

Karis Kauana Pires
Alissane Lia Tasca da Silveira



Implementação da
**Lei Geral de Proteção
de Dados Pessoais:**
adequação e aplicabilidade
em clínica médica



AYA EDITORA
2023

Karis Kauana Pires
Alissane Lia Tasca da Silveira

Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: adequação e aplicabilidade em clínica médica

Ponta Grossa
2023

Direção Editorial

Prof.º Dr. Adriano Mesquita Soares

Autoras

Karis Kauana Pires
Alissane Lia Tasca da Silveira

Capa

AYA Editora

Revisão

As Autoras

Executiva de Negócios

Ana Lucia Ribeiro Soares

Produção Editorial

AYA Editora

Imagens de Capa

br.freepik.com

Área do Conhecimento

Ciências Sociais Aplicadas

Direito

Conselho Editorial

Prof.º Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva
Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof.º Dr. Aknaton Toczec Souza
Centro Universitário Santa Amélia

Prof.ª Dr.ª Andréa Haddad Barbosa
Universidade Estadual de Londrina

Prof.ª Dr.ª Andreia Antunes da Luz
Faculdade Sagrada Família

Prof.º Dr. Argemiro Midonês Bastos
Instituto Federal do Amapá

Prof.º Dr. Carlos López Noriega
Universidade São Judas Tadeu e Lab. Biomecatrônica - Poli - USP

Prof.º Me. Clécio Danilo Dias da Silva
Centro Universitário FACEX

Prof.ª Dr.ª Daiane Maria De Genaro Chirolí
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof.ª Dr.ª Danyelle Andrade Mota
Universidade Federal de Sergipe

Prof.ª Dr.ª Déborah Aparecida Souza dos Reis
Universidade do Estado de Minas Gerais

Prof.ª Ma. Denise Pereira
Faculdade Sudoeste – FASU

Prof.ª Dr.ª Eliana Leal Ferreira Hellvig
Universidade Federal do Paraná

Prof.º Dr. Emerson Monteiro dos Santos
Universidade Federal do Amapá

Prof.º Dr. Fabio José Antonio da Silva
Universidade Estadual de Londrina

Prof.º Dr. Gilberto Zammar
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof.ª Dr.ª Helenadja Santos Mota
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano, IF Baiano - Campus Valença

Prof.ª Dr.ª Heloísa Thaís Rodrigues de Souza
Universidade Federal de Sergipe

Prof.ª Dr.ª Ingridi Vargas Bortolaso
Universidade de Santa Cruz do Sul

Prof.ª Ma. Jaqueline Fonseca Rodrigues
Faculdade Sagrada Família

Prof.ª Dr.ª Jéssyka Maria Nunes Galvão
Faculdade Santa Helena

Prof.º Dr. João Luiz Kovaleski
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof.º Dr. João Paulo Roberti Junior
Universidade Federal de Roraima

Prof.º Me. Jorge Soistak
Faculdade Sagrada Família

Prof.º Dr. José Enildo Elias Bezerra
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará, Campus Ubajara

Prof.ª Dr.ª Karen Fernanda Bortoloti
Universidade Federal do Paraná

Prof.ª Dr.ª Leozenir Mendes Betim
Faculdade Sagrada Família e Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais

Prof.ª Ma. Lucimara Glap
Faculdade Santana

Prof.º Dr. Luiz Flávio Arreguy Maia-Filho
Universidade Federal Rural de Pernambuco

Prof.º Me. Luiz Henrique Domingues
Universidade Norte do Paraná

Prof.º Dr. Milson dos Santos Barbosa
Instituto de Tecnologia e Pesquisa, ITP

Prof.º Dr. Myller Augusto Santos Gomes
Universidade Estadual do Centro-Oeste

Prof.ª Dr.ª Pauline Balabuch
Faculdade Sagrada Família

Prof.º Dr. Pedro Fauth Manhães Miranda
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Prof.º Dr. Rafael da Silva Fernandes
*Universidade Federal Rural da Amazônia, Campus
Pauapebas*

Prof.ª Dr.ª Regina Negri Pagani
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof.º Dr. Ricardo dos Santos Pereira
Instituto Federal do Acre

Prof.ª Ma. Rosângela de França Bail
Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais

Prof.º Dr. Rudy de Barros Ahrens
Faculdade Sagrada Família

Prof.º Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares
Universidade Federal do Piauí

Prof.ª Dr.ª Silvia Aparecida Medeiros
Rodrigues
Faculdade Sagrada Família

Prof.ª Dr.ª Silvia Gaia
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof.ª Dr.ª Sueli de Fátima de Oliveira Miranda
Santos
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof.ª Dr.ª Thaisa Rodrigues
Instituto Federal de Santa Catarina

© 2023 - **AYA Editora** - O conteúdo deste Livro foi enviado pelas autoras para publicação de acesso aberto, sob os termos e condições da Licença de Atribuição *Creative Commons* 4.0 Internacional (**CC BY 4.0**). As ilustrações e demais informações contidas neste Livro, bem como as opiniões nele emitidas são de inteira responsabilidade de suas autoras e não representam necessariamente a opinião desta editora.

P667 Pires, Karis Kauana
Implementação da lei geral de proteção de dados pessoais [recurso eletrônico]. / Karis Kauana Pires, Alissane Lia Tasca da Silveira. -- Ponta Grossa: Aya, 2023. 97 p.

Inclui biografia
Inclui índice
Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
ISBN: 978-65-5379-267-8
DOI: 10.47573/aya.5379.1.148

1. Proteção de dados - Legislação - Brasil. 2. Direito à privacidade. I. Silveira, Alissane Lia Tasca da. II. Título

CDD: 342.810858

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Bruna Cristina Bonini - CRB 9/1347

**International Scientific Journals Publicações
de Periódicos e Editora LTDA**

AYA Editora©

CNPJ: 36.140.631/0001-53

Fone: +55 42 3086-3131

WhatsApp: +55 42 99906-0630

E-mail: contato@ayaeditora.com.br

Site: <https://ayaeditora.com.br>

Endereço: Rua João Rabello Coutinho, 557
Ponta Grossa - Paraná - Brasil
84.071-150

Prefácio

Primeiramente o agradecimento à Deus, pelo dom da vida, e a oportunidade do encontro com a Professora Alissane Tasca, durante essa jornada numa relação profissional belíssima de ensino e aprendizagem. Desse modo, o reconhecimento Divino pela possibilidade do conhecimento adquirido através das pesquisas que trouxeram a publicação desta obra, estando sempre presente o Pai Celestial prestando sabedoria aos momentos de insensatez, paciência nas horas de aflição e discernimento nas tomadas de decisão.

A minha mãe Regiane, por ser o meu exemplo de mulher forte e imponente, o seu amor e carinho incondicional me fizeram enxergar além, permitindo ter a coragem e incentivo a cada obstáculo.

Ao meu marido Fábio por seu companheirismo e paciência, que soube entender a minha ausência nos momentos dedicados aos estudos, por ter acreditado em meu potencial, e entender que essa conquista não é só minha e sim de nós dois.

Agradeço também aos mestres que estiveram presentes nessa jornada, em particular a Professora Alissane Tasca que confiou em meu potencial, que me orientou indicando a melhor direção e quais passos deveria seguir para completar esse ciclo acadêmico, e todos os professores que compartilhando de seus conhecimentos e experiências, e de alguma maneira contribuíram para a realização desse sonho, que representa a formação de uma nova geração de profissionais, pensantes, capazes, líderes, com habilidades e competências que não só o mercado exige mas sim a sociedade como um todo, um profissional com empatia e que se preocupa com a sustentabilidade e desenvolvimento social.

Também agradeço a Faculdade Municipal de Palhoça, por ter fornecido o ensino público gratuito e de qualidade, necessário à minha formação como Bacharel em Administração.

E ainda aos gestores da Clínica Médica, por confiarem em meu trabalho, me proporcionado a oportunidade de usar como escopo a gestão da clínica e ainda exercer as atividades laborais, fornecendo sempre as informações essenciais para elaborar essa pesquisa, ao Dr Guilherme Koerich advogado que auxiliou na implementação da LGPD, e sua consultoria prestada foi a primeira fonte de inspiração deste estudo, obrigada a toda equipe da Koerich, que sempre respondeu prontamente as minhas dúvidas e por sua expertise no assunto me fizeram ter ainda mais engajamento na elaboração desta obra.

Karis Kauana Pires

SUMÁRIO

PREFÁCIO	6
APRESENTAÇÃO	8
INTRODUÇÃO	9
Tema e problema de pesquisa	11
Objetivos	13
Justificativa	14
Descrição dos capítulos.....	15
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
Administração	17
A relação da administração com o direito empresarial	29
Noções gerais de direito digital	30
Governança e governança corporativa.....	33
Marco civil da internet.....	35
Lei geral de proteção de dados pessoais	36
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	44
Classificação de pesquisa	44
Forma de abordagem	52
Técnicas e instrumentos de coleta de dados... ..	53
Quanto à natureza da pesquisa.....	56
DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	58
Caracterização da empresa.....	58
Análise dos resultados	73
CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
REFERÊNCIAS	87
SOBRE AS AUTORAS	92
ÍNDICE REMISSIVO	93

Apresentação

A presente obra tem como objetivo apresentar a rotina de coleta de dados que são feitas diariamente pela Clínica Médica, objeto desse estudo. Assim, expõe-se de que modo é realizado o tratamento desses dados, as medidas protetivas cabíveis se houver um vazamento, e quais os desafios e dificuldades foram encontrados durante esse processo de elaboração da adequação. Além disso, descreve como será na prática a implementação e conscientização da Lei Geral de Proteção de Dados.

Para a contextualização dos fatos, realizou-se um estudo de caso aplicado em Clínica Médica sediada no Estado de Santa Catarina, onde foi observada a rotina da organização para esse fim. Também desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica acerca das relações entre Administração e Direito Empresarial e Direito Digital, voltado à Lei 13.709/2018 e correlacionado com as leis existentes.

Como forma de instrumento de coleta de pesquisa, aplicou-se no primeiro semestre de 2021 a entrevista semiestruturada, por meio de um roteiro para a formulação das perguntas, caracterizando-a como qualitativa. Além disso, demonstra-se por meio de um fluxograma das rotinas empresariais da recepção da Clínica, considerando a dinâmica de compartilhamento de dados pessoais.

Verificou-se, por meio da revisão bibliográfica, que todas as organizações, seja ela de qualquer natureza, devem se adequar à LGPD, pois, além de ser um diferencial na competitividade, assegura aos gestores terem consciência da privacidade e do conhecimento dos direitos e deveres ao serem responsáveis pelos dados fornecidos. Constatou-se que é necessário, para essa implementação, o estabelecimento de um programa de governança em proteção de dados pessoais, buscando evitar erros e saber como agir numa situação de risco e ameaça à proteção de dados.

Karis Kauana Pires

Alissane Lia Tasca da Silveira

INTRODUÇÃO

A presente obra apresentará as etapas da Implementação e Adequação a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito organizacional no que se refere ao tratamento de dados pessoais sensíveis, ramo do Direito Digital e Empresarial.

As organizações precisam se adequar à nova legislação, principalmente em relação a dados sensíveis como no caso de clínicas médicas que trabalham diariamente com dados pessoais. Para o bom andamento do fluxo, coleta e tratamento desses dados, a empresa passou pelo processo de implementação e adequação de tratamento de dados pessoais para seguir as obrigações legais previstas na legislação específica (LGPD), tendo que adotar condutas particulares, política de privacidade, conscientização interna, e a condução das atividades protetivas.

No Brasil, a Lei que rege as diretrizes e bases desse processo de implementação e adequação são os fundamentos descritos pela Lei Geral de Proteção de Dados Nº 13.709/2018 14 de agosto de 2018, vigorada, porém, somente em setembro de 2020 no país. Criada com base na Lei Europeia (RGPD-UE) nela são delineados as normas e regimentos sobre o uso correto dos dados, respeitando a autodeterminação do usuário, incluindo os padrões de interesses legítimos, da transparência, verificação, responsabilidade, desenvolvimento econômico e tecnológico, respeito à privacidade e a inviolabilidade da honra da imagem. (BRASIL, 2018).

No que tange a LGPD, no Artigo 1º(primeiro), diz respeito aos fundamentos legais para o tratamento e as atividades que envolvam dados pessoais, ‘incluindo meios digitais, sendo pessoa natural, ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o de livre desenvolvimento da personalidade de pessoa natural.’ (BRASIL,2018). Portanto, a Lei além de direcionar o cidadão, a sociedade e as empresas diante do cenário de globalização da informação, ela implica as diretrizes e normas perante a segurança no que diz respeito a vazamento de dados, ao tratamento desses dados ao consentimento do usuário.

