambiente virtual. Quando a gente fala em documentação física, que é o dossiê físico do cooperado, nós temos um arquivo centralizado que possui estrutura separada por tipo de documentos, e faz um controle da temporalidade, que a gente segue conforme a legislação. Então cada documento vai ter um prazo de guarda mínimo após o encerramento da conta.

Pesquisador: Essa foi a entrevista número 6, agradeço a participação.

#### 7. Tecnologia da Informação (TI) – Data e hora: 08/11/2023 – 9h40

Pesquisador: Iniciando entrevista número 7, com a área de Tecnologia da Informação. Entrevistado ciente do anonimato dessa pesquisa que tem fins puramente acadêmicos. Autoriza a gravação?

Entrevistado 7: Com certeza.

Pesquisador: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistado 7: Conheço, apenas de leitura, digamos assim. E agora aqui na Cooperativa tive esse contato com o setor, que já me parece bem instruído, que é o compliance. Hoje a gente tem esse apoio aí do pessoal, referente a essas normas aí da LGPD, digamos que ainda é algo novo. A gente não está 100%



com isso em mente, do que se trata a LGPD, mas a gente busca sempre entender melhor sobre o assunto.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre LGPD?

Entrevistado 7: Já, já assim. Treinamentos online ali que a gente faz pela plataforma de treinamentos.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada à LGPD você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistado 7: Sim, ao próprio compliance.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistado 7: Não, desde que estou aqui não lembro de nenhum caso.

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD em 2018. Se sim, quais são?

Entrevistado 7: Como sou novo na cooperativa, tenho pouco mais de um ano de casa, não vou conseguir te dar esse retorno. Eu não sei qual foi o real impacto ali da TI. Pois eu já cheguei com isso pronto.

Pesquisador: Já estava implementado, né? Desde que você chegou, teve algum impacto? Algo que tu precisaste adequar? Algum processo ou refazer alguma coisa?

Entrevistado 7: Não, não apareceu nada novo.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistado 7: Sim, aqui dentro são vários. Por exemplo, um dado sensível é até uma impressão com dados de cooperados. Seja até mesmo uma senha passada de uma forma errada. Através de alguma plataforma que fique aberta e

passa sem querer através de um grupo de WhatsApp, e isso pode ser um dado sensível.

Pesquisador: Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros, existe procedimento padrão para essa operação?

Entrevistado 7: Hoje nós não temos um sistema padrão pra fazer isso aí.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Entrevistado 7: Atualmente nós temos alguns equipamentos de segurança, seja ele firewall, filtros de navegação, antivírus. Todas essas ferramentas aí servem para a gente poder ter um maior controle e segurança sobre os dados de sistemas da cooperativa e dos cooperados. É feito o monitoramento em cima disso aí. E acredito que isso aí seja muito útil.

Pesquisador: Visando mitigar incidentes, a cooperativa monitora a estrutura de tratamento de dados pessoais?

Entrevistado 7: Sim, hoje todo esse monitoramento ele não tá dentro da cooperativa em si, da nossa singular, mas fica dentro da estrutura da Confederação. Dentro da plataforma deles, onde nós temos um link diretamente com eles, e dentro de servidores deles com aplicativos e software, é feito todo esse monitoramento.

Pesquisador: De que forma a estrutura de segurança da informação está preparada para enfrentar ataques cibernéticos e vazamentos de dados?

Entrevistado 7: Há 2 anos atrás, a Confederação sofreu um ataque cibernético, onde tiveram alguns dados corrompidos. Então, a partir daí, foi feito um trabalho com as singulares, para unificar tudo isso aí dentro da mesma estrutura da Confederação, tirar a infraestrutura local da das singulares e trazer tudo para uma estrutura única, fazendo com que isso tenha mais segurança e controle pela Confederação.

Pesquisador: Essa foi a entrevista número 7. Agradeço a participação.

8. Expansão e Parcerias Estratégicas – Data e hora: 20/11/2023 – 14h45

Pesquisador: Estou diante da entrevistada número 8, ciente dos objetivos dessa pesquisa, que possui fins acadêmicos e fica preservado o anonimato. Autoriza a gravação?

Entrevistada 8: Sim

Pesquisador: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistada 8: Sim, conheço. Meu nível de entendimento não é profundo, né? Mas é bem amplo, visto a atividade da nossa área, então a gente precisa de um conhecimento para poder aplicar no dia a dia, tendo em vista que a gente é uma área que sentiu um grande impacto por conta da LGPD. A gente precisa diariamente estar alinhado e atento a todos os pontos que no nosso caso, impacta o nosso dia, impacta nossa área.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre LGPD?

