



UTILIZANDO PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE QUALIDADE EM PROJETOS PARA AVALIAR O NÍVEL DE MATURIDADE DA LGPD EM UMA INDÚSTRIA DE ALUMÍNIO E PLÁSTICO

USING PROJECT QUALITY MANAGEMENT PROCESSES TO ASSESS THE LGPD MATURITY LEVEL IN AN ALUMINUM AND PLASTICS

Filipe Sartor **1**

Rogério Herminio da Silva **2**

Resumo: Este artigo tem por objetivo analisar a utilização de métodos de gerenciamento de qualidade em projetos como forma de medição do nível de maturidade quanto as regras aplicadas em relação a Lei Geral de Proteção de Dados em uma indústria. Como procedimento metodológico foram utilizados os métodos de pesquisa bibliográfica e pesquisa exploratória. Em geral, o objetivo é analisar o benefício de redução de riscos baseado em proteção contra o vazamento de dados pessoais e consequentemente evitar a sujeição de fiscalizações e sanções pela lei aplicada.

Palavras-chave: Projetos. Qualidade. LGPD. Indústria.

Abstract: This article aims to analyze the use of quality management methods in projects as a way of measuring the level of maturity regarding the rules applied in relation to the General Data Protection Law in an industry. As a methodological procedure, bibliographic research and exploratory research were used. In general, the objective is to analyze the risk reduction benefit based on protection against the leakage of personal data and consequently avoid being subject to inspections and sanctions by the applicable law.

Keywords: Projects. Quality. LGPD. Industry.

1 Graduado em Sistemas de Informação (ESUCRI), Pós-Graduado em Gestão Estratégica Empresarial (ESUCRI). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1960370392225108>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7340-3195>. E-mail: filipe.sartor@outlook.com.

2 Mestre em Tecnologia da Informação e Comunicação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Graduado em Gestão de TI pela Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8848143720129694>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6781-8902>. E-mail: rogerioherminio@outlook.com.br.



Introdução

Atualmente a tecnologia e seus recursos evoluem em um curto espaço de tempo, de modo óbvio, esta tem o objetivo de permitir facilidades para as pessoas, a fim de promover funções que digitalmente sejam capazes de absorver o esforço humano e permitir que todos possam focar em atividades que consideram importantes para o seu cotidiano. Conseqüentemente para contribuir com tecnologia e sua constante evolução, existe a necessidade de armazenamento de dados para que quando computadorizada, possa-se então fazer leitura dos mesmos a fim de transformar em informação.

É fato condizer que a maioria dos dispositivos que conectamos para obter alguma informação, sendo ela, um cadastro em um site de compras, redes sociais ou até um simples portal digital de notícias, é necessário fornecer dados pessoais para que fiquem registrados aos provedores do conteúdo ali entregue, a fim de que esses dados possam servir de garantia para a entrega e cobrança de um produto ou serviço, ou até mesmo para realizar um melhor direcionamento para conteúdos oferecidos.

Para definir a caracterização de dados pessoais, Doneda (2011) cita que:

A informação pessoal, aqui tratada, deve observar certos requisitos para sua caracterização. Determinada informação pode possuir um vínculo objetivo com uma pessoa, revelando algo sobre ela. Este vínculo significa que a informação se refere às características ou ações desta pessoa, que podem ser atribuídas a ela em conformidade à lei, como no caso do nome civil ou do domicílio, ou então que são informações provenientes de seus atos, como os dados referentes ao seu consumo, informações referentes às suas manifestações, como sobre opiniões que manifesta e tantas outras.

Neste contexto, pode-se observar que dados pessoais podem ser trajados como forma de caracterização de um indivíduo, podendo o mesmo ser identificável desde o nome, dados de consumo, manifestações e desejos pessoais, e dentre outros formatos que possam ser utilizados como ferramentas para identificação, como por exemplo uma foto.

Para melhor controle e privacidade no tratamento de dados pessoais, diversas organizações mundiais e países estabeleceram regras para que sejam tratados estes dados de forma coerente e legal, e dentre algumas que serão explanadas neste artigo como GDPR, CCPA e LGPD (ALMEIDA; SOARES, 2022).

No Brasil, a importância da LGPD para pequenas e grandes empresas representa uma segurança jurídica, tornando elegível realizar o controle eficiente dos riscos relacionados ao tratamento de dados pessoais e também permite promover a entrega de padrões de serviços e produtos, baseando-se na gestão da política de segurança.