De acordo com Garcel, Moro, Souza Netto e Hippertt, na era da informação, ser detentor de dados é sinônimo de poder, pois, 'a vida das pessoas está sendo influenciada pela produção, armazenamento e tratamento massivo de dados.' (GARCEL, MORO, SOUZA NETTO e HIPPERTT,2020, p.02). Diante desse pressuposto, os autores explicam que há uma preocupação com relação aos riscos da vida humana e da privacidade, e a forma como esses fatores influenciam nas tomadas de decisão, hábitos de consumo, entendimento social político e cultural e claro a forma como esses usuários lidam com essas informações (2020).

Nesse contexto, tanto as organizações como os gestores precisam se preparar e se adequar à nova legislação, essa Lei está atingindo todos os setores da economia impactando em serviços e produtos que deverão se adequar, sendo benéfica não somente para as empresas mas para a sociedade como um todo, pois ela visa proteger os dados pessoais sendo pessoa física ou jurídica, prevalecendo a liberdade de expressão e contribuindo para a livre iniciativa a livre concorrência e a defesa do consumidor, ou seja, se faz necessário o Administrador ser o intermediário nas comunicações e avisos, entre a área jurídica e todos os setores da empresa, fazendo com que todos da equipe tenham o conhecimento da LGPD.

As organizações que não possuem adequação podem sofrer multas e penalidades severas. Em relação a tal aspecto o autor Tarcísio Teixeira (2021), explica que as implicações constituem entre 'pagamentos de multas, ações judiciais indenizatórias, processos administrativos, investigação pelo Ministério Público, perda da reputação por reclamações em redes sociais entre outras.' (TEIXEIRA,2021, sp).

Diante do exposto, mostra-se que o papel do gestor envolve adotar em sua rotina empresarial o *compliance* em proteção de dados sendo eficiente e não tornar dessa maneira uma burocratização um empecilho aos negócios, mas sim fazendo com que a organização se transforme em algo transluzente, aumentando a sua credibilidade entre clientes, fornecedores, e até mesmo sendo um diferencial entre seus concorrentes, melhorando dessa forma os processos perante a adequação que serão instaurados após a implementação da LGPD. Na sequência serão levantados o

tema e problema de pesquisa juntamente com os objetivos gerais e específicos.

Tema e problema de pesquisa

Com o advento da Internet a humanidade vem passando por várias mudanças tecnológicas, sociais e culturais, entretanto nessa “Nova Era da Informação” a própria informação nunca foi tão valiosa , perigosa e vulnerável ao mesmo tempo , rapidamente disseminada entre as redes de comunicação, em especial no ambiente virtual, contudo os crimes cibernéticos vem aumentando ao longo dos anos, obrigando as autoridades e ao Estado a criarem leis e garantias nesse ambiente que até pouco tempo não era monitorado e inspecionado por ninguém, além disso, a internet acabou se tornando indispensável para a execução de certas atividades empresariais e comerciais e o que acarretou uma mudança global de comportamento e relacionamento em rede, envolvendo vários setores da economia em geral, afetando a sociedade como um todo.

No Brasil, a lei que contribuiu para uma regulamentação desse espaço cibernético, a Lei nº 12.965 de 13 de abril de 2014 conhecida por Marco Civil da Internet, nela são estabelecidos os princípios e normas, garantido os direitos e deveres referente ao uso da internet no país. (BRASIL,2014, sp).

O Direito Digital foi criado diante da necessidade em regulamentar e reger as relações em ambientes virtuais, ou seja, é o ramo do Direito que visa garantir por lei que ninguém seja constrangido ou lesado nessa nova realidade virtual.

Nesse contexto Pimentel (2018), explica em seu artigo:

O Direito Digital nasceu da necessidade de se regularem as questões surgidas com a evolução da tecnologia e a expansão da internet, elementos responsáveis por profundas mudanças comportamentais e sociais, bem como para fazer frente aos novos dilemas da denominada “Sociedade da Informação”.

A rede mundial cresceu. Estima-se que, só no Brasil, haja mais de 120 milhões de pessoas conectadas. É o quarto lugar no ranking de usuários. No cenário do crescimento exponencial do uso de computadores e dispositivos interconectados, multiplicam-se os conflitos que o Direito deve dirimir e os casos de crimes praticados pela rede e com uso de tecnologia. (PIMENTEL,2018, p. 16).

Portanto Direito Digital segundo o autor, está relacionado com todas as áreas do Direito, pois a sua aplicação engloba de maneira oblíqua as áreas específicas de cada caso, adotando medidas que deliberam do Direito Penal, ao Direito Empresarial e Administrativo, agregando novos elementos para verificar e gerir os conflitos surgidos com a tecnologia e regular as relações da denominada “sociedade da informação” (PIMENTEL,2018, p. 22).

Já o Direito Empresarial é o ramo que une o conjunto de normas jurídicas que regulam as transações econômicas privadas empresariais, de acordo com André Luiz Santa Cruz Ramos, Procurador Federal da Advocacia Geral da União desde 2004 e autor de vários livros no âmbito jurídico, em seu livro Direito Empresarial (2020) expõem:

Pode-se conceituar direito empresarial, como o conjunto específico de normas (regras e princípios) que disciplinam a atividade econômica organizada para produção ou circulação de bens ou serviços (empresa) e aqueles que a exercem profissionalmente (empresários). Um alerta importante, no entanto, precisa ser feito: dadas a abrangência da expressão “empresa” e a amplitude das relações jurídicas firmadas pelos “empresários”, a interpretação literal do conceito de direito empresarial dado anteriormente pode nos levar a uma conclusão equivocada quanto ao âmbito de incidência de suas regras. (RAMOS,2020, p. 48).

O autor explica que é preciso entender que o direito empresarial não está relacionado somente a toda ordem jurídica de mercado, mas sim parte dela, ou seja, esse conceito está ligado a como organizar a empresa e como é feita a relação dela entre pessoas jurídicas. (RAMOS, 2020).

Perante o exposto, entende-se que Direito Digital e Direito Empresarial são duas temáticas abordadas no que se refere a adequação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, é necessário que os gestores estejam atentos aos conceitos pré-estabelecidos e possuam entendimento nessas áreas para que a sua aplicabilidade atenda a exigência prevista na lei.

Nesse pressuposto para que haja uma interpretação no montante de normas e diretrizes da LGPD, considerando que não há ainda uma jurisprudência e que a empresa presta serviços na área da saúde médica e necessita uma atenção maior pois trabalha com dados sensíveis, e que os empreendedores podem se equivocar ocasionando

desperdício de recursos, dificuldades significativas e até mesmo processos judiciais por não saber como tratar, armazenar ,proteger ,os dados sensíveis que são coletados diariamente pela organização.

A pesquisa realizada tem como objetivo atender aos interesses da organização com relação a criação e procedimentos a serem adotados com a viabilização da adequação a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, visto que será incluído na rotina da organização algumas medidas de proteção e adequação a nova legislação, considerando que esses procedimentos não podem prejudicar e sim facilitar e prevenir o cotidiano das pessoas envolvidas nesse processo.

Portanto, com base no conhecimento existente sobre o assunto levanta-se a pergunta científica que será respondida pela pesquisa levantada: Como viabilizar a aplicabilidade da lei geral de proteção de dados pessoais sensíveis em Clínica Médica?

Objetivos

A seguir serão apresentados os objetivos, eles estão divididos em objetivo geral e objetivo específicos aos quais serão definidas as pretensões do presente estudo, e a identificação dos focos de interesse, de forma clara e precisa e a obtenção dos resultados.

Objetivo Geral

Classifica-se por objetivo geral explicar de uma maneira global e genérica qual será o tema de pesquisa abordado, isso quer dizer, quais as linhas mestras foram adotadas e conduziram o trabalho em questão.

Por conseguinte, nessa pesquisa assim sendo objetivo geral: Descrever a implementação da aplicação da lei geral de proteção de dados pessoais, na Clínica Médica, considerando o compartilhamento de dados pessoais sensíveis.

À vista do objetivo geral indagado neste trabalho, advém para os objetivos específicos.

Objetivos Específicos

A seguir nos objetivos específicos estão descritas as ações utilizadas para atingir o objetivo geral, quais sejam:

- a) Examinar a literatura para compreender o fundamento teórico acerca do tema escolhido, abordando conceitos teóricos e características do Direito Digital e do Direito Empresarial voltados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- b) Investigar quais os métodos a serem instaurados na aplicação de plano de governança em proteção de dados pessoais sensíveis.
- c) Apontar se a aplicabilidade na prática será de forma integral ou parcial, e se a dinâmica de compartilhamento de dados será afetada e quais as medidas cabíveis.

Em suma, dos pontos levantados acima apresenta-se a justificativa desse trabalho de conclusão de estágio.

Justificativa

Perante os objetivos propostos é cedida a continuidade do estudo descrevendo a sua justificativa trazendo os pressupostos que motivaram a pesquisa do tema escolhido e a sua magnitude no âmbito pessoal, profissional, acadêmico e para a sociedade.

Neste sentido os autores, Fregoneze, Botelho, Trigueiro e Ricieri (2014, p.114) apontam que a justificativa ‘Consiste numa exposição sucinta, porém completa, das razões de ordem teórica e dos motivos de ordem prática que tornam importante a realização da pesquisa.’

Este estudo é justificável efetivamente, pois uma das pesquisadoras trabalha na área administrativa da organização analisada ao qual poderá contribuir com os conhecimentos adquiridos durante a graduação em Administração. Sendo também

um proveito de crescimento pessoal e profissional, transpondo dessa maneira a continuidade do estudo na rotina empresarial exercida pela acadêmica.

Além disso, a empresa será beneficiada uma vez que o estudo busca atentar-se à adequação e aplicação da nova legislação, tornando esse processo mais eficiente e eficaz, visando complementar ajustes nos métodos que serão utilizados.

A elaboração de trabalhos desse conteúdo, concebe como retorno a sociedade a título de pesquisa e consultas futuras, pois servirá como apoio para empresas que atuam no mesmo ramo de atividade e que possuem o mesmo perfil.

Para a Faculdade Municipal da Palhoça agregará para o enriquecimento da produção científica da instituição tornando-se base para pesquisas no âmbito do Direito Digital e Empresarial e para outros alunos na elaboração de TCE e quanto à aprendizagem dos acadêmicos.

Descrição dos capítulos

Esta pesquisa acadêmica, que transforma-se em livro, é dividida em cinco capítulos sendo descritos do seguinte modo: o capítulo um é produzido pela introdução onde é exposto o tema e o problema de pesquisa, os objetivos gerais e específicos assimilando ainda a justificativa debatida.

O capítulo dois traz a fundamentação teórica, onde aparece explicado toda a base conceitual e as ferramentas para esse fim, sendo os elementos extraídos de livros, artigos, textos e demais materiais que cooperaram para a efetivação da referida pesquisa científica.

No capítulo três está limitado ao assunto referente aos procedimentos metodológicos, dos quais tem por objetivo fornecer ao leitor uma estrutura necessária para os métodos utilizados na elaboração do trabalho.

Já no capítulo quatro, encontra-se a descrição e análise dos resultados, onde são realizadas e descritas todas as informações obtidas no decorrer da pesquisa.

E no último capítulo cinco, estão as considerações finais e o ponto de vista

final das autoras.

Seguidamente, destina-se à fundamentação teórica do presente estudo científico.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será explorado o conceito de autores que ao longo do curso foram indicados pelos professores e que serviram de base teórica na pesquisa, para auxiliar no entendimento da Administração como ciência, nesse processo e como estrutura para a pesquisa realizada foram abordados os seguintes assuntos: administração, funções do administrador e habilidades do administrador.

Nesta seção também serão abordados os assuntos pertinentes, a relação da administração com direito empresarial, noções gerais do direito digital, uma breve contextualização do Marco Civil da Internet, noções gerais da lei geral de proteção de dados pessoais, expondo o embasamento pertinente a revisão de literatura obtida dos autores das áreas mencionadas no estudo.

Administração

Administração, trazendo para um conceito mais claro e objetivo, é tomar decisões, isto é, a administração é uma gestão e ciência social que estuda e desenvolve estratégias e ferramentas chamadas de funções administrativas que permitem gerenciar organizações, pessoas e recursos. Planejar, organizar, dirigir e controlar de forma mais eficiente e eficaz é o lema dessa ciência. Aplicável para qualquer tipo de organização sendo ela pública ou privada, o seu leque amplo sistematiza todos os setores das empresas, desde o operacional, tático e estratégico, o ato da administração é gerir e direcionar os negócios, as pessoas e recursos, buscando atingir os objetivos e metas pré-definidas.

A palavra administração tem origem no latim *administratio* que significa direção gerência, de acordo com o Professor do Curso Técnico de Administração Gustavo Fontinelli Rossés a história dessa ciência começou em um tempo muito remoto, mais precisamente 5.000 a.c com o povo Sumério, esses povos antigos procuravam melhorar a maneira de resolver seus problemas diários exercitando assim a arte de administrar (ROSSES, 2014, p. 15).

