



GESTÃO DE RISCOS NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO BRASIL A PARTIR DA SIMBIOSE ENTRE PESQUISA-AÇÃO E DESIGN THINKING

RISK MANAGEMENT IN THE TREATMENT OF PERSONAL DATA IN BRAZIL FROM THE SYMBIOSIS BETWEEN ACTION RESEARCH AND DESIGN THINKING

Maria Heloísa Chiaverini de Melo **1**
Fabrício Bittencourt da Cruz **2**

Resumo: O trabalho apresenta um relato de experiência da pesquisa realizada nas startups incubadas na Incubadora de Projetos Tecnológicos da Universidade Estadual de Ponta Grossa acerca do tratamento de dados pessoais destas empresas. O método utilizado nesta experiência foi a pesquisa-ação em conjunto com o método de desenvolvimento de produto design thinking. A metodologia adotada tem caráter qualitativo, utilizando técnicas de pesquisa bibliográfica, documental e empírica, consistindo na aplicação de entrevistas semiestruturadas, seminários e questionários. O objetivo da pesquisa foi orientar as startups acerca da importância da proteção de dados pessoais e desenvolver o protótipo de um sistema que diagnostique a necessidade de regular a proteção de dados pessoais e oriente ações de adequação para empresas que as demandem. O resultado foi o desenvolvimento de uma ferramenta de gestão de riscos e ações sistematizada em um software de adequação à legislação de proteção de dados pessoais.

Palavras-chave: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Produto. Gestão de Risco. Startups.

Abstract: The work presents an experience report of the research carried out in the startups incubated in the Incubator of Technological Projects of the State University of Ponta Grossa about the treatment of personal data of these companies. The method used in this experiment was action research in conjunction with the design thinking product development method. The methodology adopted has a qualitative character and used the techniques of bibliographic, documentary and empirical research, consisting of the application of semi-structured interviews, seminars and questionnaires. The objective of the research was to guide startups about the importance of protecting personal data and to develop a prototype of a system that diagnoses the need to regulate personal data protection and guides adaptation actions to companies that need it. The result was the development of a risk and action management tool systematized in a software to adapt to the legislation for the protection of personal data.

Keywords: General Data Protection Law. Product. Risk Management. Startups.

-
- 1** Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Membro do Projeto MindTheGap Inovação em Direito Lattes: <https://lattes.cnpq.br/0566976254755601>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2793-7162>. E-mail: mh_2311@hotmail.com.
 - 2** Doutor pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Professor na Universidade Estadual de Ponta Grossa - Doutorado, Mestrado e Graduação. Líder do Projeto MindTheGap Inovação em Direito. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7053459589427233>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0538-9193>. E-mail: fabriciobittcruz@gmail.com.
- 

Introdução

Este trabalho consiste em relato de experiência em pesquisa realizada nas startups integradas à Incubadora de Projetos Tecnológicos (InProTec) da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) acerca do tratamento de dados pessoais por parte destas empresas sob a perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O objetivo da pesquisa foi orientar as startups sobre a importância da proteção de dados pessoais e desenvolver o protótipo de um sistema que diagnostique a necessidade de adequação da proteção de dados pessoais e oriente as empresas necessitadas em relação a essas ações.

Justifica-se o desenvolvimento da pesquisa pelas novas características econômicas da sociedade contemporânea, em que os serviços e a gestão da informação são elementos nucleares para o desenvolvimento da economia (BIONI, 2019). Essa nova forma de encarar os meios de produção é chamada de sociedade da informação, que se intensificou e solidificou em contato com a evolução tecnológica recente, potencializando o fluxo informacional (BIONI, 2019). Nesse sentido, os dados são os principais elementos para a construção de informação, daí sua relevância.

Com a tecnologia da informação a fluidez dos dados aumenta, e a sua organização mais escalável cria um mercado em que a base elementar é a extração e comodificação (BIONI, 2019). Neste cenário, questionou-se: qual ferramenta poderia mitigar os riscos de tratamento de dados pessoais em determinados modelos de negócios de startups?

Visando responder a hipótese, o objetivo geral da pesquisa foi desenvolver, pela pesquisa-ação e pelo *Design Thinking*, uma ferramenta de gestão de risco e orientações em proteção de dados pessoais a partir da interação entre pesquisadores e participantes, como elucida o método pesquisa-ação orientado por Michel Thiollent (2005).