Entrevistada 8: Sim, diversos. Tanto o treinamento inicial, quando houve a implementação da LGPD, como reciclagens frequentes, para que a gente possa manter o nosso nível de sigilo e manter todas as nossas atividades dentro dessa lei.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada à LGPD, você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistada 8: Sim. Internamente a gente já tem na nossa área uma pessoa que é referência em relação à LGPD, como também a gente tem uma área de Compliance na cooperativa. E a nível sistêmico também, a gente tem uma área que nos dá esse apoio na Confederação e nos orienta caso a gente tenha dúvidas.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistada 8: Não, na nossa área não.

Pesquisador: A sua área sentiu impactos devido à implementação da LGPD, em 2018? Se sim, quais?

Entrevistada 8: Em 2018 essa área ainda não era constituída neste formato, então como ela foi construída em meados de 2021 para 2022, a gente já iniciou com a LGPD ativa e norteando o nosso trabalho. Claro que ao longo do tempo a gente foi ficando mais entendido e aplicando ainda mais, né? Sim, a gente sentiu impactos porque a nossa área tem um impacto direto, visto que a gente trata com pessoas que ainda não são cooperadas, logo ainda não deram um consentimento, então a gente precisa inicialmente conseguir o consentimento para dar andamento nas tratativas, né? Mas realmente a nossa área já iniciou neste formato, né? Mas, se for olhar desde a implementação, lá em 2018, essa relação da empresa com o prospect, que ainda não tem um de acordo, ou um consentimento, ele acabou dificultando ou demorando um pouco mais até que a gente tenha o consentimento e que possa dar andamento. Então sim, na nossa área teve um bom impacto, embora a gestão atual já venha dentro da LGPD. É sempre um desafio estarmos fazendo a prospecção e respeitar a LGPD, mas a gente vem cumprindo isso.

Pesquisador: Para fins de registro aqui no trabalho, a área de Expansão e Parcerias Estratégicas tem qual objetivo dentro da cooperativa?

Entrevistada 8: A nossa área tem o objetivo de conquistar novos cooperados, dentro do nosso perfil de público estratégico, né? Com o nosso segmento de atuação. Então, são médicos e demais profissionais da área da saúde, né? Como também empresas do segmento da área da saúde, dentro da nossa área de atuação, esse é o nosso objetivo em relação à parte de expansão. Em relação à parte de parcerias estratégicas, é buscar parceiros que sejam relevantes para os negócios dos nossos cooperados. Então onde a gente

consiga conectar um parceiro que venha agregar, né? Onde a gente consiga negociar um diferencial para que o nosso cooperado possa realizar os seus projetos. Sempre trazendo uma conexão relevante, mas nunca expondo nada em relação a dados.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistada 8: Sim

Pesquisador: Há algum tipo de compartilhamento das informações do nosso cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para esta operação?

Entrevistada 8: Que eu saiba não existe compartilhamento, o que temos são acessos a sistemas, né? Que utilizam APIs [?] para fazer essa troca de informação, tudo regrado, normatizado e validado pela Confederação, com contratos que garantem o sigilo, mas tudo dentro de uma forma sistêmica e através de APIs, e sempre com o consentimento entre as partes e o cooperado. Ele dá consentimento de utilizarmos os dados dentro dos sistemas parceiros. Isso é uma das coisas que está lá nos nossos termos de uso. Quando o cooperado dá consentimento, pois utilizamos alguns sistemas de terceiros. E sobre o consentimento, eu me lembro quando estavam construindo e uma das coisas que precisava ser incluída era trazer esta informação, sobre os sistemas parceiros. Porque de fato a gente acaba utilizando outros sistemas, mas sempre com o consentimento do cooperado e sempre normatizado e amparado pelo olhar da nossa Confederação.

Pesquisador: E no escopo das parcerias, vocês compartilham algum dado com esses parceiros?

Entrevistada 8: Não, isso é uma das coisas que, inclusive, na negociação de algum desconto ou do que for negociar para o cooperado, a gente já deixa bem claro na negociação, e isto vem também firmado no termo de parceria, que não serão compartilhados dados dos cooperados. Então isto já está firmado inclusive em termo que é assinado pelas duas partes envolvidas. Aqui a gente comunica para os nossos cooperados que temos um novo parceiro dentro do nosso hub.