Nesse trecho é possível verificar que o autor traz a informação de que a administração já era utilizada há milhares de anos atrás, isso quer dizer que desde que civilizações primitivas ocupavam a terra elas já adotavam técnicas e ferramentas administrativas para alcançar seus objetivos”. A administração, tal como conhecemos hoje, é resultado histórico e integrado de inúmeros precursores. Referências históricas mostram que até hoje conceitos administrativos de mais de 1.200 a.C. ainda são usados no nosso meio (ROSSÉS, 2014, p.15).

Seguindo o mesmo autor, Rosses (2014) ressalta que a administração de hoje teve a colaboração de inúmeros trabalhos e pesquisas que envolveram autores e pesquisadores do mundo inteiro, e que apesar de serem conceitos descobertos há muito tempo, são utilizados atualmente. O autor também relata as contribuições de diversas áreas do conhecimento humano para formar a estrutura formal de ação na administração, havia vários filósofos que expunham o seu ponto de vista com relação a essa ciência.

Porém, é preciso explicitar que na evolução histórica da administração, duas instituições têm papel fundamental enquanto instituições normativas do ponto de vista de suas contribuições, para entender melhor as organizações e a administração: a Igreja Católica Romana e as Organizações Militares.

A Igreja Católica Romana pode ser considerada a organização formal mais eficiente da civilização ocidental. Através dos séculos, vem mostrando e provando a força de atração de seus objetivos, a eficácia de suas técnicas organizacionais e administrativas, espalhando-se por todo o mundo e exercendo influência, inclusive sobre os comportamentos das pessoas, seus fiéis (ROSSÉS, 2014 p. 16-17).

No trecho citado acima o autor explica que além das Organizações Militares a Igreja Católica Romana constitui um dos exemplos que evidencia a aplicação e funcionamento dos princípios da administração e de organização tendo sua contribuição para a evolução administrativa. A organização militar influenciou o desenvolvimento das teorias da administração ao longo do tempo, a organização linear tem suas origens na antiguidade e nos exércitos da Idade Média. 'A escala hierárquica, ou seja, a escala de níveis de comando de acordo com o grau de autoridade e responsabilidade correspondente, é tipicamente um aspecto da organização militar utilizado em outras organizações” (ROSSÉS, 2014, p. 18).

Ao encerrar a parte histórica da trajetória dessa temática Rossés também conceitua a palavra administração: ‘Tecnicamente, a administração constituiu fazer as coisas da maneira mais adequada possível, com o mínimo de recursos – humanos, financeiros e materiais – com o intuito de alcançar objetivos (ROSSÉS, 2014 p.19), ou seja, administração é a tomada de decisão sobre recursos disponíveis e saber trabalhar de forma eficiente e eficaz, analisar cenários, interpretar pessoas, enfrentar desafios complexos e aprender com eles todos os dias.

De acordo com Maximiano em sua obra intitulada Introdução à Administração, ‘Administrar é o processo de tomar, realizar e alcançar ações que utilizam recursos para atingir um objetivo’ (MAXIMIANO, 2000, p. 26).

O autor deixa claro que a Administração em primeiro lugar é ação, ou seja, a administração envolve o processo de administrar que está relacionado a quatro funções principais: planejamento, organização, direção e controle.

Também ressalta a importância de entender que o processo de administração tem sua essência e enfoque na abordagem funcional criado por Fayol (pai da escola clássica da administração) que explicitava em sua teoria: ‘separar a tarefa da administração das tarefas operacionais e técnicas’ (MAXIMIANO, 2000, p. 27).

Portanto deve-se entender que a tarefa administrativa precisa ser separada do restante das outras tarefas de uma organização, é importante dividir para que não ocorra falhas e erros, considerando que existem diferentes setores dentro da organização operacional que está relacionado a produção e chão de fábrica, tático que envolve supervisão e tarefas técnicas e o nível estratégico que está relacionado a direção a alta administração, portanto, é necessário que haja essa divisão para que os setores as tarefas sejam bem definidas e claras dentro da empresa.

Segundo Gullo (2016) a administração está presente a todo instante em nossas vidas, pois vivemos exercendo atividades em busca da sobrevivência equilibrada através da satisfação das necessidades, em outras palavras, o conhecimento de administração não faz parte somente na vida de pesquisadores, acadêmicos e professores da área, mas também faz parte do dia a dia de várias pessoas que

apesar de não saberem os conceitos e premissas praticam em seus negócios (micro e pequenos empresários e empreendedores) nas escolas (professores, diretores e alunos) e na sociedade em geral.

Outro aspecto da Administração é a ideia de movimento. Por exemplo, numa empresa, quando seu expediente é encerrado e as pessoas saem, tudo cessa, no dia seguinte quando as pessoas entram tudo começa a se movimentar, a acontecer através do toque humano e da aplicação dos conceitos de Administração (GULLO, 2016, p. 9).

Nesse contexto a Administração não existe sem as pessoas, sendo elas formadas ou não, todos que estão inseridos dentro de uma organização e na sociedade como um todo praticam, ensinam, e vivenciam a administração. A palavra cooperação citada no trecho sintetiza como é feito os processos administrativos demonstrando a valia da cooperação das pessoas para atingir os objetivos propostos. Vale ressaltar que um administrador precisa ter sólidos conhecimentos sobre sua área de atuação, mas também conhecimentos mínimos ou básicos sobre as demais áreas da empresa (GULLO, 2016).

Em outros termos, apesar do administrador precisar desenvolver suas habilidades técnicas, é necessário que entenda a empresa de uma forma global e tenha uma visão holística para o negócio.

A administração nada mais é do que a condução racional das atividades de uma organização seja ela lucrativa ou não lucrativa. A Administração trata do planejamento da organização (estruturação), da direção e do controle de todas as atividades diferenciadas pela divisão de trabalho que ocorram dentro de uma organização. Sem a administração, as organizações jamais teriam condições de existir e crescer” (CHIAVENATO, 2004, p. 2).

A condução racional implica fixar objetivos a alcançar, tomar decisões no meio deste caminho e liderar todo este processo a fim de alcançar os objetivos e oferecer resultados, faz parte de uma das funções administrativas: Planejar, organizar, dirigir e controlar.

A Teoria Geral da Administração (TGA) é o campo do conhecimento humano que se ocupa do estudo da Administração geral não se preocupando onde ela seja aplicada se nas organizações lucrativas (empresas) ou se nas organizações não-lucrativas. A TGA trata do estudo da Administração das organizações (CHIAVENATO, 2004, p. 4).

No próximo tópico será abordado o conceito de funções administrativas, qual

é o conceito de visão de cada uma delas, e sua relevância para o desenvolvimento de uma boa gestão.

Funções do Administrador

As funções do administrador, sendo a prática administrativa, que ao longo da história teve as suas evoluções e contribuições de vários professores, pesquisadores, consultores e gestores para chegar às aplicabilidades que conhecemos atualmente.

Planejamento, Organização, Direção e Controle são as palavras chaves para uma boa administração. Um dos pioneiros nesse assunto, Fayol (1970, sp.) descreveu que “administrar é prever, organizar, comandar, coordenar e controlar”.

Nesse contexto prever está relacionado com previsão do futuro, e traçar um programa de ação, organizar é estruturar o corpo social da empresa, alocando os recursos para seu funcionamento, comandar é dirigir o pessoal, coordenar é unir e harmonizar os esforços e controlar, é cuidar para que tudo ocorra de acordo com as regras estabelecidas. (Fayol, 1970).

Considerada pela unanimidade dos autores como a primeira função administrativa, planejar é o processo mental pelo qual o gestor deve estabelecer quais os objetivos e metas que a organização deseja alcançar, e quais caminhos devem ser seguidos para que tais objetivos sejam alcançados.

Chiavenato (2008) além de explicar separadamente cada abordagem das funções da administração e do planejamento, descreve como as funções fazem parte de um sistema, um processo. O Processo Administrativo.

Quando consideradas em um todo integrado, as funções administrativas, formam o processo administrativo. Quando consideradas isoladamente, o planejamento, a direção, a organização e o controle constituem funções administrativas. Toda a literatura neoclássica se assenta no processo administrativo para explicar como as várias funções administrativas são desenvolvidas nas organizações. Na sequência, abordaremos cada uma das quatro funções administrativas: planejar, organizar, dirigir e controlar (CHIAVENATO, 2008, p. 359).

Para Chiavenato (2008) o Planejamento é a primeira função administrativa, todo administrador deve ter a visão para o futuro e definir quais são os objetivos e

metas que a organização deseja atingir, é no planejamento que são determinadas as tarefas e quais caminhos seguir para alcançar o que foi proposto.

Planejar significa olhar para a frente, visualizar o futuro e o que deverá ser feito, elaborar bons planos e ajudar as pessoas a fazer hoje as ações necessárias para melhor enfrentar os desafios do amanhã. Em outros termos, o planejamento constitui hoje uma responsabilidade essencial em qualquer tipo de organização ou de atividade. O planejamento constitui a função inicial da administração. Antes que qualquer função administrativa seja executada, a administração precisa planejar, ou seja, determinar os objetivos e os meios necessários para alcançá-los adequadamente (Chiavenato, 2008, p. 342).

Planejar é se preparar para o futuro, isto é, o administrador antes de tomar qualquer decisão deve lembrar de que existe um planejamento, ou se não houver, é de sua responsabilidade criar esse plano para que a organização saiba quais são os seus objetivos e metas, e quais são os recursos necessários para executar determinada tarefa ou atividade, o autor também destaca a importância de se ter um plano, pois é dentro desse documento que serão identificados os recursos necessários às tarefas a serem executadas, as ações a serem tomadas e os tempos a serem seguidos.

Drucker (2006) menciona que planejar está relacionado a tomada de decisões no presente, com a globalização as organizações devem planejar suas ações e focar nos objetivos, como explica no trecho a seguir". A administração é um processo operacional composto por funções como planejamento, organização, direção e controle. O planejamento não diz respeito às decisões futuras, mas às implicações futuras de decisões presentes" (DRUCKER, 2006, p.19).

A próxima função descrita por Chiavenato (2008) é a Organização, o autor destaca que é necessário entender os diferentes significados da palavra organização, pois ela pode ser interpretada de duas maneiras: organização como entidade, formal ou informal, na qual as pessoas interagem entre si para alcançar objetivos comuns, e organização como função administrativa que faz parte do processo de organizar, estruturar e integrar os recursos.

Nesse contexto, a organização formal está ligada aos assuntos restritos e exclusivos dos negócios da organização, já a informal engloba todos os interesses comuns dos indivíduos. Já a função administrativa Organização como parte integrante

do processo administrativo é o ato de organizar, estruturar e integrar os recursos e os órgãos da administração e estabelecer relações entre eles e suas atribuições.

Nesse sentido Chiavenato (2008) traz a função organização sendo uma estrutura organizacional, ou seja, o conjunto de tarefas e divisões de departamentos, relações de subordinação e a comunicação. O conjunto de tarefas formais, as relações de subordinação e os sistemas de coordenação servem para assegurar o controle vertical da organização.

Essa estrutura organizacional facilita a interação eficaz na medida em que facilita o alcance dos objetivos e é eficiente no que diz respeito ao uso dos mínimos recursos, a divisão do trabalho, a autoridade responsabilidade.

Organizar como função administrativa para Rossés (2014) é o processo de alocar, arrumar e/ou distribuir tarefas, responsabilidades e recursos entre os membros da organização.

Portanto, ambos trabalham com o conceito de Organização enquanto função administrativa no sentido de adequar a estrutura da organização com os objetivos definidos, não se esquecendo dos fatores externos que também influenciam aos fatores internos, como clientes, fornecedores, concorrentes etc.

O próximo passo após planejar, e organizar, a direção é uma das funções administrativas que têm relação direta com o pessoal e capital humano, é quando o gestor precisa conciliar os objetivos individuais com os objetivos organizacionais. Envolve as lideranças e a motivação juntamente com o departamento pessoal. É nessa etapa que se faz necessário a ação, isto é, gerir os colaboradores colocando dessa forma o que foi discutido em prática, sendo crucial que o trabalho dos funcionários seja supervisionado para que tudo saia como foi planejado.

Direção é a função administrativa de gerir a organização à medida que está ativamente executando os planos. Um diretor é comparável a um piloto dirigindo seu avião para um objetivo, ou um capitão na ponte de comando do navio, à medida que este navega em direção ao porto. Do mesmo modo, na fase “operacional”, a administração empenha-se em dirigir e motivar a organização à medida que esta procura ativamente converter os planos em resultados (TEIXEIRA, 1981, p.10).

Jucius e Schendler (1972) defendem a função direção como gerir e motivar, procurando converter os propósitos e planos em resultados.

Sendo a última função, controlar é a verificação dos resultados obtidos, ele é cíclico e depende inteiramente das outras funções, pois é nessa função é que será analisado se foi seguido os procedimentos definidos no plano, e se o resultado foi satisfatório, se não foi satisfatório quais ações corretivas serão necessárias para que a organização obtenha o sucesso esperado.