O presente trabalho tem como objetivo validar a importância da avaliação do nível de maturidade da LGPD utilizando como base o uso de ferramentas para gerenciamento de qualidade em projetos, com a finalidade de regularizar e entender o tratamento dos dados arquivados a fim de permitir reduzir riscos baseados na regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados, utilizando como estudo de caso um questionário de validação aplicado e uma indústria de alumínio e plásticos, indústria esta que assim como demais indústrias de outros seguimentos possuem processos que envolvem coletas de dados pessoais, como por exemplo, cadastro de currículos através do departamento de recursos humanos, coleta de dados de pessoas através do setor comercial e podendo ser considerado também um simples registro para possibilitar acesso à rede Wi-Fi da empresa.

Devido a necessidade de estar colaborando conforme a LGPD e utilizando métodos de processos de gerenciamento de qualidade em projetos, essa pesquisa justifica-se através da avaliação do nível de maturidade da LGPD em contribuição para o seu público alvo o benefício de redução de riscos, regularização e proteção contra o vazamento de dados pessoais, para conseqüentemente evitar a submissão de fiscalizações, sanções e multas pela lei aplicada.

Metodologia

Este artigo consiste em demonstrar a utilização de métodos de gerenciamento de qualidade em projetos para entender o nível de maturidade da LGPD aplicados à uma indústria de alumínio e plástico.

Para um melhor tratamento dos objetivos e melhor apreciação desta pesquisa, observou-se que ela é classificada como pesquisa exploratória. Detectou-se nesta a necessidade de pesquisa bibliográfica, sendo assim perpetrou uso de materiais já elaborados: livros, artigos científicos, revistas, documentos eletrônicos e enciclopédias na busca e alocação de conhecimento sobre o nível de maturidade da LGPD através de métodos para gerenciamento de qualidade em projetos, correlacionando tal conhecimento com abordagens já trabalhadas por outros autores.

Para desenvolver a pesquisa utilizou-se embasamento em dois contextos: LGPD e Gerenciamento de Qualidade em Projetos, toda via, no dia 28 de janeiro de 2023 foram executadas consultas nos portais com conteúdo de periódicos e websites complementares, sendo que a primeira a ser realizada foi no portal CAPES Periódicos, onde empregou-se na filtragem as palavras LGPD e gerenciamento, resultando em três artigos, porém, apenas um utilizado para o desenvolvimento porque dois estavam repetidos e um não relacionava-se com o objetivo da pesquisa. Seguindo a pesquisa no site CAPES Periódicos, ficou configurado um novo filtro buscando artigos pelas opções LGPD, lei geral de proteção de dados e estudo de caso, com a quantidade de oito resultados e após a leitura dos mesmos, dois destes aproveitados e os demais descartados por não pertencer ao contexto deste documento.

Dando sequência à pesquisa, ainda utilizando o portal CAPES Periódicos, empregou-se o filtro avançado com as palavras Gerenciamento de Projetos, sendo assim, a pesquisa retornou com volumoso conteúdo bibliográfico, porém foram selecionados somente dois artigos para dar ênfase neste objeto. Além do Google Acadêmico, foram realizadas consultas em websites complementares que no caso, adicionaram à pesquisa mais 2 artigos.

Além das consultas realizadas em portais com periódicos, no contexto da LGPD, ocorreram pesquisas diretas ao portal da legislação brasileira, onde dispõe-se informações sobre as leis nacionais e também pesquisas diretas no portal das leis GDPR e CCPA.

A fim de aprofundar o entendimento relacionado ao tema deste artigo, o fundamento deste documento seguirá apresentando sobre conteúdos passando por uma breve abordagem sobre Gerenciamento de Projetos, e aprofundando um pouco mais neste quesito, direcionar à uma das áreas do gerenciamento de projetos denominada Qualidade do Projeto. Na sequência será abordado o tema LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

A seleção do tema gerenciamento de qualidade em projetos com união ao tema LGPD propõe com que se tenha percepção do uso de ferramentas de gestão de projetos para organizar e controlar, com base na lei, o tratamento de dados pessoais em posse de uma indústria. Neste caso, optou-se pelas ferramentas de coleta de respostas baseadas em entrevistas com relação a LGPD em alguns setores da empresa, e com base nas respostas, a geração de uma matriz GUT para que se entenda o resultado e sejam definidas as prioridades para melhor gestão e tratamento dos dados pessoais.