Se os cooperados quiserem, entram lá e fazem contato, ou podem informar que querem receber um contato, aí ele vai fazer isso através do portal, mas ele dando esse consentimento. A gente não compartilha o dado dele para esse terceiro. A gente traz para dentro do nosso portal a informação desse parceiro para que os cooperados conheçam, se tiverem interesse eles vão se manifestar.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela área envolvem o tratamento de dados pessoais? De que forma os dados são protegidos?

Entrevistada 8: Nossa atividade principal é a de abertura de novas contas, novas associações, né? Então tem todos os dados pessoais pra fins de cadastro. Como um documento de identificação, um RG, CPF, a CNH, Carteira de trabalho, comprovante de residência, comprovante de renda, imposto de renda, holerites, etc. A gente manuseia essas informações, né? E a gente utiliza isso dentro de uma pasta digital da área, que possui acesso restrito dos colaboradores que estão envolvidos nessa operação, e a gente tem todo o rastreamento disso, né? De quem abriu a pasta, qual foi a última máquina que abriu, o histórico deste documento, e o sistema controla inclusive no sentido de evitar que algum documento saia dos nossos computadores. A gente consegue receber esses documentos e a gente salva nessas pastas de uso restrito, a gente não costuma compartilhar por e-mails ou nenhum outro sistema. A gente só usa essa pasta porque daí somos nós mesmos que acessamos.

Pesquisador: Como são prospectados novos cooperados?

Entrevistada 8: A gente tem algumas formas de prospectar. O contato ativo, onde eu vou até um estabelecimento, busco o contato desse prospect, para que ele possa me receber, e daí sim eu estar abordando. Outra forma é através de uma campanha de indicações, onde algum cooperado indica os colegas, né? Por exemplo, o João indicou o Paulo. A gente recebe o contato do Paulo somente se o Paulo der o de acordo que ele sim deseja receber o contato. Aí após o consentimento do indicado nós recebemos o nome e o telefone e daí a gente vai fazer o contato de forma ativa. Existem também ações e eventos onde a gente atua de forma presencial, e geralmente a gente fomenta algumas ações

de cadastramento, né? Ou às vezes, através do sorteio, para pegar as informações. Hoje a gente usa um QR Code, onde ele vai se cadastrar com os dados e dá o de acordo para que posteriormente ele possa estar recebendo um contato. Acaba sendo uma informação que a gente sobe para o nosso sistema interno, pois ele já deu o de acordo, aí a gente vai trabalhar esse contato de forma ativa.

Pesquisador: Como ocorre o tratamento dos dados e documentos dos prospects?

Entrevistada 8: Quando a pessoa aceita receber o nosso contato e ela possui interesse em se associar ela nos manda os seus documentos pessoais, pode enviar tanto pelo WhatsApp ou e-mail, mas é uma opção dela enviar do seu WhatsApp. Nós só recebemos, jamais mandamos documentos. Então a gente recebe e salva nessa pasta interna. Ou o prospect também pode enviar os documentos através da associação digital pelo aplicativo, onde ele faz um onboarding digital, e vai fazendo as etapas e vai subindo as fotos dos documentos, e o nosso sistema já faz as validações de segurança. Ou ainda de forma presencial, caso ele nos dê o documento físico e a gente vai fazer uma cópia e vai encaminhar digitalmente para a área responsável pelo cadastro. Então todos os processos envolvem a digitalização, o processo de associação ocorre todo de forma digital. A gente não envia nenhum documento físico para a Confederação, é tudo via plataforma digital onde tem todo o rastreamento desses documentos, né? E a parte física a gente vai encaminhar para o nosso arquivo da cooperativa que também faz todo o rastreio.

Pesquisador: Perfeito. Essa foi a entrevista número 8, com a área de Expansão e Parcerias Estratégicas. Agradeço a sua participação!

Entrevistada 8: Eu que agradeço.

9. Gerente de Agência – Data e hora: 10/11/2023 – 15h10

Pesquisador: Estou diante então da entrevistada número 9, gerente de agência, ciente dos termos dessa pesquisa que possui fins acadêmicos, autoriza a gravação?

Entrevistada 9: Sim.