Controle é a função administrativa de regular e restringir atividades. O piloto e o capitão alcançaram o porto certo? E o fizeram em tempo hábil? E com um mínimo ou justificável desvio da rota planejada? E foram levados em consideração os desejos dos passageiros? (JUCIUS E SCHLENDER, 1972, p. 22).

De acordo com o trecho acima citado pelos autores Jucius e Schlender é nessa etapa que o gestor também consegue verificar quais atividades podem ser descartadas e outras devem ser inseridas, se o tempo em que foram executadas está de acordo com o esperado, se as falhas e erros foram justificadas e se foi levado em consideração os objetivos individuais ou organizacionais. Entende-se dessa maneira que a função Controle envolve muito mais que uma verificação, de acordo com Picchiali (2010) o processo de Controle é realizado em quatro etapas: estabelecimento de padrões e critérios; observação do desempenho, comparação do desempenho com o padrão estabelecido, ação corretiva, “é a função administrativa pela qual se verifica se o que foi estabelecido ou determinado foi cumprido (sem entrar especificamente no mérito se deu ou não bons resultados)”(PICCHIALI, 2010, p. 12).

No próximo tópico será explicado o conceito de habilidades do administrador e quais são essas habilidades e competências que o gestor precisa desenvolver.

Habilidades do Administrador

Em todas as profissões é necessário possuir habilidades, em alguns cargos por exemplo, se faz necessário ter habilidades técnicas e conhecimentos específicos para executar determinada tarefa, um médico cirurgião deve ter o conhecimento teórico da medicina, prático e técnico adquirido ao longo de sua formação e experiência para poder operar pacientes e obter sucesso durante a cirurgia não se pode cometer erros,

pois é a vida de uma pessoa que está sob a responsabilidade e total cuidados desse profissional.

De acordo com Silva (2008) ‘as habilidades são necessárias para um bom desempenho em qualquer tipo de atividade, em qualquer situação’. As três citadas pelo autor: habilidade humana, técnica e conceitual.

Para Maximiano (2000) as habilidades técnicas estão relacionadas às Competências Gerenciais, define as competências como sendo as qualificações que uma pessoa deve ter para ocupar um cargo e desempenhá-lo eficazmente.

Habilidade Técnica: a habilidade técnica relaciona-se com a atividade específica do gerente, conhecimentos, métodos e equipamentos necessários, para a realização das tarefas que estão dentro do campo de sua especialidade, fazem parte de sua habilidade técnica. Por exemplo, a habilidade técnica de um diretor comercial compreende conhecer os produtos e suas aplicações, preços de venda, canais de distribuição clientes e mercados e técnicas de vendas (MAXIMIANO, 2000, p. 42).

As habilidades técnicas de um administrador, essas habilidades são adquiridas por meio de educação formal e não formal, ou seja, treinamentos cursos profissionalizantes, experiências, palestras, e até mesmo o que o próprio mercado ensina, as habilidades técnicas fazem parte do mínimo necessário para que o gerente ou gestor executem de forma eficiente seu trabalho.

Corroborando, os autores definem as habilidades técnicas como “a compreensão e o domínio de determinado tipo de atividade, envolve conhecimento especializado habilidade analítica dentro da especialidade” (LACOMBE E HEILBORN, 2015, p. 22).

A exemplo dessa habilidade bem específica estão os cargos de marcenaria, encanador, médicos, etc., quando é iniciado na organização e contratado para determinada função é o mínimo que se espera que ele execute a sua função técnica, que é adquirida por meio de educação, treinamento e experiência.

Barreto (2017) analisa as habilidades do administrador considerando toda a complexidade que as organizações enfrentam e como elas aprendem nas resoluções de problemáticas.

Nos dias de hoje, a administração revela-se como uma área do conhecimento humano repleta de complexidades e desafios. O profissional que utiliza a administração como meio de vida pode atuar nos mais variados níveis de uma organização: desde o nível hierárquico de supervisão elementar até o de dirigente máximo da organização. O profissional pode atuar nas diversas especializações da Administração: seja na área da Produção (de bens ou serviços prestados pela organização), ou Administração Financeira, ou Administração de Recursos Humanos, ou Administração Mercadológica, ou ainda a Administração Geral. Em cada nível e em cada especialização da Administração, as situações são diferentes. (BARRETO, 2017, p. 63).

É evidente que o papel do administrador é desenvolver suas habilidades técnicas, humanas e conceituais, isto é, ele precisa ser multidisciplinar, dominar conhecimentos específicos além disso conciliar as pessoas, recursos e metas, para o alcance dos objetivos organizacionais, abrange 'a análise dos ambientes seja ela interna ou externo, pesquisas e sondagens de concorrentes, fornecedores, clientes, mensuração dos objetivos e ações. O gestor deve estar sempre atento a mudanças, e estar na busca constante de novas informações, conhecimentos e aprendizagens a inovação, isso requer uma gama de conhecimentos e habilidades pessoais.

Habilidades humanas citadas por Barreto (2017) estão inclusas na capacidade de compreender outras pessoas e dessa maneira, interagir de forma eficaz, é necessário criar e manter uma rede de contatos, onde a liderança e a motivação interagem entre si, gerando uma boa comunicação com os colaboradores.

- Entender e aceitar a diversidade e singularidade das pessoas;
- Entender o processo de motivação e usar os princípios de motivação adequados a cada pessoa e grupo;
- Compreender os princípios da liderança e de efetivamente liderar indivíduos e grupos;
- Comunicar-se adequadamente. Esta espécie de habilidade inclui, também, a Habilidade Intrapessoal que significa:
- Entender o próprio cargo, ou seja, qual é seu papel na organização, seus direitos e obrigações;
- Ter a capacidade de compreender, analisar e controlar o próprio

comportamento, em particular, as emoções;

- Ser capaz de compreender e analisar o comportamento alheio, em particular as emoções alheias;
- Capacidade de apreender com a própria experiência e com a experiência alheia.
- Capacidade de analisar, compreender e desenvolver as próprias potencialidades e superar as próprias vulnerabilidades (BARRETO, 2017, p. 66).

Para Silva e Schwertner (2018) tratam do assunto voltado para a temática de muitos questionamentos e incertezas que envolvem as competências humanas no desempenho das funções de nível técnico. Estudo esse desenvolvido com o intuito de analisar as competências humanas na educação profissional.

As organizações atuais precisam buscar constantemente as melhores estratégias para garantir a sustentabilidade do seu negócio, pois estão inseridas em mercados cada vez mais complexos, competitivos e de grandes transformações. Ter profissionais capacitados e competentes para atuar em um contexto tão instável pode ser um grande diferencial (SILVA E SCHWERTNER, 2018, p. 1).

Atualmente com o advento da globalização, as organizações impõem cada vez mais melhorias na capacidade de se obter resultados através do capital humano, os investimentos na área de tecnologia, inovação e implementação de novos métodos, de nada adiantam se não houver pessoas competentes para que os processos sejam executados. 'Para desenvolver-se como empresa, é indispensável investir em conhecimentos e competências, o que coloca as organizações em situações de aprendizagem permanente (SILVA E SCHWERTNER, 2018, p. 4).

Já as habilidades conceituais, são descritas como as aptidões mentais necessárias para se obter analisar e interpretar informações de várias fontes, quer dizer, há necessidade de uma análise do ambiente interno e externo, considerando fatos e informações futuras e presentes, para então ter a tomada de decisão mais complexa e está relacionada em compreender a relação das partes como um todo. É desenvolver uma visão holística do negócio (BARRETO, 2017).

[...] identificar e interpretar as informações advindas das variáveis ambientais que interagem com a organização, como os clientes, a comunidade, os fornecedores, o governo, dentre outros. Podemos dividi-las em dois pontos principais:

- Habilidade de pensar racionalmente, com base na obtenção e análise de informação concretas sobre a realidade;
- Habilidade conceitual que compreende a capacidade de pensar de forma abstrata. Não depende de informação sobre a realidade concreta e se manifesta por meio de intuição, imaginação e criatividade (BARRETO, 2017, p. 65).

Dessa maneira entende-se que a habilidade conceitual tem relação com as habilidades interpessoal, é compreender qual o seu verdadeiro papel, o seu cargo dentro da organização os seus direitos e deveres, é ter a capacidade de entender, analisar e controlar o próprio comportamento, incluindo as emoções, desenvolver o feeling do sentimento alheio, interpretar em particular as emoções do próximo, e ter a paciência e o discernimento de aprender com a experiência própria e com as experiências do próximo. É ter a capacidade de analisar e entender e desenvolver as próprias potencialidades e superar as vulnerabilidades (BARRETO, 2017).

De acordo com Francisco Lacombe (2009) administrar é obter resultados por meio de pessoas, o administrador é quem conduz um grupo de pessoas para os resultados desejados, o gestor deve estar preparado pois os resultados depende de terceiros, 'ele deve portanto, ter condições de liderar os membros de sua equipe e de tomar decisões em nome dessa equipe (2009) o autor também destaca que o administrador para saber transformar conhecimento em resultados requer habilidade além de conhecimentos em administração.

Nesse contexto interpreta-se, que as habilidades do administrador: técnica, humana e conceitual fazem parte das competências indispensáveis para um profissional da área administrativa, não esquecendo do conhecimento e da experiência que contribuem para que as tomadas de decisão direcionam tanto a organização como o administrador para os objetivos e metas que foram estipulados.

No próximo item será relatado a relação da administração com o tema de pesquisa escolhido.

A relação da administração com o direito empresarial

A administração na prática aplicada nas organizações, tem como objetivo desenvolver as atividades de gestão, planejar, organizar, dirigir e controlar, conhecidas também por funções administrativas, esse conceito inicialmente foi estudado pela Teoria Clássica da Administração, Souza (2014) menciona que Fayol em seu livro Administração Geral e Industrial definiu pela primeira vez o processo administrativo baseando-se no conceito de que administrar é um processo de tomar decisões (SOUZA,2014, p. 63).Isto quer dizer, que a ciência de administrar envolve processos e tomada de decisão constantes.

Entende-se que as organizações precisam estar alinhadas com as suas atividades principais e alocação de recursos, considerando que esses recursos são limitados. Para que ocorra um ciclo a ser seguido buscando a eficiência e a eficácia no sistema organizacional, esses conceitos reunidos demonstram o processo fundamental para uma deleitável administração regulada na conduta legal compreendida no Direito Privado, principalmente no Empresarial.

Para adentrar no assunto de Direito Empresarial, em sua grande maioria os autores conceituam primeiramente o que é empresa e empresário dentro desse ramo, para Ramos (2018) empresa é uma atividade econômica organizada para a elaboração ou a circulação de bens e serviços, e empresário é a pessoa física (individual) ou pessoa jurídica (LTDA, ME, EIRELI) que exerce profissionalmente uma organização, estabelecendo uma relação em conjunto com bens materiais ou não usados para esse fim. (RAMOS,2018, p. 55).

Toledo (2014) define Direito Empresarial como um facilitador das sociedades empresariais, possibilitando dessa maneira as relações jurídicas aos que desejam investir em qualquer atividade econômica, ou seja, o Direito Empresarial corrobora para que os empresários executem os seus direitos e deveres garantidos pelo Código Civil tornando as relações comerciais éticas e seguras.

Segundo Sales (2021), o Direito Empresarial é “o ramo do direito privado,

autônomo que regula as relações de quem exerce as atividades econômicas organizadas”. (SALES, 2021, p. 1). O autor também contextualiza e refere-se à Lei 13.874/2019 que diz respeito a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica estabelecendo normas de proteção e a livre iniciativa do exercício da atividade econômica. Entende-se que as empresas apesar de possuírem uma diligência de livre acesso ao exercício de suas atribuições, o Estado intervém de forma regulatória para fiscalizar e garantir os seus direitos.

Seguindo essa temática Chagas (2018) conceitua o Direito de Empresa como a que cuida da atividade econômica organizada, o autor cita a interdependência das relações entre consumidores e fornecedores destacando que a atividade empresarial não está somente ligada aos interesses particulares dessa relação, mas engloba toda os afazeres como ‘fato jurídico relevante, atividade dinâmica perene e necessária.’(CHAGAS, 2018, p. 41).A face disso o autor também explica sobre a livre concorrência e os negócios entre empresários.

[...] pais e mães de família se sustentam, tributos são auferidos, a livre-concorrência se estabelece, os negócios entre empresários incrementam-se, os produtos tornam-se cada vez mais eficientes e duráveis, a oferta aproxima-se da demanda, reduzindo a escassez, e negócios jurídicos se concluem no mundo real e virtual, propiciando, por meio de uma rede de interesses sobrepostos, trabalho, emprego, renda e cidadania. (CHAGAS, 2018, p. 42).