A escolha metodológica foi inspirada no enfoque da Política Nacional de Proteção de Dados em promover as orientações do adequado tratamento de dados entre todos os atores desse ecossistema, proporcionando confiança e transparência (BIONI, 2019). As técnicas usadas foram: entrevista semiestruturada, seminário e questionário.

No que diz respeito ao presente relato, em um primeiro momento a escolha do método é explicada, com a justificativa, o funcionamento, a escolha dos participantes e a formação da equipe de pesquisadores. Na sequência, relata-se como a pesquisa foi executada e como a ferramenta de gestão de risco e crise foi criada a partir dos elementos metodológicos da pesquisa-ação e do *Design Thinking*.

O resultado foi o desenvolvimento de uma ferramenta de gestão de riscos e ações originada a partir da interação entre pesquisadores e entre pesquisadores e participantes. Essa ferramenta foi sistematizada de modo a gerar um novo *software* de adequação à LGPD. Salienta-se que a exploração patrimonial do *software* foi concedida a BrevenLAW Startup, que tem como modelo de negócio o *Software as a Service*. A BrevenLAW é produto da interação dos membros do grupo de estudos MindTheGap da UEPG.

Pesquisa-ação nas startups da InProTec da UEPG

O método pesquisa-ação foi utilizado com o objetivo de elaborar um produto de conscientização e de adequação à proteção de dados pessoais para startups. A escolha metodológica foi inspirada na Política Nacional de Proteção de Dados, e a pesquisa foi organizada considerando os agentes de tratamento de dados pessoais de instituições privadas na gestão de riscos, na interação entre os atores da LGPD e na busca pelo equilíbrio e transparência do gerenciamento dos dados pessoais (BRASIL, 2018).

Promoveu-se, por intermédio da pesquisa-ação, discussões de metas de ações com os participantes, orientando a viabilidade da realização de medidas que buscam o zelo e a proteção dos dados pessoais nas startups da InProTec da UEPG.

Como os objetivos da pesquisa-ação consistem em propor orientações e soluções, foram verificados os comportamentos das startups, por meio de seus atores de tratamento, nas propostas de transformações e desenvolvimento do produto de gestão de risco, bem como na orientação de

ações (THIOLENT, 2005).

Na estratégia de conhecimento, com o objetivo de tornar eficiente a implementação da LGPD na área organizacional e tecnológica das startups da InProTec da UEPG, a área de atuação escolhida foi a técnico-organizativa, que propõe compromisso “reformador” e “participativo” (THIOLENT, 2005).

Neste aspecto, a pesquisa teve uma etapa informativa e de conscientização e outra de busca pela eficiência, na qual foi desenvolvido o protótipo de uma ferramenta. A etapa de promoção da eficiência é característica das pesquisas nas áreas organizacional e tecnológica, como a presente nesse ensaio (THIOLENT, 2005).

A ferramenta desenvolvida apresenta o diagnóstico do nível de inadequação da startup em relação à proteção de dados pessoais, orienta a tomada de ações para mitigar os riscos encontrados e monitora essas ações. A pesquisa-ação é colocada em prática não apenas por um pesquisador, mas por uma equipe de pesquisadores capazes de trabalhar com o espírito dessa metodologia, sendo essencial a formação de equipe alinhada aos objetivos da pesquisa e ao ponto de partida (THIOLENT, 2005). Considerando o *mindset* proposto pela pesquisa, ou seja, a capacidade de entender e promover a inovação, a equipe foi formada pelos integrantes da Empresa Júnior do Curso de Direito da UEPG.

As empresas juniores, em geral, elaboram projetos que estimulam o espírito empreendedor e promovem o desenvolvimento técnico, assessorando a implantação das soluções indicadas para os problemas diagnosticados, auxiliando no desenvolvimento das Universidades (BRASIL, 2016). Por esse motivo, na organização institucional da UEPG, elas estão sob responsabilidade da Agência de Inovação da Universidade. Além dos integrantes da Empresa Júnior de Direito da UEPG, a pesquisa contou com a participação de dois juristas e pesquisadores da mesma instituição.