Pesquisador: Pergunta número 1: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistada 9: Conheço e acredito que o meu nível de entendimento, se fosse avaliar de 1 a 10, eu avaliaria em 8, não 9 e nem 10, porque eu não sei algumas especificidades. Eu não tenho todos os detalhes, mas no dia a dia, compreendo bastante e acredito que além de estar no macro, está muito nos pequenos detalhes, né? Do dia a dia, do próprio momento do atendimento, do cuidado de como a gente fala, no volume que falamos, o tipo de informação que a gente passa, porque a gente tem algumas situações. Primeiro que a gente atende um nicho que se conhece, então tem que ter muito cuidado quando tu estás no telefone e tu menciona todo o nome e alguém está ouvindo. Né? Quando a gente recebe um documento para atualizar o cadastro. Eu sempre digo que a impressora é um lugar que a gente precisa ter o dobro de cuidado que hoje se tem, porque tu vais imprimir um extrato daqui a pouco, e sem querer imprimiu dois extratos, se tu não descartar o outro ele vai ficar ali, e outra pessoa vai poder pegar. E tu corre o risco de não descartar ele da maneira correta, né? E a gente trabalha, com algo que é muito valioso para as pessoas, que é a sua vida financeira, então todo o cuidado é pouco, porque o tempo todo a gente é tentado a fazer alguma coisa que vai, mesmo que pequena, mas infringir alguma parte da regra.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre a LGPD?

Entrevistada 9: Já forneceu mais de um treinamento, e nós temos treinamento e atualizações desses treinamentos.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada à LGPD, você sabe a quem pode recorrer?



Entrevistada 9: Geralmente quando eu tenho alguma dúvida, a primeira pessoa que eu recorro é a nossa analista que fica dentro da agência. A segunda opção é gestora da nossa área de compliance, que eu entendo que tem bastante conhecimento, e quando ela não tem ela sabe onde reportar para procurar esse tipo de informação.

Pesquisador: Em sua área já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistada 9: Não, não me lembro de nenhuma situação. O que acontece bastante e a gente tem conseguido, né? Acho que isso já se trabalha há algum tempo, é: O nosso principal cooperado, que é a pessoa da área da saúde, ele vai lá se associa, tem a conta dele. Aí ele traz o filho, traz a esposa e ele não é co-titular dessa conta. Mas ele entende que por ele ser o vínculo, por ele ser a pessoa da saúde, ele vai ter acesso às informações, ele fala: “Ah, mas sou eu que cuido”, “Ela vai me falar, ela me dá a senha”, então a gente aqui não faz, não damos acesso, pois isso violaria uma série de regulamentações, a gente até orienta, para que a pessoa seja cadastrada como co-titular ou providenciar uma procuração pública.

Pesquisador: A sua agência sentiu impactos devido a implementação da LGPD, em 2018? Se sim, quais?

Entrevistada 9: Nós não tivemos muito impacto. Acho que o maior impacto foi a questão de quando a gente está prospectando novos cooperados, que a gente recebe uma indicação ou a gente pega um número lá e conhece alguém que sabe o telefone dessa pessoa, como um colega por exemplo, mas ele não quer dizer que foi ele que deu o telefone. Então isso a gente não faz mais. Não conseguimos mais fazer. Não atuamos mais dessa forma. Mas de um modelo geral não sentimos muitos impactos, porque a minha experiência anterior era como gestora da área administrativa, então como eu trabalhei, eu acho que dos 20 anos que eu tenho de instituição financeira, devo ter trabalhado uns 9, 10 anos na área administrativa, então eu já tinha bastante conhecimento em relação a esse cuidado.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistada 9: Não me lembro mais especificamente assim, mas deve ser o nome da pessoa, CPF, informações relativas a renda. Eu acredito que são todos os dados em que havendo vazamento da informação, causariam algum tipo de perda para o proprietário das informações.

Pesquisador: Tem algum tipo de compartilhamento de informações do cadastro com terceiros? Com um parceiro, algum fornecedor, tem um procedimento para fazer isso?

Entrevistada 9: Não, e nem algum parceiro que a gente passe as informações, bem pelo contrário, a gente tem bastante cuidado com isso.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela agência envolvem o tratamento de dados pessoais? Como eles são protegidos?