Ambos os autores discorrem dos conceitos em Direito Empresarial de formas a entender que esse âmbito em conjunto com o Código Civil, regulam e normatizam as relações comerciais e empresariais sendo indispensáveis para os gestores a sua interpretação e sua aplicação no que diz respeito às suas tomadas de decisão, contribuindo para distanciar danos elevando o grau de assertividade na diligência administrativa.

Noções gerais de direito digital

Para iniciar a contextualização do Direito Digital é necessário salientar que no Brasil possuímos duas grandes áreas do Direito, intitulados Direito Público e Direito Privado.

No discurso de Nucci (2019) “*direito público* regula as relações cultivadas pelo Estado e pela sociedade”, isto é, o Estado intervém entre a sociedade e o indivíduo em meio a conflitos sociais por via indireta atingindo os interesses individuais (NUCCI,2019 p.38). O autor cita como parte integrante do Direito Público: Direito Constitucional, o Humano, Administrativo, Financeiro, Tributário, Direito Penal, Direito Internacional Público, Direito Processual, Direito Eleitoral, Direito da Seguridade Social, Direito da Infância e da Juventude. Já no conceito de direito privado o autor explica:

[...] *direito privado* regula as relações entre particulares predominando interesses disponíveis e individuais abrangendo desde uma compra e venda de bens, serviços, passando por contratos que vão desde o casamento, heranças alcançando direitos empresariais e trabalhistas. (NUCCI, 2019, p. 205).

No que tange o Direito Privado o autor destaca: Direito Civil, Direito Comercial (Empresarial), Direito Trabalhista e Direito Internacional Privado.

Entretanto, o objetivo desta seção é dar ênfase às noções de Direito Digital, ao qual não foi mencionado pelo autor, porém há uma explicação plausível diante do exposto.

Neste tema Guimarães, Pedro e Redinha (2021, p. 7) expõe que:

Os desenvolvimentos tecnológicos das últimas décadas transformaram profundamente a vida quotidiana, da esfera familiar e individual à esfera profissional e coletiva. Em todos os domínios se detectam as marcas de uma nova era que interpela o direito. Todos os domínios do direito são convocados para esta reflexão – do direito civil ao direito comercial, do direito do consumidor ao direito empresarial, do direito do trabalho ao direito da propriedade industrial, do direito da propriedade intelectual ao direito penal, dos direitos processuais civil e penal ao direito dos seguros e ao direito fiscal.(GUIMARÃES, PEDRO E REDINHA,2021, p. 7).

Atualmente os indivíduos estão inseridos em uma era de globalização digital, desde o advento da Internet que revolucionou a maneira como as pessoas se relacionam, há uma grande circulação de dados, informações, produtos e ideias que se interligam no mundo digital e físico.

Contribuindo sobre o assunto o autor Basan (2021, p. 27) menciona que ‘a sociedade contemporânea com o desenvolvimento da computação com o uso ampliado da internet proporcionou um novo ambiente para as interações humanas com nítidos reflexos nos diversos subsistemas sociais, (econômicos, jurídico, familiar,

político, etc.)”. Neste sentido o autor comenta a necessidade que o sistema jurídico enfrenta e o paralelo das vantagens e desvantagens com relação a essa revolução tecnológica.

Em verdade, a era da informação revela-se espaço ótimo para a promoção da pessoa e da democracia, e, ao mesmo tempo, território para abusos por parte do mercado, ávido por lucro, impulsionando a efetivação de uma sociedade cada vez mais consumista. Com efeito, tais fenômenos exigem maior atenção e cuidado pelo sistema jurídico, em especial, visando a concretização dos direitos fundamentais que se tornaram mais frágeis ao serem expostos à sociedade informatizada. (BASAN, 2021, p. 27).

Seguindo essa linha de raciocínio entende-se que essa mudança de paradigma se encontra em contrapartida aos direitos fundamentais de privacidade, sob ameaças e riscos de criminosos cibernéticos, sendo necessário proteger a pessoa humana sobretudo os dados pessoais primordiais à dignidade.

Consoante Antunes, Duarte e Picon (2013) explicam que o Direito necessita estar ‘preparado para oferecer as respostas à sociedade na era informacional, um novo espaço de comunicação’, isto significa que, o Direito é necessário para explorar as potencialidades desse novo espaço, e regulamentar tanto no campo cultural, econômico, político e humano.

Frente a tamanhas mudanças sociais, causas diretas e/ou indiretas da globalização, o Direito passa a incorporar valores plurais e multifacetados, o que adianta o olhar na perspectiva de análise das relações jurídicas pelo viés de uma nova postura jurídica que precisa ser buscada para prevenir e regular conflitos no âmbito do ciberespaço (ANTUNES, DUARTE E PICON, 2013, p. 11).

Nesse ínterim, entende-se que o Direito Digital faz parte tanto do Direito Privado como do Direito Público, pois ambas as vertentes precisam verificar as suas normatizações jurídicas para concernir o estudo nas normas jurídicas que regulam os sistemas eletrônicos na sociedade.

Rover (2016) discute que as tecnologias de informação assim como as atividades jurídicas são uma infraestrutura básica que permite uma construção de uma nova ordem, ou seja, a era informacional não está ligada apenas aos computadores, mas sim com a vida e comportamento das pessoas.

A informática jurídica, a informática como auxílio ao mundo jurídico, é uma via interessante. Sendo um conjunto de estratégias tecnológicas de apoio à decisão jurídica pode diminuir a insegurança jurídica. Por outro lado, a realidade digital causa transtornos ao status quo jurídico. Novos crimes, novas competências, novas realidades. Nessa via surge uma área de discussão denominada direito tecnológico, mais comumente chamado de direito da informática (ROVER, 2016, p. 8).

Inexoravelmente vinculada a nova era da informação diante do mundo cada vez mais digital, e o uso em massa de novas tecnologias se faz necessário ter uma normatização jurídica, tendo uma reflexão sobre a ética e garantido que os usuários tenham os seus direitos preservados. O Poder Público deve criar políticas públicas para que os crimes eletrônicos tenham sua punição e seus usuários tenham a consciência da responsabilidade de tais atos ilícitos, a seguir será apresentado de forma breve o conceito sobre Governança e Governança Corporativa e sobre o Marco Civil da Internet, que no Brasil regulamenta esse ciberespaço.

Governança e governança corporativa

De acordo com Peters (2013) o autor traz um conceito mais genérico ao termo governança, atualmente ele vem sendo utilizado por acadêmicos e profissionais, em discussões rotineiras sobre como o setor público e outras organizações gerenciam a si mesmas, bem como as relações com a sociedade globalizada.

A raiz da palavra governança vem de uma vocábulo grego que significa direção¹. Assim, logicamente, o significado fundamental da governança é dirigir a economia e a sociedade visando objetivos coletivos. O processo de governança envolve descobrir meios de identificar metas e depois identificar os meios para alcançar essas metas. Embora seja fácil identificar a lógica da governança e os mecanismos para atingir essas metas sejam muito bem conhecidos pela ciência política e administração pública, a governança ainda não é uma tarefa simples.(PETERS, 2013, p. 29).

No decorrer do texto o autor descreve sobre o processo de governança, ele explica de uma forma mais geral elencando quatro funções importantes que devem ser realizadas para uma governança bem sucedida sendo elas : estabelecimento de metas, implementação, avaliações e reações e comentários.(PETERS, 2013).

Entende-se por governança que, apesar de ser uma prática voltada para os governos e fins políticos, ela é uma ferramenta que pode ser utilizada nas

organizações privadas, pois a sua metodologia auxilia na identificação da fonte do problema e também no aperfeiçoamento das boas práticas já existentes no sistema organizacional.

Corroborando com o assunto, Godoi (2020, p. 22) explica que a governança corporativa “visa garantir que os agentes de governança nas empresas atuem de maneira ética nas decisões corporativas”, ou seja, os investidores e stakeholders precisam que seus executivos e gestores alavanquem as expectativas de retorno econômico, criando uma geração de valor para os negócios a longo prazo. O autor explica que esse conceito está fundamentado de acordo com o IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) que define:

[...] governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas envolvendo o relacionamento entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização, e controle.(comitê de auditoria, conselho fiscal, auditoria independente, e auditoria interna) e demais partes interessadas.(IBGC, 2015, p. 20 *apud*.GODOI, 2020, p. 26).

Considerando esses dois autores, é possível entender que a governança e a governança corporativa é uma metodologia que pode ser aplicada e desenvolvida tanto no setor público como no privado, e que apesar de ser mais inserida nas grandes corporações, os seus princípios básicos são convertidos em conformidades objetivas, alinhando o interesse com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da organização (2020).Portanto, nada impede das pequenas e médias empresas adotarem uma postura de governança corporativa para otimizar seus lucros e agregar valor aos seus stakeholders: terceiros, fornecedores, clientes, colaboradores, principalmente no que diz respeito em adequação a leis, tributos, e cumprimento de normas, atualmente as pessoas tendem a escolher de maneira mais seletiva os locais que irão trabalhar ou consumir, isso quer dizer que manter a ética e seguir uma postura de transparência torna a organização com mais credibilidade e integridade perante os concorrentes. A seguir será apresentado um breve histórico sobre o Marco Civil da Internet e na sequência as noções gerais sobre a LGPD.

Marco civil da internet

Em se tratando de legislação brasileira, a Lei Nº12.965/2014 é considerada o Marco Civil da Internet no país pois o seu texto sancionado pela ex-presidenta Dilma Rousseff sendo o seu relator o Deputado Federal Adilson Alessandro Molon (PT-RJ), contém todas as normas e diretrizes que presidem o uso da internet estabelecendo os direitos, princípios, deveres e garantias para o uso da rede.

No artigo 2º traz a disciplina bem como os fundamentos o respeito da liberdade de expressão sendo eles: o reconhecimento da escala mundial de rede, os direitos humanos o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais, a pluralidade e a diversidade, a abertura e colaboração, a livre iniciativa a livre concorrência, a defesa do consumidor e a finalidade social da rede. (BRASIL,2014,sp).

Já nos artigos subsequentes 3º e 4º consagra sobre os princípios e os objetivos do uso na internet no país, promovendo o direito ao acesso da internet para todos. Incluindo' o direito à privacidade, proteção de dados pessoais em forma de lei, responsabilização dos agentes conforme suas atividades e a liberdade de modelos de negócios promovidos na internet". (BRASIL, 2014, sp).

No artigo 7º da referida lei dispõe que 'o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania estabelecendo os direitos assegurados aos usuários." (BRASIL, 2014, sp).

Apesar de promulgado o Marco Civil da Internet, a lei vem sofrendo algumas críticas com relação a sua aplicabilidade, de acordo com Tomasevicius Filho (2016, p. 2) 'embora se tenha comemorado sua aprovação a lei apresenta poucas inovações e muitas insuficiências e deficiências de cunho jurídico", portanto, no cenário em que ela foi sancionada há seis anos demonstra o quão rápido as mudanças e instabilidades dessa nova era informacional acontecem.

Em contrapartida Alencar (2021, sp. grifo da autora) em seu blog é descrito a sua opinião referente a importância do Marco Civil da Internet.

O acesso à internet se perfaz direito universal e essencial, sendo o seu uso cada vez mais democrático e, portanto, intrinsecamente relacionado à propagação e desenvolvimento do ramo do direito digital. Nesse contexto, ao lado de leis como Lei dos crimes informáticos e Lei de acesso à informação, o Marco Civil da Internet se demonstra essencial à proteção de outros direitos já consolidados no ordenamento jurídico pátrio, que merecem igual respaldo jurídico no ambiente virtual, cenário com o qual o direito digital se preocupa. (ALENCAR, 2021, s.p).

Considerando as mudanças no cenário e no governo com relação às normas jurídicas vigentes no Brasil no que diz respeito a internet, houve necessidade de criar uma lei mais específica para tratar sobre o assunto, principalmente no que tange o Art.3º da referida Lei em questão, que traz os princípios: direito à privacidade e a proteção de dados pessoais ao qual será relatado a seguir.

Lei geral de proteção de dados pessoais

Sancionada pelo ex-presidente Michel Temer a Lei nº 13.709 traz em seu texto ‘o tratamento de dados pessoais, incluindo nos meios digitais por pessoa natural ou pessoa jurídica de direito público ou privado”, tendo o seu objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade de privacidade, e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. (BRASIL, 2018, sp).

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais brasileira, teve a sua influência com base no modelo europeu, segundo Miragem (2019), ‘são reconhecidas diferentes influências na LGPD”, porém a mais relevante é as normas que definem o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). De acordo com o autor, esse regime substitui o que já vinha sido pauta desde 1981 na Convenção 108 do Conselho da Europa, que já buscava dispor sobre proteção das pessoas no tocante ao tratamento automatizado de dados de caráter pessoal (2019, p. 2).

Para que possamos melhor entender sobre o que descreve essa importante legislação que afeta não só as empresas públicas e privadas, mas também toda a sociedade informacional, é preciso definir alguns conceitos importantes para sua melhor interpretação e aplicação.