Etapas preparatórias

Após a composição da equipe (nove membros), realizou-se a capacitação dos sete membros da Empresa Júnior de Direito da UEPG para a execução da pesquisa, tendo sido elaborado treinamento *online* via *Google Meet* em sete módulos com foco nos principais aspectos da LGPD. O treinamento teve início no dia 24 de setembro de 2020 e término no dia 10 de dezembro de 2020.

No primeiro módulo foram abordados temas como a importância da LGPD, o conceito e a evolução dos direitos da personalidade, tendo Bioni (2019) como referência por contemplar a proteção de dados pessoais como um direito da personalidade. O funcionamento da economia dos dados também foi explorado.

O segundo módulo foi aplicado com a finalidade de explicar quem são os atores e os princípios gerais da LGPD. O terceiro trouxe a explicação de todas as bases legais dispostas no texto da LGPD (artigo 7º).

O quarto módulo envolveu os direitos dos titulares de proteção de dados pessoais e as fases de um programa de implementação da LGPD, conforme orientações ministradas no curso *LGPD 4.0* - curso ofertado em plataforma *online* no ano de 2021. No quinto foram apontados os principais documentos de um programa de implementação da LGPD, bem como penalidades e sanções.

No sexto módulo foram abordados o conceito e os pilares de segurança da informação, a responsabilidade dos atores da LGPD no acesso aos dados pessoais, o conceito de *Data Breach Notification*, a ISO 27.000 e o conceito de *Privacy By Design*.

No último módulo foi aplicado exercício prático que simulava as dificuldades de uma empresa no processo de adequação à LGPD, no qual os participantes tiveram de apresentar as soluções. A resolução desse exercício prático se estendeu por quatro dias e, ao final do treinamento, todos estavam aptos a compor a equipe de pesquisadores.

A pesquisa-ação também teve como objetivo buscar modelos de negócios que poderiam trazer um feedback realista das dificuldades de adequação à LGPD, destacando-se a necessidade de adesão e engajamento dessas empresas na pesquisa. Neste aspecto, a própria LGPD orientou a escolha dos participantes, porque tem como um de seus fundamentos o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação (BRASIL, 2018).

A LGPD procura equilibrar sua missão de promover a cultura de proteção dos dados pessoais

com o desenvolvimento dos modelos de negócios inovadores e tecnológicos. Considerando que a linha de orientação da pesquisa esteve focada em direitos e inovação, buscou-se, para a pesquisa, participantes com modelos de negócio inovadores e tecnológicos. Esse perfil se enquadra no modelo de negócio das startups, que são empresas inovadoras, com baixo custo de manutenção, que conseguem crescer rapidamente e gerar grandes lucros. Trata-se de um modelo repetível, escalável e disruptivo (SEBRAE, 2014).

Na UEPG, a Agência de Inovação e Propriedade Intelectual (AGIPI) é o *locus* da inovação, tendo sido criada para gerir “políticas institucionais de inovação tecnológica e propriedade intelectual, bem como promover a articulação com o setor empresarial no desenvolvimento de produtos, processos e serviços inovadores” (UEPG/AGIPI).

A Incubadora de Projetos Tecnológicos (InProTec) é uma seção da AGIPI e tem por objetivo desenvolver programas que fomentem o desenvolvimento científico, tecnológico e empresarial de novos projetos ou projetos em andamento que promovam a inovação. Em 2020 foi lançada a modalidade de incubação residente, quando o programa ofertou apoio em recurso intelectual e estrutural para as startups selecionadas. As startups contempladas pelo edital de 2020 foram as escolhidas para participar da pesquisa-ação. Foram selecionadas oito startups: quatro oferecem soluções com sistemas (*software* e aplicações); três oferecem soluções com inovação em processos (reciclagem, medicamentos e produção); e uma oferece solução em robótica.