Entrevistada 9: Em uma agência quase tudo envolve, mas, por exemplo, estamos fazendo a atualização do cadastro, né? A gente recebe esse documento físico, ou por e-mail, e agora, pelo WhatsApp corporativo, né? Então a gente tem uma área administrativa, que é onde centralizamos esse modelo de processo que abre a demanda lá e vai para a atualização do cadastro. Hoje a gente quase não tem mais documento físico. O nosso cadastro é digital e isso colabora muito para ter o cuidado, né? Imagino que, na minha percepção, hoje estamos muito mais suscetíveis a ter algum tipo de fraude tecnológica, algum problema de acesso, né, de hackers do que de meios físicos. Penso que o maior cuidado que a gente precisa ter e isso a gente precisa de estar sempre falando, fazendo cursos, se atualizando que é: Comentar sobre algo, né? De uma maneira informal: "Ah, hoje estou cansado, trabalhei muito porque atualizei o cadastro do cooperado X, nossa ele ganha 4X". Eu penso que o maior cuidado é a questão do informal, da conversa informal sobre informações que são dados sensíveis. Ou até a questão de estarmos fazendo um happy hour e daqui a pouco fazer uns comentários... Para mim essa é a parte mais difícil, que a gente não consegue mensurar porque aí entra comportamento humano. E em algum

momento eu acredito que às vezes, não de maneira racional, não se dando conta. Por isso que eu acho que é muito importante o tempo todo a gente ficar falando sobre isso, do cuidado e o que que impacta.

Pesquisador: A cooperativa atua preventivamente com o intuito de evitar o vazamento de dados pessoais de seus cooperados? Quais são os controles adotados aqui na agência?

Entrevistada 9: O controle adotado aqui na agência é aquilo que eu te comentei, da gente ter o cuidado na hora de atualizar os cadastros ou quando a gente recebe documentação, a gente muito pouco, hoje manuseia fisicamente os documentos. Se o cooperado traz, automaticamente a gente vai escanear ele, vai mandar para a pasta digital e vai triturar esse tipo de documento. Esses documentos, eles são triturados, e quando recebemos de algum cooperado eles não ficam aqui na área do atendimento, a gente já escaneia e entrega lá no administrativo, que é uma área reservada, que tem senha específica para entrar e aonde a gente faz o descarte, que é a forma de triturar o documento. Agora tu falaste uma outra coisa que é bem importante e que eu tenho pessoalmente feito esse controle. Hoje a gente trabalha com o WhatsApp corporativo, que eu entendo que é maravilhoso, especificamente para a questão da proteção dos dados, mas em muitos momentos o cooperado não quer utilizar esse canal. E eu sempre explico: se a gente fala que essa ferramenta é muito mais segura do que o whatsapp normal, pra própria proteção do cooperado, dificilmente ele não entende, e acaba aceitando. Em relação a vazamento de dados, a gente não chegou a ter, mas nós tivemos uma gerente de relacionamento que deixou a mochila do trabalho no carro, foi roubada e levaram a mochila e o celular de trabalho. Eu vou te dizer que eu não dormi naquela noite depois que ela me avisou porque eu fiquei muito preocupada, porque se o ladrão conseguisse acessar os dados do WhatsApp, ele teria acesso aos documentos pessoais de futuros cooperados, que ela me disse que tinha algumas conversas de pessoas interessadas em abrir conta. Mas eu acredito que quem fez o roubo era específico para roubar algo de valor e não tinha esse conhecimento de fraudes ou estelionato, pois não tivemos nenhum desdobramento sobre esse caso. Mas

aí nesse momento eu vou te dizer como foi importante para conscientizar toda a equipe. Olha só uma coisa que pode acontecer e que acontece o tempo todo, a gente ou ser assaltado ou furtado. Então isso eu acredito que foi um aprendizado de que realmente eu tenho que ter mais argumentos para mostrar para o meu cooperado que é melhor ele conversar comigo por essa outra ferramenta do que utilizar o WhatsApp normal, onde ele está muito mais exposto ao risco.

Pesquisador: Todos os colaboradores aqui da agência possuem instrução adequada acerca de todas as premissas da LGPD?

Entrevistada 9: Sim, com certeza. Além dos treinamentos a gente fala bastante sobre isso. Eu tenho uma analista que tem muito cuidado e é uma pessoa bem direcionada para isso. Como eu te falei, né? A questão da utilização do WhatsApp normal, dos documentos, da fila do caixa, a gente procura estar o tempo todo reforçando a importância do cuidado com as informações, porque não é só documento que é dinheiro, né, que tem valor, né? O que a gente fala, o que a gente manda de informação, e principalmente a nossa postura.