Para realizar a coleta de respostas, construiu-se um documento contendo perguntas relacionadas ao tratamento de dados pessoais, considerando respostas objetivas com amplitude numérica de notas de 1 a 3, citando como exemplo, 1 para nível baixo, 2 para nível médio e 3 para nível alto, e no seguinte passo, realizado entrevistas com colaboradores de determinados setores que tenham relações ao tratamento de dados pessoais.

A definição da matriz GUT aplicou-se baseado nas respostas coletadas através das entrevistas, considerando determinar a listagem de maior prioridade às respostas com notas menores seguindo em ordem crescente para as notas maiores. Sendo assim, possibilitar realizar a entrega de pontos de melhoria quanto ao tratamento de dados pessoais para que a indústria realize manutenções e garanta a cumplicidade à LGPD.

Como encerramento da fundamentação, o documento apresenta como foram realizados os levantamentos para entendimento da maturidade das regras da LGPD aplicadas em uma indústria de alumínio e plásticos.

Projetos: Definição e Gerenciamento

Projetos podem ser definidos como um esforço temporário explorado para criar um produto, serviço ou resultado único. Para melhor definição, pode-se considerar que são um aglomerado de processos utilizados a fim de cumprir objetivos baseado em entregas. Objetivos estes definem-se basicamente em atender uma demanda ou propósito determinado. O resultado da entrega de um projeto pode ser considerado como um conjunto de entregas, uma vez que entregas podem ser definidas como resultados das fases de um projeto podendo ser tangível ou intangível (PMI, 2017).

Para realizar a gestão de um projeto leva-se em conta a aplicação de conhecimentos e habilidades técnicas sob as atividades e processos por ele compostos, tendo como objetivo coordenar para que todos os processos se integrem a fim de chegar à um objetivo resultante (ENAP, 2014).

O gerenciamento de projetos pode ser considerado como um conjunto de boas práticas que unidas às habilidades do gestor que aplica seus conhecimentos e habilidades utilizando-se de técnicas realizando planejamento, execução, monitoramento e controle a fim de realizar a entrega de um determinado objetivo (PMI, 2017).

Melhor explicando sobre a definição de gerenciamento de projetos Candido et al. (2012) citam que:

É, sim, um conjunto de mecanismos organizados de acompanhamento de processos que precisam ser desenvolvidos com qualidade, preço e prazo competitivos, visando à satisfação dos clientes.

A fim de manter organizado e dividir esforços para que o projeto seja desenvolvido e as atividades estejam devidamente equilibradas entre as pessoas e organizações envolvidas na totalidade, estas podem ser denominadas partes interessadas, ou em uma nomenclatura conhecida como *stakeholders*, que em melhor definição, estas partes interessadas podem ser definidas como cliente, organização, patrocinador e gerente de projeto (ENAP, 2014).

Conduzindo uma melhor organização, os projetos podem ser dispostos em fases, isto faz com que o gerente de projetos obtenha o melhor resultado considerando o gerenciamento e controle das atividades que são executadas. O conjunto das fases podem ser conhecidas como Ciclo de Vida de um Projeto (ENAP, 2014).

O objetivo do gerente de projetos reflete em muitas atividades que necessitam ser desenvolvidas, monitoradas e concluídas conforme planejamento, e, para facilitar as entregas a fim de prover bons resultados, o processo de gerenciamento pode ser dividido em áreas de conhecimento, tais quais estão explanadas a seguir (PMI, 2017):

- Gerenciamento da integração;
- Gerenciamento do escopo;
- Gerenciamento do cronograma;
- Gerenciamento dos custos;
- Gerenciamento da qualidade;
- Gerenciamento dos recursos;
- Gerenciamento das comunicações;
- Gerenciamento dos riscos;
- Gerenciamento das aquisições;
- Gerenciamento das partes interessadas.

Projetos: Gerenciamento da Qualidade

A área de conhecimento sobre gerenciamento da qualidade implica-se em assegurar que todos os requisitos de um projeto estejam conformes em relação a expectativa do patrocinador,

entregando a garantia de que o resultado final do seja confiável, e para isto este processo utiliza ferramentas de monitoramento e controle do início ao fim do projeto (VARGAS, 2016).

Deve-se considerar pertencente ao conceito de gerenciar a qualidade de um projeto atender que esta oferece suporte para atividades estimadas como melhoria contínua dos processos e política de qualidade da organização na qual o projeto é executado (PMI, 2017).

O gerenciamento de qualidade em sua acepção deve ser executado continuamente e para melhor organizar pode-se dividi-los em três processos definidos como planejamento, garantia e controle da qualidade (CANDIDO et. al., 2012).