Coleta de dados, conscientização dos participantes e discussão de ações

Finalizadas as etapas de preparação, iniciou-se a primeira etapa da pesquisa no dia 26 de fevereiro de 2021, tendo por objetivo coletar os dados de entendimento, conhecimento, aplicação e organização do tratamento dos dados pessoais das startups participantes. Para tal, elaborou-se uma entrevista semiestruturada com o seguinte roteiro:

- (1) Fale um pouco sobre o modelo de negócio do seu empreendimento.
- (2) Você conhece a legislação sobre proteção de dados pessoais?
- (3) Você acredita que a legislação de proteção de dados gera um passivo ou um ativo para a sua empresa?
- (4) De onde vem o dado?
- (5) Qual é a fonte dele?
- (6) Para que esse dado é usado?
- (7) Qual a categoria do dado (comum, sensível, criança/adolescente)?
- (8) Qual a finalidade de tratamento do dado?
- (9) O dado é compartilhado? Se sim, com quem? Por quê? Onde fica essa empresa? É compartilhado com empresa brasileira ou estrangeira?
- (10) Qual é o tempo de vida do dado? Quando ele sai do banco de dados? Ele nunca sai?
- (11) Já existe uma Base Legal para o dado? Se sim, qual é? Existe uma Base Legal para a finalidade de tratamento desse dado?
- (12) Onde o dado fica armazenado?
- (13) Qual é o banco de dados que os dados ficam armazenados?
- (14) Quem tem acesso a esse banco de dados? Por que tem acesso?

A primeira pergunta objetivou compreender o problema que a startup procurou resolver, qual solução ela busca validar e qual a área do conhecimento ou de mercado de desenvolvimento da solução. As respostas permitiram relacionar o momento do desenvolvimento da startup, seus segmentos de mercado e sua área de conhecimento com o tratamento de dados pessoais.

A segunda pergunta tencionava saber se o participante conhecia ou não o tema da pesquisa - proteção de dados pessoais. Como no segundo momento da pesquisa foram elaborados seminários de conscientização para os participantes, as respostas serviram como orientação. A terceira pergunta objetivou saber se os participantes entendiam como funciona a economia da informação e a importância dos dados no atual mercado da informação. Também buscou entender

a visão de cada participante sobre o trato legal do tema abordado na pesquisa.

A quarta e a quinta foram formuladas com os propósitos de entender a origem, a forma ou meio de coleta dos dados pessoais pela startup e de perceber se a startup seguia os princípios da necessidade, adequação, segurança e qualidade dos dados previstos na LGPD.

A sexta pergunta, assim como a oitava, teve como objetivo verificar se a startup seguia o direcionamento do princípio da finalidade no tratamento dos dados pessoais, tal qual enunciado na LGPD. A sétima pergunta foi apresentada no intuito de saber quais as categorias de dados pessoais tratadas pelas startups participantes e se as disposições trazidas nas seções II e III do Capítulo II da LGPD eram aplicadas por elas.

Buscou-se entender, por meio da nona pergunta, se os direitos dos titulares e as bases legais da LGPD eram seguidos, conforme a finalidade do tratamento do dado pessoal, no que concerne ao compartilhamento externo com outras instituições, além da possível transferência internacional (Capítulo V da LGPD).

A décima pergunta serviu para a obtenção de informações sobre o tempo de permanência do dado pessoal no banco de dados da empresa, a fim de verificar se o disposto na Seção IV da LGPD estava sendo observado.

A décima primeira pergunta foi utilizada para entender se a startup conseguia justificar e aplicar as hipóteses legais de tratamento dos dados pessoais em suas atividades (Seção I do Capítulo II da LGPD). As perguntas 12 e 13 foram úteis para conhecer se a startup seguia o princípio da prevenção e da segurança dos dados pessoais, bem como se realizava transferência internacional de dados pessoais. Por fim, o objetivo na décima quarta pergunta consistiu em compreender como funcionava a organização interna de acesso aos dados pessoais na startup, visando verificar a segurança no tratamento dos dados.

Na primeira etapa da pesquisa foram realizadas 10 entrevistas de forma *online* utilizando o *Google Meet*, tendo duração aproximada de uma hora cada. As entrevistas revelaram que o conhecimento das startups participantes sobre a LGPD era incipiente - sendo assim, o roteiro dos seminários foi elaborado para elucidar como funciona a lei e o que é preciso saber para que se mantenham adequados a ela. Ressalta-se que os dados primários gerados na entrevista semiestruturada foram analisados a partir do método Análise de Conteúdo no último capítulo da dissertação de mestrado que deu origem a esse relato. Ademais, no presente texto são apontados os resultados do método de coleta de dados pesquisa-ação.