Pesquisador: Perfeito. Essa foi a entrevista número 9. Agradeço sua participação.

#### 10. Gerente de Agência – Data e hora: 06/11/2023 – 15h25

Pesquisador: Então estamos iniciando mais uma entrevista, o entrevistado é o número 10, gerente de agência, ciente dos termos dessa pesquisa, os fins acadêmicos acerca da privacidade, também o anonimato dessas respostas. Então, pergunta número 1: Conhece a LGPD? Qual o seu nível de entendimento?

Entrevistado 10: Sim, conheço a LGPD. É uma premissa pro funcionamento da nossa organização. Eu acho que hoje os dados sensíveis, o sigilo e a segurança da informação são os principais motivos, né? De cuidado e primor pela exposição da base de dados que a cooperativa tem. Então sabemos dessa lei e da rigorosidade dela e seguimos sempre que possível.

Pesquisador: A cooperativa já forneceu algum treinamento sobre LGPD?

Entrevistado 10: Sim, a cooperativa já realizou mais de um treinamento, tanto online quanto presencial, sempre enfatizando a importância, né? Dos dados sensíveis que a gente tem dentro da organização.

Pesquisador: Em caso de dúvida relacionada à LGPD, você sabe a quem pode recorrer?

Entrevistado 10: Hoje o quadro de colaboradores recorre à gente, né? E nós, sempre com qualquer tipo de exposição ou de alguma sensibilidade, a gente recorre sempre ao compliance, que é uma maneira de buscar orientação, né, para base até mesmo se necessário for buscar junto à Confederação junto ao setor de gestão de riscos.

Pesquisador: Em sua agência já ocorreu algum incidente envolvendo dados pessoais?

Entrevistado 10: Sim. O que que a gente reforça muito em relação a isso, a gente trabalha em uma instituição que tem os dados sensíveis e é muito importante que haja essa segurança, mas a gente hoje não tem tanta tecnologia para trazer essa segurança. E te cito como um exemplo: Nós não temos hoje como buscar, por exemplo, o informe de rendimentos PJ dentro do nosso Mobile [aplicativo] ou do nosso IB [internet banking], isso faz com que todo associado que precise dessa movimentação entre em contato com a gente. E os nossos assistentes acabam fornecendo essa informação por e-mail, então a gente tem uma possível exposição via e-mail e sendo que nós estamos assim, expostos a um erro humano, como já aconteceu, né? Nós tivemos uma vez um caso que uma colaboradora enviou os dados de um cooperado para outro. A pessoa viu, retratou, procurou se posicionar, mas se fosse um conhecido dessa pessoa seria uma exposição enorme da marca, porque de fato acabou vazando. Por isso que eu digo que às vezes a falta de tecnologia nos expõe muito em relação à LGPD, né. Nos traz muita fragilidade frente às nossas informações, porque muita coisa a gente tem que fazer manual, né? E o exemplo que eu citei do Informe de

rendimentos PJ é o maior exemplo disso. Então quando tu ficas à mercê do colaborador, e que dependendo do dia né, tem dias que é tranquilo, a pessoa está concentrada, mas é um ser humano, né? Deu um bug lá no dia, deu um problema, a pessoa está sobrecarregada, daí é muito fácil errar, né? E não dá para culpar, porque muitas vezes realmente é por falta de atenção, mas como falei, é um ser humano, ele está sujeito a isso.

Pesquisador: A LGPD foi implementada em 2018, após a implementação você sentiu impacto na agência. Qual o impacto?

Entrevistado 10: Sim. Primeiro, acho que hoje essa lei traz segurança para eles, né? E, principalmente, ela se tornou muito conhecida dentro do sistema financeiro, então toda pessoa hoje que busca, tanto pessoa física quanto pessoa jurídica, tem conhecimento dessa lei no mercado. Então isso blinda de uma certa forma, até porque o nosso público é um público muito assediado, então porque as pessoas estão constantemente em contato com eles, procurando entrar em contato, blinda eles de uma certa forma, né? Que para nós como pessoas físicas é uma segurança, mas em compensação, nos blinda de uma outra forma que nos impede de ter um acesso mais facilmente a essas pessoas, mais direcionado. Porque a gente precisa ter o consentimento e tal. Então, o que mudou pra gente, pra gente hoje buscar de fato esse approach, né? Como a gente vem fazendo com algumas empresas a gente vem buscando o aceite de todos para poder seguir o encaminhamento da prospecção e do contato de uma forma correta para que não exponha a própria marca da cooperativa, mas sim, por um lado é bom, né? Que é essa questão da segurança, o cooperado se sente mais à vontade, e ele se sente mais aberto até para nos receber, porque ele não recebe aquele bombardeio de informações, e tentativas de contato. Então, se tu faz, ele já está mais aberto, porque sabe que é uma coisa mais confiável. E o lado negativo é que de fato nos impede é um pouco de ter essa abertura, esse contato inicial com as pessoas, porque tem essa lei que nos impede de sem o consentimento dele, a gente acessá-lo.