O processo de planejamento do gerenciamento da qualidade consiste em identificar requisitos e padrões avaliando o dever com suas entregas e documentar a forma que o projeto apresentará sua conformidade baseada nos requisitos considerados com qualidade em si (PMI, 2017).

O processo de garantia ou também conhecido como gerencia da qualidade é estabelecido para que seja entregue o acompanhamento periódico das atividades de um projeto, avaliando constantemente se os requisitos definidos estão sendo aplicados dentro dos padrões constituídos (CANDIDO et. al., 2012).

O controle de qualidade pode ser considerado o processo de âmbito geral da área de conhecimento de gerencia da qualidade, onde suas atividades basicamente remetem a monitorar e registrar os resultados da execução de atividades, para que por fim possam ser avaliadas baseadas no desempenho e firmar para que as entregas do projeto estejam corretas e coerentes quanto ao planejamento (VARGAS, 2016).

Considerando o contexto deste artigo e a coerência com o conteúdo apresentado, a principal ferramenta ou também podendo ser reconhecida como técnica, considerando que ambas se adentram ao processo de planejamento da qualidade e tornando-se utilizado para o entendimento da maturidade da LGPD em uma empresa de alumínio e plástico, utilizou-se a coleta de dados baseado em entrevistas.

Para melhor entendimento sobre o conceito de entrevistas como técnica de coleta de dados na área de gerenciamento da qualidade em projetos, PMI (2017) cita:

As necessidades e expectativas de qualidade do projeto e do produto, implícitas e explícitas, formais e informais, podem ser identificadas entrevistando participantes experientes do projeto, partes interessadas e especialistas no assunto. As entrevistas devem ser realizadas em um ambiente de confiança e confidencialidade, para estimular contribuições sinceras e não tendenciosas.

Na sequência ao uso da coleta de respostas baseado em entrevistas aplica-se a técnica de análise aos dados coletados podendo ser trabalhados em análise de custo benefício e custo da qualidade. A análise de custo benefício visa trabalhar o lado financeiro, estimando pontos fortes e pontos fracos entre possíveis alternativas e entregando como resultado o melhor caminho a ser considerado. Para o custo da qualidade, a análise leva em conta avaliar três vertentes, os custos de prevenção, a fim de evitar má qualidade das entregas ou serviços, os custos de avaliação que prezam avaliar, mensurar, realizar auditorias e testes antes da entrega, e por fim, os custos de falhas, que estão ligados às entregas não conformes em relação ao produto final esperado de um projeto PMI (2017).

Para este desenvolvimento considera a aplicação da análise de custo da qualidade para entender como está a situação das adequações de uma empresa relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados.

Ainda para exemplificar a análise do custo da qualidade associado à um projeto, a **Figura 1** representa a relação dos custos de conformidade e desconformidade e discrimina o que cada item representa para que se deva considerar levar em conta ao resultado da análise:

Figura 1. Exemplo para relacionar o grupo de custos de qualidade levando em conta as três vertentes



Fonte: PMI (2017).

Para o processo final da análise da qualidade utiliza-se o processo de tomada de decisão, onde após o levantamento dos dados e a avaliação dos mesmos, aplica-se esta técnica baseado no resultado. Para a tomada de decisão pode utilizar a técnica de múltiplos critérios, como por exemplo a matriz de priorização que também pode ser conhecida como matriz GUT (gravidade, urgência e tendência) conforme exemplificado na **Figura 2**, que ao utilizá-las pode-se identificar os principais insucessos baseados em pontuação, podendo assim criar uma lista de prioridades para construção de um plano de ação PMI (2017).

Figura 2. Exemplo de matriz GUT

Parâmetros GUT				
Pontuação	Gravidade	Urgência	Tendência	
3	Alta	Alta	Alta	
2	Média	Média	Média	
1	Pouca	Pouca	Pouca	
Legenda				
Gravidade	O quanto afeta o processo ou entrega?			
Urgência	Qual o tempo necessário para resolução?			
Tendência	O quão tende impactar no resultado?			
Exemplo de Classificação				
Prioridade	Problemática	G	U	T
8	Questão C	3	3	2
5	Questão A	3	1	1
5	Questão D	2	1	2
4	Questão B	2	1	1
4	Questão E	1	1	2

Fonte: Autor (2023).

LGPD: A Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados, abreviadamente conhecida como LGPD foi sancionada pelo presidente da república na data de 14 de agosto de 2018 com a numeração 13.709. Esta lei dispõe a formatação e gestão de dados pessoais, incluindo dados digitais, para pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado. O seu objetivo principal é proteger os direitos fundamentais, comportando liberdade e privacidade, considerando também o livre desenvolvimento e identificação da personalidade com dever de ser contemplada por todo território brasileiro (BRASIL, 2018).