A segunda etapa da pesquisa-ação, que teve início no dia 10 de maio de 2021, teve por objetivo elaborar seminário de conscientização para os participantes com base nas informações coletadas nas entrevistas semiestruturadas, e também em como as startups participantes estavam organizadas. No mais, envolveu o entendimento da importância da proteção de dados pessoais.

Os tópicos apresentados foram: o que é LGPD; para que serve a LGPD; qual importância e princípios da LGPD; quais são as bases legais e como elas devem ser usadas; o que são e quais as precauções que se deve ter com dados sensíveis e dados de crianças e adolescentes; e quais os benefícios em implementar a LGPD, destacando segurança jurídica, transparência na relação com o cliente, proteção da reputação da empresa, diferencial competitivo e o impacto social e democrático.

Além da apresentação desse conteúdo, a equipe mostrou dois vídeos disponíveis em canal da plataforma *Youtube*, com duração de dois minutos cada, de propagandas publicitárias que buscavam trazer a consciência da proteção dos dados pessoais para o titular de dados. O impacto que a proteção de dados tem nos dias de hoje na vida do titular, inclusive a partir da perspectiva do titular de dados, foi apresentado aos participantes.

Pode-se afirmar que as duas primeiras etapas foram caracterizadas pela interação entre os pesquisadores e os participantes (THIOLLENT, 2005) e que a pesquisa-ação foi ambientada nas startups, compreendendo as rotinas das operações junto aos participantes, bem como seu modelo de negócio.

A terceira etapa, que teve início no dia 26 de maio de 2020, foi constituída pela discussão de ações entre pesquisadores e participantes com o objetivo de entender quais ações poderiam mitigar os riscos em LGPD nos produtos desenvolvidos e nos modelos de negócio implementados pelas startups. Os riscos foram apresentados a partir do aprimoramento da etapa de busca de

lacunas, conforme procedimento aprendido no curso *LGPD 4.0*, que originou a ferramenta que consiste em uma métrica de gestão de riscos em proteção de dados pessoais.

Depois do desenvolvimento da terceira fase da pesquisa foi gerado um relatório de riscos para cada startup e uma lista das ações discutidas. A partir de então, no início da quarta etapa, as startups responderam a um questionário com o intuito de medir as dificuldades de implementação das ações anteriormente debatidas. A partir dessa interação, finalizando a quarta etapa, resultou a ordem de prioridade em relação aos problemas que deveriam ser pesquisados e às soluções que seriam encaminhadas sob forma de ações concretas. No âmbito da pesquisa as ações foram somente discutidas, ficando a cargo das startups a opção de seguir com a implementação dessas ações.

Resultados e considerações finais

O *Design Thinking*, método utilizado na fase de ideação de um projeto que busca inovação, orienta a transformação de necessidades em demandas (BROWN, 2020). Para transformar esse desafio em resultados alcançáveis, o autor orienta três ferramentas que foram de suma importância para o desenvolvimento deste projeto: *insight*, observação e empatia (BROWN, 2020). Todas elas foram usadas em algum momento dessa pesquisa para o desenvolvimento de seus objetivos.

O uso da ferramenta *insight* se resume em aprender com as relações entre pessoas e produtos, encontrar lacunas nas interações humanas do cotidiano, enxergar aquilo que parece óbvio, mas que ainda não foi percebido pelos outros (BROWN, 2020). O primeiro *insight* da pesquisa teve início antes mesmo da interação com os participantes e o *start* foi a interação entre os pesquisadores. Observação e empatia foram elementos-chave durante toda a pesquisa-ação.

Na última etapa do treinamento, os pesquisadores simularam o caso prático de uma empresa que necessitava se adequar à LGPD. Conforme ensina o curso *LGPD 4.0*, um projeto de adequação consiste em seis fases: conscientização, mapeamento, *Gap Analysis*, planejamento, implementação e monitoramento.

Na análise das lacunas (ou *Gap Analysis*) são identificados os problemas. Essa fase permite identificar as diferenças entre o estado atual de um projeto já existente e o desempenho que se pretende alcançar. Por meio do mapa de fluxo de dados deve-se identificar todas as situações que estejam em desacordo com um tratamento adequado de dados e com a noção da cultura de proteção de dados pessoais. Conforme o curso *LGPD 4.0*, o objetivo dessa fase é detectar quais são as principais exposições, as contingências relacionadas a dados pessoais e discutir as melhores ações dentro do que seja executável e viável para cada participante.