Pesquisador: Sabe o que são dados pessoais sensíveis?

Entrevistado 10: Sim, sim. Hoje nossa base, praticamente toda de informação aqui, são dados sensíveis, né? Desde as informações do cliente, né? Desde as informações pessoais até as informações profissionais. Praticamente tudo o que é informação que a gente entende que está dentro do nosso sistema vinculado, a gente trata aqui dentro como um dado sensível. Não precisa só se falar de uma renda da pessoa, ou uma informação do Serasa, mas qualquer outra informação que exponha a própria pessoa, a gente considera como dado sensível aqui também.

Pesquisador: Há algum tipo de compartilhamento das informações do cadastro com terceiros? Existe procedimento padrão para esta operação?

Entrevistado 10: Nós não compartilhamos nada com terceiros, né? O nosso setor não compartilha nada. A gente tem hoje, dentro do nosso sistema, os vínculos. Aqueles que possuem aquele CNPJ, ou seja, CPFs vinculados aqueles CNPJs, pessoas vinculadas àquela empresa. Isso nos permitem fazer o acesso ou de fato compartilhar alguma informação do grupo econômico com essas pessoas autorizadas, fora isso não fornecemos nada para terceiros. A gente não fornece nada nem para parceiro, sei lá, parceiros comerciais da cooperativa, tem aqueles que comercializam imóveis, carros, etc, mas nós não compartilhamos nada, nada com ninguém.

Pesquisador: Quais atividades executadas pela agência envolvem o tratamento de dados pessoais, de que forma os dados são protegidos?

Entrevistado 10: Hoje muito, né? São protegidos com divulgação, a gente protege os dados. A gente procura proteger os dados pra evitar a circulação dele por WhatsApp. A gente evita até de forma física, muitas vezes a gente evita. Pra que o associado venha aqui pedir extrato pra não ter perigo de perder alguma informação que ele tenha. Então hoje a gente procura fazer com muito cuidado. Tratar os dados sensíveis, levando o acesso dessa pessoa à conta dela, né? Então a gente evita trabalhar de uma forma manual, de enviar dados ao cooperado. A gente faz o acesso pra que a pessoa lá dentro extraia, salvo casos como informe de rendimentos, que eu não tenho como dizer pra pessoa gerar

dentro do sistema, aí realmente eu fico sujeito a um vazamento de informação, porque pode realmente acontecer de alguém hackear o e-mail dele né, ou o próprio WhatsApp. Mas a gente evita o whats, mesmo sendo o corporativo, a gente procura sempre deixar registrado, até para que também ele formalize para nós por e-mail, para que não haja a sensibilização desses dados. A gente procura sempre minimizar. Então, a gente procura sempre pedir pro pessoal cuidar a informação aqui, cuidar a informação de fora, porque o meio é um meio muito fechado. Então, essas informações, por mais que tu circula, né? Uma clínica conhece a outra, os concorrentes observam os movimentos, então é fácil conectar, né? E como é um meio muito fechado e pequeno, eles se conhecem. Então a gente procura ter muito cuidado. Então é fácil de tu expor a pessoa, né? E possivelmente aí causar um problema moral pra pessoa aí fora da própria cooperativa. Então a gente procura ter cuidado até porque aqui a gente tem grandes operações, a gente tem contas de grandes hospitais, e é muito fácil tu te pegar daqui a pouco, falando sobre alguma situação na frente de outro cooperado. Então a gente tem que ficar o tempo inteiro se policiando, para não deixar vaziar, não expor nenhuma situação de nenhuma empresa.

Pesquisador: Então, salvo esse informe de rendimentos, todo o resto vocês direcionam para o cooperado mesmo tirar os extratos no internet banking ou no aplicativo?