Para dar melhor ênfase ao conteúdo de conceito sobre LGPD, UFS (2020) menciona que:

A lei fortalece os direitos das pessoas em relação às escolhas sobre esses dados e possibilita que saibam porquê e por quem são utilizados, garantindo a liberdade, o direito de escolha e de pensamento, bem como o direito à privacidade.

O conteúdo motivador utilizado como embasamento para criação e regulamentação da LGPD no Brasil foi desenvolvido sobre a GDPR (*General Data Protection Regulation*), regulamento este que fora aplicado na União Europeia e se mantém em vigor desde de 25 de maio de 2018 (ALMEIDA; SOARES, 2022).

Explanando um trecho contendo conteúdo sobre a GDPR, a União Europeia (2018) cita:

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) é a lei de privacidade e segurança mais dura do mundo. Embora tenha sido elaborado e aprovado pela União Europeia (UE), impõe obrigações às organizações em qualquer lugar, desde que visem ou colem dados relacionados a pessoas na UE. O regulamento entrou em vigor em 25 de maio de 2018. O GDPR aplicará multas severas contra aqueles que violarem seus padrões de privacidade e segurança, com penalidades chegando a dezenas de milhões de euros.

Em uma breve comparação e entendimento do conteúdo entre as legislações baseadas na regra de proteção e transparência quanto aos dados pessoais, considerando LGPD e GDPR, pode-se perceber que ambas são muito similares, porém, o regulamento europeu apresenta um conteúdo bem detalhado e sua amplitude e aplicação não cabe somente à Europa.

Para encaixar a ênfase neste contexto, outra regulamentação que utilizou embasamento sobre a GDPR da União Europeia foi a CCPA (California Consumer Privacy Act), lei esta constituída nos Estados Unidos, mais precisamente no estado da Califórnia no ano de 2018, visando também a proteção e transparência no tratamento de dados pessoais.

A CCPA define que as empresas em geral, que no caso, colem informações pessoais de consumidores devem respeitar para com seus deveres relacionados aos dados pessoais destes, devendo informar no momento ou antes da coleta, as categorias de informações que serão coletadas e os fins nos quais serão utilizadas estas informações (CALIFORNIA, 2018).

Comparando de forma abreviada a CCPA em relação a GDPR pode-se considerar que também são muito similares, mas, contudo, existe a diferença quanto a abrangência, onde a GDPR está melhor detalhada. Neste contexto, pode-se entender que toda a regulamentação não brasileiras brevemente apresentadas tem relação quanto ao consentimento ao uso e aos cuidados relacionados a dados pessoais. Para melhor demonstrar as regulamentações conceituadas neste artigo a **Tabela 1** apresenta um breve comparativo entre LGPD, GDPR e CCPA.

Tabela 1. Comparativo de LGPD, GDPR e CCPA

COMPARATIVO ENTRE LGPD, DGPR E CCPA			
Parâmetros	LGPD	GDPR	CCPA
Regulamentação	Para tratamento de dados pessoais, privacidade e transparência.	Para tratamento de dados pessoais, privacidade e transparência.	Para tratamento de dados pessoais, privacidade e transparência.
Período de Vigor	2020	2018	2020
Aplicável para	Empresas e organizações que atuam no Brasil.	Empresas e organizações que atuam em toda União Europeia.	Empresas e organizações no estado da Califórnia, EUA.
Defini dados pessoais como	Informações relacionadas à uma pessoa identificada ou identificável.	Segue duas linhas: dados de pessoas individuais e dados de instituições sem fins lucrativos.	Qualquer informação que identifique uma pessoa ou família.
Dados Sensíveis	Permite o uso dos dados sensíveis desde de que tratados adequadamente.	Não permite a utilização de dados sensíveis, com exceções permitidas por lei.	Permite o uso dos dados sensíveis desde de que tratados adequadamente.
Quem trata os dados	Qualquer empresa ou organização.	Qualquer empresa ou organização.	Empresas com receita bruta anual superior a 25 milhões e empresas que recebem dados de mais de 50 mil consumidores e afins.
Multas	Pode ser de até 2% do faturamento, porém com limite de 50 milhões de reais.	Multa de 20 milhões de euros ou até 4% do faturamento.	O valor por violação é de 2.500,00 dólares e para violações internacionais o valor é de 7.500,00 dólares.