O curso citado disponibiliza uma planilha na qual a equipe deve colocar os problemas encontrados na empresa e as ações que imaginam que devem ser executadas para adequar a empresa à LGPD. Na planilha consta uma classificação dos riscos em alto, médio e baixo. Todavia, nem o curso, nem a planilha, explicavam quais riscos estariam em qual grau, não apontando soluções para os “problemas” detectados, não valorando graus dos riscos, por exemplo. Também não foi explicado por qual fundamento os riscos deveriam ser classificados, ficando o critério a cargo da criatividade dos executores de cada projeto.

Nas reflexões em *Gap Analysis* foi possível perceber que não era suficiente apenas encontrar riscos e pensar em ações. Duas necessidades - que se transformariam em demandas - precisariam ser solucionadas. Quais riscos deveriam ser supridos primeiro e quais ações deveriam ser priorizadas, se todas tinham o mesmo “valor”? Naquele momento, os pesquisadores classificaram o grau de cada lacuna (problema encontrado) de 0 a 10, de acordo com suas percepções ideais de proporção e de geração de impacto social. O exercício foi resolvido a partir desse *insight* coletivo dos pesquisadores.

No entanto, a passagem da subjetividade dos pesquisadores para a objetividade do desenvolvimento da elaboração do “grau” ainda não era palpável. Essa lacuna em objetividade foi suprida com outra ferramenta do *Design Thinking* orientada por Brown: a observação. Na observação é necessário perceber aquilo que as pessoas não fazem e escutar o que elas não dizem. O objetivo é encontrar a qualidade, não somente quantidade (BROWN, 2020). Nas entrevistas foram observadas as habilidades dos gestores com o objetivo de entender como eles poderiam

ajudar no desenvolvimento de uma ferramenta de adequação à LGPD para além de suas demandas internas.

O participante da *Startup A* mencionou durante as entrevistas que já havia trabalhado com gestão de projetos e desenvolvido métricas de adequação à Lei nº 11.196/2005, tendo elaborado método específico. Nessa observação, a solução para a lacuna gerada pelo *insight* dos pesquisadores foi encontrada. Como transformar o subjetivo da percepção da lei dos pesquisadores para o objetivo das instruções normativas?

A habilidade de gerenciar projetos e a experiência do participante da *Startup A* auxiliou no desenvolvimento da ferramenta de gestão de risco, sendo essa a entrega da pesquisa. A interação entre os pesquisadores e o participante da *Startup A* possibilitou a concepção de uma métrica específica que identifica as lacunas encontradas e as classifica em graus de risco. A metodologia gerada pela ferramenta se divide em três partes que, em conjunto, formam o chamado “processo” em gestão de projetos.

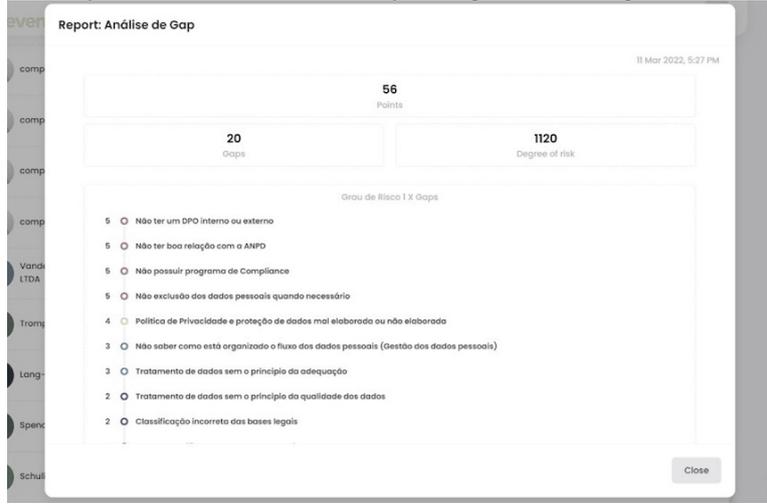
A primeira etapa consiste na identificação do grau de risco. O cálculo é baseado nas lacunas ou problemas que podem ser encontrados em uma empresa despreparada em proteção de dados pessoais. Essas lacunas já estão pré-estabelecidas e são identificadas a partir de um questionário sistematizado no *software* criado.