Afinal o que são dados pessoais? – De Acordo com a Comissão Europeia

(2021):

Dados pessoais são informação relativa a uma pessoa viva, identificada ou identificável. Também constituem dados pessoais o conjunto de informações distintas que podem levar à identificação de uma determinada pessoa. Dados pessoais que tenham sido descaracterizados, codificados ou pseudonimizados, mas que possam ser utilizados para reidentificar uma pessoa, continuam a ser dados pessoais e são abrangidos pelo âmbito de aplicação do RGPD. Dados pessoais que tenham sido tornados anónimos de modo a que a pessoa não seja ou deixe de ser identificável deixam de ser considerados dados pessoais. Para que os dados sejam verdadeiramente anonimizados, a anonimização tem de ser irreversível.(COMISSÃO EUROPEIA, 2021,s.p).

No texto a também é destacado que o Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD, sigla em inglês), protege os dados pessoais independente da tecnologia utilizada desses dados, sendo neutra no sentido tecnológico, aplicando-se tanto no tratamento automatizado como ao tratamento manual (anotações, fichas etc.), sendo também irrelevante o modo como os dados são armazenados, em servidores, ou em arquivos físicos. Exemplos de dados pessoais¹: nome e apelido, endereço eletrônico (e-mail), dados cadastrais, data de nascimento, profissão, dados de localização (GPS), nacionalidade, hábitos de consumo, entre outros. Dados que não são considerados pessoais, número de registro de empresa, dados anonimizados. (CE, 2021,sp).

No Art. 5º da LGPD incisos I e II é relatado sobre a consideração do que é dado pessoal é dado pessoal sensível, de acordo como texto são considerados dados pessoais sensíveis: ‘origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, dado referente a saúde ou a vida sexual, dado genético ou biométrico vinculado a pessoa natural.’ (BRASIL, 2018). Ou seja, deve se considerar dado pessoal sensível todo aquele que irá lesionar a dignidade e a privacidade do titular. Vale ressaltar alguns conceitos e nomenclaturas que o texto desse artigo traz que farão parte da conjugação e entendimento do estudo aqui feito.

- a) Dado Anonimizado: dado relativo ao titular que não possa ser identificado;
- b) Banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais;
- c) Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.

1 Importa salientar que, em alguns casos, existe legislação setorial específica que regula, por exemplo, a utilização de dados de localização ou a utilização de cookies – Diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas (Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002 (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37) e Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004 (JO L 364 de 9.12.2004, p. 1) Fonte: Comissão Europeia 2021.

d) Controlador: pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

e) Operador: pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

f) Encarregado: pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados, e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

g) Agentes de tratamento: o controlador e operador.

Entendido o que significa dado pessoal e dado pessoal sensível, e seus agentes e controladores, o que a lei considera tratamento de dados pessoais? – Em respaldo ainda no Art. 5º inciso (X) traz a interpretação no que se refere a tratamento ‘toda operação realizada com dados pessoais’, sendo coleta, recepção classificação a utilização acesso, também a reprodução, transmissão a distribuição o armazenamento, processamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, a modificação, transferência, difusão ou extração. (BRASIL, 2018). Em outras palavras, qualquer ação ou manuseio que envolva dado pessoal, sensível ou não, anonimizado ou não, é considerado tratamento de dado pessoal.

Consoante a tratamento de dados pessoais Pinheiro (2018) explica que para a verificação de conformidade da lei é necessário observar os princípios de controle, aplicando e implementando a metodologia citada na referida lei. A autora também destaca (2018, p. 24).

Pela LGPD, as atividades de tratamento legítimo, específico e explícito de dados pessoais informado previamente ao titular devem estar orientadas pelos seguintes princípios: da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, transparência, segurança, responsabilização e prestação de contas. (PINHEIRO, 2018, p. 24).

Portanto, para legitimar o tratamento desse dado, deverá ser observado os princípios da boa fé previstos no Artigo 6º e 7º da LGPD, ao qual esmiúça como deverá ser aplicado estes princípios e quais as bases legais que serão apresentadas na sequência.

Bases Legais para Tratamento de Dados de Pessoais

A LGPD no seu artigo 7º lista dez bases legais para o seguimento no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, trata dos direitos dos titulares, consentimento, interesses legítimos, obrigações legais, a abaixo segue todos listados:

1. Mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
2. Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
3. Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres observados as disposições do capítulo IV da Lei;
4. Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garante, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais.
5. Quando necessário para execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular de dados;
6. Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da lei nº 9.307 de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
7. Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;
8. Para a tutela da saúde, realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária;
9. Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecer em direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais;
10. Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente. (BRASIL, 2018, sp).

Vale ressaltar que de acordo com o SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados) em conformidade a dados pessoais sensíveis, as empresas autônomas e o governo podem tratar esses dados, perante o consentimento explícito da pessoa e para um fim definido. Também sem o consentimento do titular com base legal na LGPD quando for inevitável nas seguintes situações: a uma obrigação legal, políticas públicas, estudos via órgão de pesquisa, a um direito, em contrato ou processo, a preservação da vida e da integridade física, a tutela de procedimentos feitos por profissionais da área da saúde ou sanitária e a prevenção de fraudes contra o titular.²

² SERPRO, Serpro e LGPD: Segurança e Inovação. Disponível em: <<https://www.serpro.gov.br/lgpd/menu/protecao-de-dados/dados-sensíveis-lgpd>>

De acordo com Maldonado (2020) ‘o titular dos dados pessoais está no centro do palco da legislação’, a juíza expert no assunto reconhecida como *Data Protection Expert*, DPO dedica-se a LGPD e ressaltou em entrevista concedida ao SERPRO durante um seminário em maio do ano passado, que ‘a partir da vigência formal da lei os titulares terão ao seu favor um amplo rol de direitos a serem exercidos.’ A profissional destaca que os titulares são o centro das atenções perante a lei e que os seus direitos devem ser assegurados com a implementação da nova legislação e as organizações devem estar atentas, principalmente no que diz respeito à gestão dos consentimentos.

Sabemos que muitos têm uma grande dificuldade sobre como começar a fazer essa gestão. A gestão é sim algo complexo, mas a preparação inicia com o agente de tratamento elencando e organizando tudo aquilo que seja necessário para se conseguir responder ao titular. A gestão das requisições passará basicamente por três aspectos, que devem acontecer ao mesmo tempo. Primeiro, por processos, com canal para receber as demandas e desenhados a partir da realidade de cada empresa. Segundo, por treinamentos, para toda a pirâmide da organização. E terceiro, mas não menos importante, é preciso facilitar para o titular. Vale lembrar que empresas muitas vezes têm a sensação de que pode ser melhor criar alguma “dificuldade” para o titular solicitar algo, mas na realidade isso não é permitido. Pelo contrário, facilitar é mandatório pelo próprio sistema legislativo, pelas questões ligadas à transparência, e para honrar a própria LGPD. O controlador deve saber que utiliza dados que são pertencentes ao titular e deve, então, dar satisfação e atenção especial ao titular a respeito desse uso. (MALDONADO, 2021, [s.p]).

Admite-se que há uma certa dificuldade sobre como iniciar essa adequação e a gestão de consentimento, apesar de ser complicado, a preparação precisa ser iniciada com os agentes de tratamento especificando e organizando tudo o que for necessário para conseguir sanar as dúvidas do titular e respondê-lo quanto aos questionamentos.

Colaborando ainda com o assunto de direitos do titular o Tribunal de Justiça de São Paulo (2021) relata que o titular tem o direito de peticionar os agentes de tratamento, diretamente a ANPD, que exerce fiscalização e controle sobre os mesmos, quando há uma decisão a respeito de seus dados pessoais é tomada com base em tratamento automatizado, o titular tem o direito à revisão dessa decisão, e também declara que o exercício dos direitos da proteção de dados pode ser feito individualmente pelo titular ou por tutela coletiva, quando procurados os órgãos do

sistema de Justiça.(ex: Defensoria Pública, Ministério Público, Idec, Procon e OAB).A seguir será abordado o assunto relativo ao tratamento de dados pessoais sensíveis.

Tratamento de Dado Pessoal Sensível

Em conformidade com o tratamento de dado pessoal sensível a LGPD traz em seu Artigo 11º as hipóteses que esses dados sensíveis poderão ser tratados pelo controlador, considerando o consentimento e o não consentimento do titular.

I - Quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específica; II - Sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para; a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador; b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos; c) realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis; d) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) ;e) proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros; f) tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência ; g) garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecer em direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.(BRASIL, 2018, [s.p]).

No contexto da Lei no Artigo 5º dados pessoais sensíveis são aqueles vinculados a uma pessoa natural, e que se refira a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, organizações religiosas, filosóficas e políticas e ainda dados relacionados a saúde e vida sexual e ainda dados genéticos e biométricos.

O tratamento desses dados exige cuidados ainda maiores de acordo com Arruda (2021) ‘por exemplo da determinação da base legal mais adequada que vai legitimar as atividades de tratamento de dados pessoais sensíveis da organização’, isto é, cabe aos gestores, controladores e o encarregado determinar qual base legal será adotada considerando o seu ramo de atividade e a dinâmica de compartilhamento de dados pessoais sensíveis, pois esse cuidado e diferenciação trazida pela LGPD com relação aos dados pessoais sensíveis ‘decorre justamente do maior potencial danoso

e discriminatório que é inerente a este tipo de dado”, aponta o advogado, levando em conta se ocorrer um vazamento de dado no caso de incidências de segurança.

Atentando aos incidentes e violação de segurança e quebra de sigilo, a LGPD no artigo 48º considera ‘o controlador deverá comunicar à autoridade nacional e o titular a ocorrência de incidente de segurança, que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares(...) em prazo razoável conforme definido pela autoridade nacional”, porém aqui temos uma lacuna, consoante a este pensamento Koch (2019) explica que ‘não é determinado o prazo, já que na RGPD o prazo é estipulado de 72h após o inconveniente descoberto”, o que varia o nível de especificidade e também abre brechas para o que se constitui ‘prazo razoável” , argumenta.

Em detrimento as multas, no artigo 52º é exposto que ‘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”. Multa simples de até 2% do faturamento da pessoa jurídica de direito privado não ultrapassando até R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração.

Utilizando o cenário internacional conforme Leal e Ferraz (2021) na RGPD as multas por infração grave em decorrência a escolha de base legal insuficiente também são passíveis de multa que correspondem a 4% do faturamento anual, podendo atingir ao máximo do valor de 20 milhões de euros.’Logo, são grandes os desafios a serem enfrentados pelas organizações que tratam dados pessoais, em especial as que tratam dados pessoais sensíveis, pois o seu conteúdo pode levar a um tratamento discriminatório”. Portanto, os controladores que tratam de dados pessoais sensíveis precisam ficar atentos à legitimidade da base legal escolhida conforme as atividades a que se propõem.

E, em sendo a nossa Lei de Proteção de Dados uma lei contextual, inexistem manuais prontos que possam garantir a assertividade da escolha adequada da hipótese legal a justificar o tratamento, uma vez que é necessário que o profissional tenha um conhecimento aprofundado acerca do modelo de negócios e das finalidades a que se propõe o controlador. (LEAL e FERRAZ, 2021, [s.p]).

Neste âmbito, entende-se o quão importante é o papel dos agentes de

tratamento de dados dentro das organizações empresariais, os gestores precisam ter o conhecimento total de suas atividades, rotinas de coleta e dinâmica de compartilhamento de dados, principalmente no que concerne aos dados sensíveis, a adequação, conscientização e gestão da aplicação da LGPD na Clínica se faz necessária, e sua efetividade será testada nos próximos capítulos, a seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos e as ferramentas utilizadas na pesquisa aplicada.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo será explorado e abordado as etapas que integram os procedimentos metodológicos que foram utilizados para esse estudo, quais as técnicas e opções que foram escolhidas na aplicação dos métodos de pesquisa. Os procedimentos metodológicos estão contidos na metodologia e na explicação das técnicas utilizadas em uma investigação. Seguindo essa linha de raciocínio, é possível perceber que o estudo científico deve estar de acordo com as normas e técnicas definidas pela sociedade científica, e que para isso é necessário o pesquisador saber aplicar os métodos no processo de observação.

Classificação de pesquisa

Neste capítulo serão apresentados os tipos de pesquisa: exploratória, descritiva, bibliográfica, documental, aplicada, pesquisa de campo e participante, também serão descritas as suas definições e conceitos a partir dos autores pesquisados que são referências no assunto, e quais as suas abordagens e aplicabilidades, as fases e as etapas durante o projeto de pesquisa.

Método indutivo e dedutivo

Deste modo para a legitimação dessa pesquisa foram utilizados alguns métodos científicos.

Segundo Prodanov e Freitas (2014, p.14), o termo ciência provém do verbo em latim Scire, que significa aprender, conhecer. Essa definição etimológica, entretanto, não é suficiente para diferenciar ciência de outras atividades também envolvidas com o aprendizado e o conhecimento.