Fonte: Autor (2023).

O princípio da LGPD tem como objetivo assegurar que o detentor do dado pessoal tenha total conhecimento de como estão armazenados, onde estão localizados, o porque estes dados estão em posse e quem está visualizando. Isto garante que empresas e organizações estejam coletando dados que tenham relação fidedigna ao negócio tratado, para evitar então os abusos

sem autorização de pessoas em relação ao portador dos dados (LEITE; DE LAMBOY; ANDRADE, 2019).

Para um melhor detalhamento do que consiste dados pessoais, a ANPD (2021) define que:

[...] a LGPD conceitua os dados pessoais em seu art. 5º, inciso I, como sendo as informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável; e dados sensíveis, nos termos do art. 5º, inciso II, são definidos como aqueles sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de Guia Orientativo sobre Segurança da Informação para Agentes de Tratamento de Pequeno Porte Outubro/2021 6 caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Por este motivo, os dados considerados sensíveis necessitam de proteção especial quanto aos demais dados, e por este motivo possuem regras muito rigorosas em seu tratamento, com a finalidade de regular o portador dos dados para evitar a exposição, prejuízos e danos ao titular dos mesmos (ANPD, 2021).

O artigo 6º discriminado na LGPD define que as atividades para o tratamento dos dados pessoais devem adotar os princípios a seguir (BRASIL, 2018):

- **Finalidade:** os dados devem ser utilizados para fins legítimos em relação ao motivo da coleta, sempre informando o titular;
- **Adequação:** os dados devem ser armazenados adequadamente conforme lei;
- **Necessidade:** está relacionado a retenção mínima, basicamente dos dados necessário para realização do processo do retentor;
- **Livre acesso:** define que deve ceder de forma acessível e gratuita sobre o formato e duração da retenção dos dados;
- **Qualidade dos Dados:** garantir ao titular dos dados a exatidão e clareza do consumo dos dados;
- **Transparência:** garantir ao titular de forma clara e precisa entregando facilmente a forma de tratamento dos dados retidos;
- **Segurança:** utilizar medidas técnicas e administrativas para assegurar a proteção dos dados para que não ocorram acessos indesejados, destruição, perda ou alteração sem consentimento;
- **Prevenção:** adotar medidas a fim de evitar a ocorrência de danos aos dados;
- **Não Discriminação:** não permitir que fique de forma disponível para fins abusivos ou ilícitos;
- **Responsabilização e Prestação de Contas:** demonstrar e permitir-se provar o uso das medidas regulatórias entregues pela lei citada, comprovando a regularidade e eficácia das medidas.

A legislação define sob a LGPD a importância dos agentes de tratamento e seus importantes papéis e responsabilidades nas questões de tratamento de dados pessoais e que podem ser entendidos nas descrições a seguir (LEITE; DE LAMBOY; ANDRADE, 2019):

- **Controladores dos Dados:** é a empresa ou organização que detém os dados e tem o poder de decisão sobre a utilização dos mesmos;
- **Operadores dos Dados:** são os operadores que fazem o trabalho da coleta e manutenção das informações, agindo sobre autorização e direcionamento dos controladores;
- **Encarregado dos dados:** que também pode ser conhecido como DPO (*Data Protection Officer*), este profissional não só é encarregado de zelar pela proteção dos dados da controladora, auxiliando a regularizar os processos da mesma para que fique a par com as regras da LGPD, mas também no caso de ocorrer alguma desconformidade que acarrete em responder à ANPD, este é o agente que auxilia a controladora na fabricação de relatórios baseados na estrutura e funcionamento do armazenamento dos dados.

Para auxiliar no desenvolvimento e regularização da LGPD, o governo federal do Brasil através da ANPD instituiu uma cartilha onde são apresentadas definições da lei e um modelo de política de segurança da informação que serve de base para empresas e organizações seguirem como base para proteção dos dados pessoais. A seções estão definidas em medidas administrativas e medidas técnicas (ANPD, 2021).

Quem deve zelar pelos cuidados quanto as informações são os agentes de segurança, e para isto, estes agentes devem utilizar medidas técnicas e administrativas de segurança que estejam habilitadas para a proteção segura quanto acessos indesejados e não autorizados à base de dados (BRASIL, 2018).

As medidas administrativas devem ser tratadas sobre a Política de Segurança da Informação (PSI), que segundo a ANPD (2021) adotam o conceito a seguir:

A política de segurança da informação - PSI, consiste em um conjunto de diretrizes e regras que tem por objetivo possibilitar o planejamento, a implementação e o controle de ações relacionadas à segurança da informação em uma organização.