Entrevistado 10: Isso, sempre. Claro que vem gente aqui pedir extrato, tem muito cooperado que ainda pede extrato por e-mail, né? A gente procura sempre não fazer. E o que prejudica mais é o público mais conservador, que não querem dar acesso, eles não fazem pelo aplicativo e não querem dar acesso para secretária gerar os documentos, e visualizar os dados e as informações, como o saldo da conta. Então ele não faz sozinho e não dá acesso, então ele pede de fato, que seja encaminhado por e-mail, alguns não sabem operar o aplicativo também, aí a gente trata caso a caso né. Então existe uma exposição, né? Mas é muito pontual. A gente procura mitigar sim o risco, né? Nunca tivemos um problema. Nunca tivemos um problema de vazamento de informação assim que tivéssemos recebido um apontamento, alguma reclamação, mas sim, né, casos pontuais já



aconteceram e a gente procura minimizar isso justamente para não ter problema, porque a hora que der, né, pode ser uma coisa grande, mas a gente está procurando sempre cuidar dessas informações. Um outro exemplo típico disso, é o informe de rendimentos de investimentos. O relatório que sai no sistema é muito ruim, entendeu? O layout, as informações dele, por exemplo, para alguns hospitais não serve. Então eles pedem e a gente tem que mandar mais de um, por e-mail, para poder esclarecer a informação que eles querem. Então isso precisa ser aprimorado. Claro, tem um relatório que conseguimos emitir em outro sistema interno que é mais completinho, mas mesmo assim, para alguns, ainda tem dúvida. Então, o que que a gente faz a gente? Muitas vezes a gente pede para que tire lá no aplicativo e para não enviar um novo documento a gente liga e esclarece os pontos e passa algumas informações que eles precisam para não precisar de fato estar transitando os documentos.

Pesquisador: A cooperativa atua preventivamente com o intuito de evitar vazamento nos dados pessoais de seus cooperados. Quais são os controles adotados aqui na agência?

Entrevistado 10: A cooperativa atua sim. A cooperativa pontua, né? Nos intensifica com o máximo de informações possíveis para evitar isso. Mas assim, a gente tem a política de realmente não enviar, mas quando a gente tem acesso e a exposição desses documentos, a gente procura ter o máximo de rigorosidade pra controle, né? Que é o que a gente pede: “Olha só quando a gente for transitar um documento por e-mail se certifique se estamos falando da mesma pessoa jurídica, né?” Porque não existe algo que nós façamos hoje aqui dentro, de relatório, que me proteja disso, né? Eu de alguma forma, quando eu entro pra esfera de eu não fornecer a informação, não deixar a autonomia do associado buscar a informação, ter acesso à informação, eu tô sujeito a uma exposição. Por mais que seja no WhatsApp corporativo, mas sei lá, daqui a pouco ele pode sofrer um sequestro relâmpago e os caras acessarem ali o WhatsApp dele. Então, existe uma certa exposição quando transitar ali, então pra mim, o modo mais importante que hoje a gente tem que trabalhar a LGPD é trabalhar paralelamente a tecnologia, fazer com que a pessoa tenha acesso a

todas as informações necessárias para fazer gestão do negócio delas, né? Tanto pessoa jurídica como pessoa física. Que ela se auto atenda e não nos envolva. E aí se der qualquer problema não vai partir de nós. Ah, ele sofreu um sequestro, beleza, uma situação dele com a segurança pública, né? Não é uma fragilidade da cooperativa. Agora, quando eu não forneço algo, quando eu não sou claro com algo, quando eu não atendo a necessidade dele com algo, aí eu me exponho.

Pesquisador: Todos os colaboradores da agência possuem instrução adequada acerca de todas as premissas da LGPD?

Entrevistado 10: Sim, sim, todos fazem cursos constantes de atualização, né? Fazem essas novas imersões e utilizam nossa plataforma de treinamentos que está sempre trazendo reciclagens obrigatórias. Então todos estão sempre atualizados, têm uma consciência da importância disso, né? Sabem que essa sensibilidade ela traz uma vulnerabilidade muito grande pra cooperativa e sabem, de fato, de algumas situações que a gente tem que nos levam ao risco, mas a gente procura sempre mitigar isso, porque nós não temos tecnologia pra tudo, mas a gente precisa atender a necessidade do associado.

Pesquisador: Perfeito. Agradeço o entrevistado 10. Foi uma entrevista para o curso de pós em gestão de projetos e inovação, que mantém então aqui o anonimato da pesquisa. Obrigado.

Fonte: Autoria própria.