Nesse contexto os autores também descrevem sobre método científico, sendo um conjunto de operações e processos que deve ser empregado em uma investigação, é a linha de raciocínio adotada para o processo de pesquisa, e “os métodos que fornecem lógica à investigação são: dedutivo, indutivo hipotético-dedutivo, dialético e

fenomenológico” (PRODANOV E FREITAS, 2014, p. 24).

Segundo Prodanov e Freitas (2014) o método dedutivo é o método que parte do geral para o particular, antevendo a ocorrência de casos particulares com base na lógica a partir de princípios e leis consideradas verdadeiras e indiscutíveis.

O raciocínio dedutivo tem o objetivo de explicar o conteúdo das premissas. Por intermédio de uma cadeia de raciocínio em ordem descendente, de análise do geral para o particular, chega a uma conclusão. Mesmo do ponto de vista puramente lógico, são apresentadas várias objeções ao método dedutivo. Uma delas é a de que o raciocínio dedutivo é essencialmente tautológico, ou seja, permite concluir, de forma diferente, a mesma coisa (PRODANOV E FREITAS, 2014, p. 27).

Os autores explicam que esse método apesar de ter a sua aplicação em ciências como Física e Matemática que funcionam como leis, nas ciências sociais o seu uso é mais restritivo devido à dificuldade de se obter argumentos gerais, pois mesmo sendo um processo lógico, há várias objeções, permitindo concluir de forma diferente a mesma coisa

Já o método indutivo é descrito pelos autores como a generalização, ou seja, parte do particular para uma questão mais ampla e generalizada. “Essa generalização não ocorre mediante escolhas a priori das respostas, visto que essas devem ser repetidas, geralmente com base na experimentação” (2014, p. 28). Isso quer dizer que a indução parte de um fenômeno para chegar a uma lei geral por meio de uma observação e de experimentação.

Corroborando com essa temática Gil (2008, p. 27) descreve que “método é o caminho para se chegar a determinado fim, e método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para atingir o conhecimento”.

O método dedutivo relaciona-se ao racionalismo, o indutivo ao empirismo, o hipotético-dedutivo ao neopositivismo, o dialético ao materialismo dialético e fenomenológico, naturalmente, à fenomenologia. A adoção de um ou outro método depende de muitos fatores: da natureza do objeto que se pretende pesquisar, dos recursos materiais disponíveis, do nível de abrangência do estudo e sobretudo da inspiração filosófica do pesquisador (Gil, 2008, p. 28).

O método dedutivo é descrito como aquele que usa o silogismo que consiste em uma construção lógica que a partir de duas proposições chamadas premissas retira uma terceira chamada conclusão. “De fato, partir de uma afirmação geral significa

supor um conhecimento prévio” (Gil, 2008, p. 29).

As conclusões obtidas por meio da indução correspondem a uma verdade não contida nas premissas consideradas, diferentemente do que ocorre com a dedução. Assim, se por meio da dedução chega-se a conclusões verdadeiras, já que baseadas em premissas igualmente verdadeiras, por meio da indução chega-se a conclusões que são apenas prováveis (GIL, 2008, p. 29).

Já o método indutivo Gil explica que ocorre o inverso ao dedutivo, ‘parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de coleta de dados particulares” (p. 30). De acordo com esse raciocínio, entende-se que a indução não pode ser observada apenas com base nas premissas (método dedutivo), e sim que ela deve ser constatada a partir da observação e da experimentação, esse método teve sua importância reforçada com o advento do positivismo como explica o autor ‘e passou a ser proposto também como o método mais adequado para a investigação nas ciências sociais”. (2008, p. 31).

Na elaboração dessa investigação optou-se pela utilização do método indutivo, em virtude de proporcionar a observação dos fatos de forma clara e efetiva, saindo do particular para o geral.

Exploratória

De acordo com Kuark, Manhães e Medeiros (2010, p. 28) a pesquisa exploratória objetiva a familiarização maior com o problema, tornando-o mais visível a construção de hipóteses, envolve o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado, são analisados os exemplos que estimulem a compreensão.

Para Zanella esse tipo de pesquisa aparentemente simples explora a realidade buscando maior conhecimento, dessa forma amplia a compreensão de um determinado fenômeno para depois planejar uma pesquisa descritiva (2013, p. 33).

Exemplos de pesquisa exploratória:

* Análise da oferta de roteiros turísticos regulares e especiais operados pelas agências de turismo receptivo situadas na Ilha de Santa Catarina.

* Empreendimentos autogeridos: um estudo exploratório descritivo nos setores secundário e terciário de Santa Catarina (ZANELLA, 2013, p.33-34).

Dessa maneira, ambos os autores explicam que a pesquisa exploratória tem por objetivo levantar informações e não obter conclusões estatísticas, possuem métodos mais flexíveis que darão suporte aos conceitos e hipóteses iniciais, ou seja, ela é o primeiro instrumento para iniciar a pesquisa mais detalhada que será relatada no próximo tópico.

Diante do exposto, a pesquisa em questão possui como característica predominante é exploratória, pois, desenvolveu-se a exploração da realidade, trazendo assim maior credibilidade às informações adquiridas.

Descritiva

No que tange a pesquisa descritiva, segundo Koche (1997) ela estuda as relações entre duas ou mais variáveis de um dado fenômeno sem alterá-las, “na pesquisa descritiva não há manipulação a priori das variáveis. É feita a constatação de sua manifestação a posteriori.” (KOCHE, 1997 p.124). O autor também explica que diferentemente da pesquisa experimental que tem elevado índice de manipulação das variáveis interdependentes, a descritiva constata e avalia as relações à medida que essas variáveis se manifestam com espontaneidade em fatos, isto é, situações e condições que já existem (KOCH, 1997).

Para Vergara a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou determinado fenômeno podendo estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, a autora também contribui dizendo que “ela não tem o compromisso de explicar os fenômenos que acontecem, embora sirva de base para a explicação, um exemplo desse tipo de pesquisa é a pesquisa de opinião pode ser classificada descritiva”. (VERGARA, 2006, p. 45.).

Neste propósito, a presente pesquisa classifica-se como também descritiva, pois proporcionou a realização da descrição dos dados coletados.

Bibliográfica

Segundo Menezes, Duarte, Carvalho e Souza (2019, p. 37) “a pesquisa

bibliográfica utiliza fontes como livros, publicações periódicas, artigos científicos, impressos e até textos extraídos da internet”.

Dalberio e Dalberio (2009) destacam que esse tipo de pesquisa tem a vantagem de possibilitar com custos baixos o acesso do pesquisador a uma amplitude de fontes, porém os autores relatam que “o pesquisador deve tomar cuidado com a fidedignidade e validade científica das informações [sob o risco de] incorrer em possíveis incoerências e contradições, causadas por material de baixa credibilidade” (DALBERIO e DALBERIO, 2009, p. 167).

Para evitar isso os autores Menezes, Duarte, Carvalho e Souza (2019) ressaltam a importância do pesquisador se certifique de que fontes estão à sua disposição e se elas são realmente confiáveis, “por meio de observação e análise de estudos que usaram da mesma fonte, ou seja, o pesquisador precisa verificar as fontes primárias para validar o aprofundamento da área ou tema que deseja pesquisar” (MENEZES, DUARTE, CARVALHO E SOUZA, 2019, p. 38).

Com base nos conceitos descritos, compete-se a presente investigação como bibliográfica pois buscou-se ter acesso às fontes seguras e coerentes com os fatos relacionados ao tema escolhido.

Documental

Conforme Lakatos e Marconi (2017) a característica da pesquisa documental é tomar como fonte de coleta de dados apenas documentos, escritos ou não que constituem o que denomina fontes primárias.

Utilizando essas três variáveis (fontes escritas ou não; fontes primárias ou secundárias; contemporâneas ou retrospectivas), podemos apresentar um quadro que auxilia a compreensão do universo da pesquisa documental. É evidente que dados secundários, obtidos de livros, revistas, jornais, publicações avulsas e teses, cuja autoria é conhecida, não se confundem com documentos, isto é, dados de fontes primárias. Existem registros, porém, em que a característica “primária” ou “secundária” não é tão evidente; isso também ocorre com algumas fontes não escritas. Daí nossa tentativa de estabelecer uma diferenciação (LAKATOS E MARCONI, 2017, p. 117).

As autoras também destacam que o investigador não se perca em tamanhas

informações e uma enxurrada de escritos, deve-se iniciar o estudo com a definição dos objetivos, para poder estabelecer que tipo de documentação será adequada aos seus objetivos. “Tem de conhecer também os riscos que corre de suas fontes serem inexatas, distorcidas ou errôneas” (LAKATOS E MARCONI, 2017, p. 118).

Em conformidade com esse assunto, Gonsalves (2001) explica primeiramente o que é um documento, a autora relata que a noção de documento está além de apenas o que está escrito, ou seja, “corresponde a uma informação organizada sistematicamente, comunicada de diferentes maneiras (oral, escrita, visual ou gestualmente) e registrada em material durável” (GONSALVES, 2001, p. 32). Nesse contexto, ela também destaca que essa pesquisa é parecida com a pesquisa bibliográfica, sendo o que as diferenciam é a natureza das fontes.

A pesquisa documental é muito próxima da pesquisa bibliográfica. O elemento diferenciador está na natureza das fontes: a pesquisa bibliográfica remete para as contribuições de diferentes autores sobre um assunto, atentando para fontes secundárias, enquanto a pesquisa documental recorre a materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou seja, as fontes primárias (GONSALVES, 2001, p. 33).

Gonsalves (2001) descreve o que são essas fontes primárias sendo definidas por dados originais, ou seja, são produzidos pelas próprias pessoas que o coletaram. “Esse tipo de fonte é caracterizado pela relação direta com os fatos a serem analisados: o sujeito faz um relato, observa uma fotografia, analisa uma gravação”. (GONSALVES, 2001, p. 34)

No texto ela também expõe a importância da proximidade da fonte com o acontecimento, pois é característica fundamental da fonte primária essa relação direta com o documento. (2001). Já as fontes secundárias remetem aos “dados de segunda mão , nesse caso não tem uma relação direta com o acontecimento registrado, mas sim com conhecimento através de elementos ou de sujeitos mediadores” (GONSALVES, 2001, p. 34), porém a sua relevância não diminui a questão é saber qual é o tipo de fonte adequada para o problema estudado.

Perante o conceito de documental, é classificado como tal o referido estudo, pois a pesquisadora obteve as fontes de forma segura, contribuindo dessa forma com

a credibilidade aos dados coletados de forma a contribuir com o tema.

Aplicada

De acordo com Gariba Júnior (2010, p. 75) a pesquisa científica classificada como aplicada ‘objetiva gerar conhecimento para aplicação prática, dirigidas à soluções de problemas específicos,’. Segundo o autor esse tipo de pesquisa é motivado pela necessidade de resolver problemas mais imediatos ou não. (GARIBA JÚNIOR, 2010 p. 76).

Segundo Lugoboni (2018, p. 5) “a pesquisa aplicada normalmente possui a sua origem em uma dificuldade prática que precisa ser resolvida”.

Diferentemente das pesquisas científicas mais tradicionais que partem de uma problematização ou lacuna de cunho teórico, a pesquisa aplicada normalmente possui sua origem em uma dificuldade prática que precisa ser resolvida. Isso faz com que os mestrandos profissionais, pelo menos em teoria, formem mestres que sejam mais eficazes em identificar problemas e utilizando método científico, sejam capazes de propor uma solução para esse problema. (LUGOBONI, 2018, p. 5).

Ambos os autores, Gariba Júnior (2010) e Lugoboni (2018), concordam que a pesquisa aplicada, está relacionada à aplicação prática e dirigida para a solução de um determinado problema, que contenham objetivos anteriormente definidos, sendo capaz de propor uma solução para esse problema.

Neste contexto, perante os conceitos levantados, a pesquisa define-se como aplicativa pois foi realizada a sua aplicabilidade com o objetivo de solucionar os problemas presentes no cotidiano da organização.

Pesquisa De Campo

Segundo os autores Cervo e Bervian (2002, p. 68) a pesquisa de Campo ou Experimental tem por objetivo de identificar a relação entre as causas e efeitos que ocorrem sobre um determinado fenômeno por meio da criação de situações de controle.”Enquanto a pesquisa descritiva procura classificar, explicar e interpretar os fenômenos que ocorrem, a pesquisa experimental pretende dizer de que modo ou por que causas o fenômeno é produzido.” (CERVO E BERVIAN, 2002, p. 68).

Os autores também relatam que a pesquisa de campo não se resume somente às pesquisas de laboratório, assim como a pesquisa descritiva não está relacionada somente à pesquisa de campo. (2002).

De fato, é preciso esclarecer que “ao escolher a pesquisa experimental ou descritiva para reforçar o problema e a comprovação das hipóteses não se pode fazer de forma aleatória” explica as autoras Bertoldi e Oliveira (2019, p. 22).