A política de segurança da informação não é um item obrigatório imposto por lei, mas trata-se de um documento importante que auxilia na organização dos dados pessoais, permitindo que pelas regras da organização tenha-se boas práticas quanto a sua gestão, permitindo implementar também boas práticas de segurança, como por exemplo: cópias de segurança, utilização de senhas, realizar atualização de softwares, utilização de antivírus, conscientização e treinamento das pessoas envolvidas e dentre outras ferramentas (ANPD, 2021).

As medidas técnicas estão ligadas justamente às questões técnicas de acesso aos dados de uma organização, como por exemplo, o ato de exigir autenticação e permissão para ter acesso aos sistemas e arquivos compartilhados na rede, ou até mesmo na proteção da rede de computadores onde utilizam-se equipamentos e softwares para limitação e proteção de dispositivos, que por final afetam na proteção dos dados (ANPD, 2021).

Acoplando Gerenciamento de Qualidade em Projetos à LGPD

Este documento demonstra um estudo que fora realizado sobre a utilização de ferramentas da área de gerenciamento de qualidade em projetos para entender o nível em que se encontra uma indústria de alumínio e plásticos perante a Lei Geral de Proteção de Dados.

Para dar seguimento ao resultado que o estudo oferece, abordou-se a teoria de gerenciamento de projetos direcionado à área de gerenciamento de qualidade. Entendeu-se a importância de utilizar gerenciamento de projetos para executar uma atividade de entendimento de nível de uma determinada necessidade pelo objetivo de manter todo escopo organizado, documentado e que pudesse entregar resultados para que seja entendido a situação atual do nível de maturidade da LGPD. Conforme o resultado do nível, planos de ação podem ser desenvolvidos para que sejam corrigidos e ajustados os problemas e situações não conformes com a lei.

A área de gerenciamento de qualidade em projetos possui diversas ferramentas que podem auxiliar na avaliação do nível de maturidade da LGPD, sendo que para este estudo foram dadas importância para duas: coleta de respostas baseado em entrevistas e a definição da matriz GUT para determinar a criticidade dos resultados, para que assim possam ser determinadas as prioridades na resolução dos itens desconformes. Para desenvolver o questionário deve-se utilizar como base a Lei Geral de Proteção de Dados e também as informações disponibilizadas pela ANPD. E com precedência ao resultado do questionário, desenvolver a matriz GUT para que esta ferramenta possa demonstrar de forma visual quais os pontos mais críticos devem ser tratados como prioridade para resolução.

Para melhor entendimento do processo de entrevistas e geração da matriz GUT, seguem como exemplo algumas perguntas realizadas nas entrevistas:

- A empresa controladora possui boas práticas de governança?
- A empresa controladora está à par e já entende sobre o conteúdo proposto pela LGPD?
- A empresa possui encarregado de dados?
- Seu setor possui um inventário de dados pessoais?
- Seu setor possui indicadores de medição relacionados à proteção de dados pessoais?

Para montar a matriz GUT realizou-se o cálculo de soma das respostas e logo após, considerou-se a média numérica com arredondamento para números inteiros de 1 a 3. Para exemplificar, a seguir explana-se na **Figura 3** a matriz GUT baseado nas respostas coletadas nas entrevistas:

Figura 3. Resultado da matriz GUT

Exemplo de Classificação				
Prioridade	Perguntas	G	U	T
4	1 - A empresa controladora possui boas praticas de governança?	2	1	1
5	2 - A empresa controladora está à par e já entende sobre o conteúdo proposto pela LGPD?	2	2	1
9	3 - A empresa possui encarregado de dados?	3	3	3
4	4 - Seu setor possui um inventário de dados pessoais?	2	1	1
3	5 - Seu setor possui indicadores de medição relacionados à proteção de dados pessoais?	1	1	1

Fonte: Autor (2023).

Interpretando a leitura da **Figura 3** pode-se observar que alguns pontos devem ser tratados pela empresa e ser considerados como prioridade, como por exemplo a pergunta de número 5 da matriz GUT, onde todas as notas estão como nível 1 e deve ser considerado como situação crítica para solucionar, portanto, é um item de prioridade na fila de resoluções para adequação à LGPD, já na pergunta 3, pode se levar em conta que a empresa já está adequada em relação a lei.