Figura 1. Exemplo de tela de perguntas para as empresas

Fonte: Os Autores (2021).

As lacunas têm origem nos possíveis descumprimentos da LGPD, e toda vez que alguma inobservância for encontrada, deve ser pontuada, sendo que para cada lacuna se atribui uma pontuação de 1 a 5. Ao final, o valor integral gerado evidencia o nível de inadequação à lei, ou seja, essa pontuação aponta o grau do risco da empresa em relação ao tratamento dos dados pessoais. O nível de inadequação varia de 0 a 105. Quanto mais próxima a empresa estiver desse valor, maior o risco em relação ao tratamento dos dados pessoais.

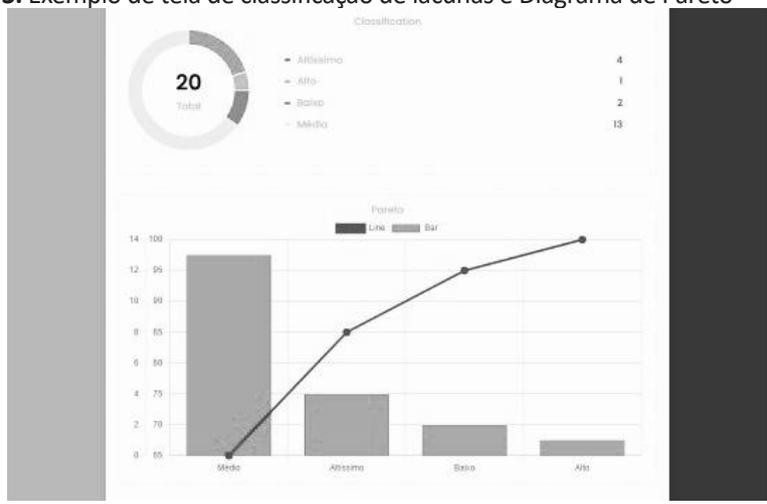
Figura 2. Exemplo de tela de relatório com pontuação e visualização de lacunas



Fonte: Os Autores (2021).

A pontuação (gradação) do problema – ou dos problemas diagnosticados – indica a classificação da empresa. Uma empresa que pontuou no total entre 0 e 20 recebe a classificação *baixíssimo*. Já a empresa que pontuou entre 21 e 40 recebe a classificação *baixo*; e a que pontuou entre 41 e 60 recebe a classificação *médio*. A empresa que pontuou entre 61 e 80 recebe a classificação *alto* e a que pontuou entre 81 e 105 recebe a classificação *altíssimo*.

Figura 3. Exemplo de tela de classificação de lacunas e Diagrama de Pareto



Fonte: Os Autores (2021).

Na segunda fase são consideradas as ações executadas pela empresa para mitigar o grau dos riscos. Assim como as lacunas, as ações também recebem pontuação. O grau de risco após a implementação da ação, ou terceira fase, mostra a pontuação do grau do risco da empresa após a implementação das ações de mitigação de riscos. Resulta da pontuação inicial menos a pontuação da segunda fase.

A simbiose entre o método científico da pesquisa-ação e o método ágil do *Design Thinking* proporcionou a interação oportuna para o desenvolvimento dos dois principais objetivos da pesquisa: o desenvolvimento de um Produto Mínimo Viável de gestão de riscos no tratamento de dados pessoais em startups e a promoção da conscientização dos participantes.

A pesquisa-ação, por viabilizar a interação com os participantes, extrapola o campo da observação, buscando promover conscientização, caracterizando-se pela resolução ou, ao menos, esclarecimentos dos problemas da situação observada e pela divulgação de seus resultados (THIOLLENT, 2005). É um método que respeita a ética da pesquisa científica, a cientificidade dos

resultados e da pesquisa acadêmica, mas não se prende ao tradicionalismo da pesquisa positivada (THIOLENT, 2005). Isto se deve porque a interação entre os pesquisadores e os participantes para solução dos problemas propostos nas pesquisas conduz à valorização da capacidade de aprendizagem de ambos os grupos.

Essa capacidade é aproveitada e enriquecida em função das exigências da ação em torno da qual se desenrola a investigação. Assim, promove-se a estruturação de aprendizagem conjunta a qual os técnicos, os atores e os pesquisadores se reúnem na busca de soluções apropriadas (THIOLENT, 2005).