Através deste estudo pode-se perceber que a utilização das ferramentas de gerenciamento de qualidade em projetos contribuiu para que se tenha controle e organização a fim de obter como resultado uma perspectiva visual do nível de maturidade em relação a LGPD, e faz também com que se torne prático definir quais pontos de prioridade devem ser trabalhados para adequar a empresa à lei.

Pode-se considerar com grande importância a aplicação destas ferramentas com embasamento à lei em no mínimo uma vez por ano, para que as normas estabelecidas pela LGPD possam estar padronizadas e atualizadas conforme a legislação, diminuindo os riscos de receber multas e sanções impostas pela lei por causa das desconformidades.

Considerações Finais

Este artigo objetivou apresentar a entrega de um formato utilizado para o levantamento do nível de maturidade perante a LGPD em uma indústria de alumínio e plásticos.

O processo pode ser realizado de algumas maneiras, no entanto, conforme apresentado no decorrer deste documento, utilizou-se de ferramentas baseadas em gerenciamento de qualidade em projetos a fim de gerar resultados e documentações, para existir a possibilidade de criação de planos de ação permitindo que a empresa esteja conforme a lei.

Um modelo de plano de ação que poderia ser estudado, considerando o exemplo utilizado na matriz GUT na **Figura 3** pode ser analisado para geração de um plano de ação, a construção de indicadores por setores envolvidos com tratamento de dados pessoais, demonstrando como são

tratados os dados, em que nível de LGPD o setor está classificado e uma tabela demonstrando o inventário de dados pessoais.

É de grande importância considerar a avaliação e documentação periódica referenciada à normativa pois a lei pode ser alterada futuramente, portanto, é importante sempre estar atualizado perante a legislação, também é importante causar efeito para mitigar melhores controles para a gestão dos dados pessoais, para que esta ação permita com que se tenha o entendimento do nível de maturidade perante a legislação e também a definição de prioridades quanto às desconformidades que surgirem, sendo que todo resultado tem o intuito de reduzir riscos e sanções aplicadas pela LGPD.

É amplo e recomendável para futuras pesquisas relacionar à área de gerenciamento de projetos junto a LGPD para que se construam novos entendimentos que possam auxiliar as empresas a lidarem com desafios como por exemplo, as desconformidades relacionadas a lei.

Referências

ANPD. **Guia Orientativo sobre Segurança da Informação para Agentes de Tratamento de Pequeno Porte**. Autoridade Nacional de Proteção de Dados, v. 1, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/guia-vf.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2023.

ALMEIDA, Siderly do Carmo Dahle de; SOARES, Tania Aparecida. **Os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD no cenário digital**. Scielo Brasil: Perspectivas em Ciência da Informação, v. 27, n. 3, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/jj/pci/a/tb9czy3W9RtzbWWxHTXkCc/?lang=pt>. Acesso em: 28 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709 de 14/08/2018, publicada no Diário Oficial da União (D.O.U.)**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm Acesso em: 04 fev. 2023.

CANDIDO, Roberto et al. **Gerenciamento de projetos**. Curitiba: Aymar, 2012.

CALIFORNIA. **California Consumer Privacy Act (CCPA)**. Califórnia: CCPA, 2018. Disponível em: https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displayText.xhtml?division=3.&part=4.&lawCode=CV&title=1.81.5. Acesso em: 02 mar. 2023.

DONEDA, Danilo. **A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental**. Espaço Jurídico, v. 12, n. 2, 2011. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/1315/658>. Acesso em: 27 jan. 2023.

ENAP. **Gerência de Projetos - Teoria e Prática**. Brasília: Fundação Escola Nacional de Administração Pública, 2014.

LEITE, Luciano Vasconcelos; DE LAMBOY, Christian Karl; ANDRADE, Marcelo Henrique Lapolla Aguiar. **Manual de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados**. São Paulo: Via Ética, 2019.

PMI. **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos: Guia PMBOK**. Ed.6. Newtown Square: Project Management Institute, 2017.

UFS. **Lei Geral de Proteção de Dados: Guia de orientações sobre a Lei nº 13.709/2018**. São Cristovão: Universidade Federal de Sergipe, 2020.

UNIÃO EUROPEIA. **General Data Protection Regulation (GDPR)**. União Europeia: GDPR.EU, 2018. Disponível em: <https://gdpr.eu/tag/gdpr>. Acesso em: 02 mar. 2023.

VARGAS, Ricardo. **Gerenciamento de projetos: Estabelecendo Diferenciais Competitivos**. Ed.8. Rio de Janeiro: Brasport, 2016.

Recebido em 15 de junho de 2023.

Aceito em 18 de dezembro de 2023.