Além disso, a pesquisa-ação valoriza o saber formal e informal. Nesse sentido, busca sempre estabelecer ou melhorar a estrutura de comunicação entre os dois universos culturais: o dos especialistas e o dos interessados. Ainda, rompe com a dicotomia de que um sabe tudo e o outro não sabe nada e promove discussão, orientação, interação e aprendizagem mútua. Há conexão, diálogo e interatividade entre todos os atores do processo, sejam eles participantes ou pesquisadores (THIOLENT, 2005).

A ferramenta da empatia no *Design Thinking* busca “o desenvolvimento da conexão com as pessoas que estão se observando em nível fundamental” (BROWN, 2020, p. 46), resultante análogo ao da pesquisa-ação. Nesse sentido, como sugerido por Brown (2020, p. 47), “criar um aparelho técnico sendo um engenheiro a ser utilizado por outros engenheiros é diferente de criar um computador ‘para pessoas comuns’”. Ou seja: quando o profissional de determinado campo do saber faz generalizações a partir e com base em suas próprias percepções, experiências e expectativas “limitará as oportunidades” (BROWN, 2020).

Nessa lógica, não pareceu oportuna a criação de ferramenta para auxiliar empresas a lidar com problemas de gestão de risco, inclusive crises de tratamento de dados pessoais, sem que os colaboradores dessas empresas as compreendessem. Por outro lado, durante a pesquisa-ação, revelou-se acertada a junção dos objetivos de conscientização e de adequação como inerentes a essa ferramenta.

Além disso, a interação nas técnicas de discussão de ações revelou que os participantes percebiam a LGPD através da exibição dos riscos de tratamento de dados pessoais da sua própria startup. A empatia fez perceber que, para os participantes entenderem as necessidades e demandas de se adequarem à LGPD, era necessário converter a linguagem jurídica para a linguagem dos participantes. A técnica do seminário iniciou essa transformação, mas para que eles pudessem discutir ações e buscar soluções para as lacunas encontradas, era necessário que as visualizassem.

Os participantes puderam constatar como a sua startup se encontrava em relação à LGPD, evidenciando cada lacuna, o grau de risco e a pontuação final. A visualização dos riscos de tratamento de dados pessoais pelas startups promoveu, de forma clara, simples e objetiva, o conhecimento da LGPD.

Na discussão de ações para cada startup foi revelada a pontuação dos riscos, calculada juntamente com a classificação. A partir daí as ações foram pensadas e, ao final, foi gerado um relatório do que deveria ser executado junto com a visualização dos riscos. As startups participantes foram estimuladas a adequar, ou ao menos a elaborar, um plano de ajuste à LGPD para mitigar os riscos envolvidos.

O limitante tempo impediu a avaliação e o acompanhamento do desenvolvimento dos planos de ação das startups, ou seja, a implementação das ações orientadas e planejadas. Também impediu o monitoramento de tais realizações. No entanto, o Produto Mínimo Viável do sistema desenvolvido dispõe de uma funcionalidade que permite que o gestor receba notificações para o monitoramento das ações implementadas e das ações que planejou implementar.

O objetivo da pesquisa foi alcançado, dando origem a um protótipo de ferramenta métrica para gestão de riscos, com relatórios visuais que apontam os principais problemas em proteção de dados pessoais nas startups participantes. Propõe-se estudar, no futuro, o monitoramento das ações já implementadas com a finalidade de manter a eficácia inicial e mitigar possíveis riscos.

Referências

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de dados pessoais: a função e os limites do consentimento**. Forense, 2019.

BRASIL. **Lei nº 13.267**, de 6 de Abril de 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13267.htm. Acesso em: 12 ago. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.709**, de 14 de Agosto de 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 26 ago. 2020.

BROWN, Tim. **Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Alta Books, 2020.

SEBRAE. **O que é uma startup?** 13 jan. 2014. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-startup,6979b2a178c83410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em: 05 ago. 2021.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 2005.

UEPG/AGIPI. **Histórico** [página institucional]. Disponível em: <https://www2.uepg.br/agipi/historico/>. Acesso em: 30 dez. 2021.

Recebido em 08 de junho de 2022.
Aceito em 13 de setembro de 2022.