Melhor dizendo, a coleta de dados em campo só pode se realizar depois de cumpridas algumas das etapas do Projeto de Pesquisa, ou seja, a escolha do tema, a delimitação, a formulação do problema, da hipótese e revisão bibliográfica exploratória e preliminar. Em suma, se realizará na etapa posterior à realização do Projeto, da pesquisa em si mesma. (BERTOLDI E OLIVEIRA, 2019, p. 22).

As autoras ressaltam que dessa maneira a pesquisa experimental ou de campo é necessário ter conhecimento dos procedimentos a serem realizados e sob a orientação dos orientadores para que se tenha uma melhor coleta de dados de maneira correta e segura. (Bertoldi e Oliveira, 2019).

Desta maneira, a presente pesquisa é classificada como de campo, pois foi aplicada a técnica de coleta de dados denominada entrevista semiestruturada, onde foi preestabelecida a formalização de um roteiro, como forma de obter as informações necessárias para a investigação.

Participante

Segundo Alexandre (2009) a pesquisa participante é uma técnica de observação participante, isto é, combina investigação social, trabalho educacional e ação. O autor explica que geralmente segue o método intuitivo, podendo ser organizada de acordo com a metodologia clássica.

Colaborando com o tema Alexandre (2009 *apud*. BRANDÃO, 2001) elencou com base nos dados pensado em Brandão foram distinguidas as principais características da pesquisa participante sendo elas:

- a) Pesquisa Coletiva (pesquisador e população)
- b) Tipo de pesquisa preocupada com o papel do investigador dentro da situação investigada

c) Pensada para reduzir estranhezas recíprocas, compartilhar o observável de forma intuitiva e cuidar do estabelecimento de relação de confiança favorável ao processo de investigação.

d) Pesquisa cuja ação está em segundo plano, e é dada e conduzida pelos investigadores.

e) Pesquisa que é, acima de tudo, observação participante.

(ALEXANDRE, Agripa F., *apud*. BRANDÃO, 2001. Metodologia Científica e Educação, 2009, p.116-117).

O autor destaca que esse último item frisa a característica que é a pesquisa participante, não é apenas construída pela população, mas sim todos os envolvidos desde o início do processo.

Gil (2008) também concorda, ele descreve que a pesquisa participante se caracteriza pelo envolvimento dos pesquisadores e dos pesquisados no processo de pesquisa.

Diante dos esclarecimentos, as pesquisadoras concluem que o estudo foi elaborado com a utilização participativa pois ela encontra-se inserida e envolvida nos acontecimentos neste trabalho. A seguir serão levantadas as formas de abordagem e técnicas e instrumentos utilizados no estudo.

Forma de abordagem

As formas de abordagem de pesquisa são classificadas em quantitativa e qualitativa, neste tópico será abordado o conceito e definição da abordagem qualitativa ao qual a sua classificação faz parte dessa pesquisa científica.

Qualitativa

Consequente a essa temática, Gerhardt e Silveira (2000, p. 31) descrevem a pesquisa qualitativa não se preocupa com a representação numérica, mas sim com o estudo da compreensão de um grupo social, ou seja, essa abordagem de pesquisa está relacionada ao “pressuposto de que o modelo único de pesquisa para todas as ciências.” (GERHARDT E SILVEIRA, 2009, p. 31).

Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens. (GERHARDT E SILVEIRA, 2000, p. 32).

Dessa maneira as autoras explicam que o pesquisador é ao mesmo tempo o sujeito e o objetivo de seus estudos, sendo que o desenvolver da pesquisa pode ser imprevisível pois o conhecimento do pesquisador é limitado e parcial, ou seja, ‘a pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com os aspectos da realidade que não podem ser quantificados’ (GERHARDT E SILVEIRA, 2002, p. 33).

Já para o autor Flick (2013) a pesquisa social tem como base a coleta de dados de modo empírico em geral sendo distinguidos entre qualitativo e quantitativo, no que diz respeito ao qualitativo o autor explica que ‘esse método está mais interessado na descrição exata de processos e concepções e por isso com frequência trabalham com pequenos números de casos (FLICK, 2013, p. 121).

Portando de acordo com ambos os autores essa abordagem está relacionada a uma investigação que tem sua característica ligada à linguagem verbal e não verbal, ou seja, ela está voltada para pesquisas e estudos ligados diretamente às ciências sociais.

Diante do conceito apresentado, quanto à abordagem escolhida para o estudo optou-se em classificar a pesquisa como qualitativa, sendo que ela proporcionou um estudo detalhado e específico das atividades.

No próximo item será apresentado quanto às técnicas e instrumentos de coleta de dados.

Técnicas e instrumentos de coleta de dados

Para o desenvolvimento de uma pesquisa científica, são utilizadas algumas técnicas que são as ferramentas utilizadas que demonstram os meios para a coleta das informações.

Segundo Silva e Menezes (2005, p. 33) “a definição de coleta de dados

dependerá dos objetivos que pretende alcançar com a pesquisa e do universo a ser investigado”. Defronte a isso, seguem as técnicas e instrumentos de coletas de dados utilizados na pesquisa nos tópicos a seguir.

Observação

A observação é uma técnica utilizada para conseguir obter informações bem como compará-las com a realidade.

De acordo com Queiroz, Vall, Souza e Vieira (2007, p. 2,) “O ato de observar é um dos meios mais frequentemente utilizados pelo ser humano para conhecer e compreender as pessoas, as coisas, os acontecimentos e as situações.”, ou seja, observar é aplicar os sentidos na obtenção de determinada informação perante algum aspecto da realidade.

Não se trata apenas de ver, mas de examinar. Não se trata somente de entender, mas de auscultar. Trata-se também de ler documentos (livros, jornais, impressos diversos) na medida em que estes não somente nos informam dos resultados das observações e pesquisas feitas por outros, mas traduzem também a reação dos seus autores. (QUEIROZ, SOUZA, VIEIRA, 2007, p. 2).

Colaborando com o assunto para Lakatos e Marconi (2003, p. 190-191) descreve que a observação “é um elemento básico de investigação científica e que ajuda o pesquisador a identificar e obter provas a respeito de objetivos.”, em outras palavras, esse método desempenha um papel importante no que diz respeito aos processos observacionais.

Diante dos conceitos apresentados, entende-se que a pesquisa em questão é classificada como observação participante, pois, a pesquisadora adquiriu os dados necessários fazendo parte do grupo observado vivenciando diretamente a situação observada e os comparou com os elementos encontrados com a sua realidade rotineira.

Entrevista

Considerada uma técnica para obtenção de dados primários, a entrevista visa buscar essas informações iniciais para a elaboração de uma pesquisa científica.

Para Miguel (2010, p. 2) “a entrevista, nas suas diversas aplicações, é uma técnica de interação social, interpenetração informativa, capaz de quebrar isolamentos grupais, individuais e sociais”, isto é, ela é um método que serve também para ouvir outras opiniões, de forma a distribuir as informações democraticamente.

Corroborando com o assunto Severino (2010, p. 124) define a técnica de pesquisa como ‘a coleta de informações sobre um determinado assunto diretamente solicitada aos sujeitos pesquisados,’ trata-se, portanto, de uma interação entre o pesquisador e o pesquisado. O autor também define os tipos de entrevistas existentes na pesquisa científica. (grifo do autor).

Entrevistas não-diretivas: Por meio delas, colhem-se informações dos sujeitos a partir do seu discurso livre. O entrevistador mantém-se em escuta tenta, registrando as informações e só intervindo discretamente para eventualmente, estimular o depoente. (...).

Entrevistas estruturadas: São aquelas que as questões são direcionadas e previamente estabelecidas, com determinada articulação interna. (...).

História de Vida: Coleta as informações da vida pessoal de um ou vários informantes. (...).

Questionário: Conjunto de questões, sistematicamente articuladas que se destinam a levantar informações escritas por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a conhecer a opinião dos mesmos sobre o assunto em estudo (...).

(SEVERINO, 2010, p.125-126).

No entendimento de Zanella (2013, p. 115) a entrevista “apresenta vantagem a possibilidade de ser realizada com todos os segmentos da população, incluindo-se os analfabetos; permite analisar atitudes, comportamentos reações e gestos.” O autor destaca que os dados também podem ser analisados de forma qualitativa e quantitativa, o que colabora com a flexibilidade ao entrevistador.

No que tange tal aspecto, a pesquisadora classifica o tipo de técnica e instrumento de coleta de dados como de entrevista em alguns momentos estruturada e outros não estruturados, utilizando esse meio foi possível chegar ao alcance dos objetivos quanto ao tema definido.

Documentos

Nesta etapa da pesquisa é abordado a viabilidade e utilização de documentos,

isto é, registros escritos como forma de obtenção das coletas dos dados.

De acordo com Gil (2008) esses dados utilizados na técnica documental são obtidos de forma indireta, sendo fontes de coleta: jornais, papéis oficiais, registros estatísticos, fotos, discos, filmes e vídeos.

Consoante ao tema, Laville e Dionne (1999) discorrem que os documentos utilizados para coletar as informações podem não ser necessariamente impressos.

[...] um documento pode ser algo mais do que um pergaminho poeirento: o termo designa toda fonte de informações já existente. Pensa-se, e claro, nos documentos impressos, mas também em tudo que se pode extrair dos recursos audiovisuais e, como ilustrado no capítulo anterior, em todo vestígio deixado pelo homem. Entre as fontes impressas, distinguem-se vários tipos de documentos, desde as publicações de organismos que definem orientações, enunciam políticas, expõem projetos, prestam conta de realizações, até documentos pessoais, diários íntimos, correspondência e outros escritos em que as pessoas contam suas experiências, descrevem suas emoções, expressam a percepção que tem de si mesmas. (LAVILLE, DIONNE, 1999, p. 166).

Portanto, de acordo com o assunto levantado a pesquisa com documentos não se limita somente aos impressos, mas sim todo vestígio deixado pelo homem que possa ser utilizado para análise e elaboração de coleta de informações pertinentes ao estudo realizado.

As pesquisadoras optaram pela classificação da presente observação como documental, pois conseguiu validar os dados encontrados por meio de documentos oficiais e extraoficiais.

No próximo tópico, serão destacados os elementos que fizeram parte da natureza da pesquisa, e quais foram as dificuldades e oportunidades encontradas.

Quanto à natureza da pesquisa

Perante o exposto, foi decidido classificar a presente pesquisa como qualitativa, sendo que esse tipo de abordagem proporcionou uma assimilação detalhada e específica das atividades.

Compete destacar que, referente a análise das insuficiências e possibilidades

encontradas no desenvolvimento da pesquisa, destacam-se a falta de material para apoio, por se tratar de um assunto novo no país e temporal.

Pertinente a oportunidade, no que diz respeito ao escopo físico comprova que a organização está inserida no cotidiano da acadêmica contribuindo assim para obtenção do acesso às informações para a elaboração do estudo.

Com relação das limitações do aspecto temporal, informa-se que a pesquisa passou por três momentos, ou seja, fevereiro de 2021 foi desenvolvido pela acadêmica os dois primeiros capítulos; na segunda etapa em agosto de 2021 foi elaborado o início do trabalho de conclusão de estágio (TCE) com a construção do terceiro capítulo e o último momento deu-se em fevereiro de 2022 com a execução do quarto capítulo e seu término, sendo sua apresentação no mês de junho de 2022. No próximo capítulo, serão descritos a análise dos resultados juntamente com a caracterização da empresa, e verificar se os objetivos gerais e específicos foram alcançados.

DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O capítulo quatro, tem como objetivo explicar e descrever a análise de resultados. Para alcançar tais objetivos a pesquisadora utilizou as seguintes técnicas e metodologias conforme a seguir: de observação, entrevista e documental. Aplicadas entre os meses de junho de 2021 até junho de 2022 na Clínica, objeto de estudo.

Portanto, para facilitar a concepção e a compreensão das ideias, o capítulo foi dividido em dois tópicos principais. O primeiro conceitua a caracterização da empresa sendo dividido da seguinte maneira: aspectos estratégicos, aspectos fornecedores, aspectos operacionais, distribuição e administração. Já o segundo traz a análise dos resultados, contendo análise inicial e o fluxograma do processo.

Dessa maneira, as pesquisadoras aplicaram o método de observação participante, acompanhada pela entrevista semiestruturada realizada com três pessoas distintas, sendo a administradora da empresa mencionada, a responsável pelo financeiro e recursos humanos, e ainda com o advogado responsável pela consultoria que elaborou o Manual de Compliance.

No próximo capítulo será apresentado a caracterização da empresa, ao qual foi elaborado um breve histórico da organização feita através de uma entrevista semiestruturada juntamente com a administradora da clínica, nesse diagnóstico foram descritos os seguintes itens: aspectos estratégicos, fornecedores, operacionais, distribuição e administração.

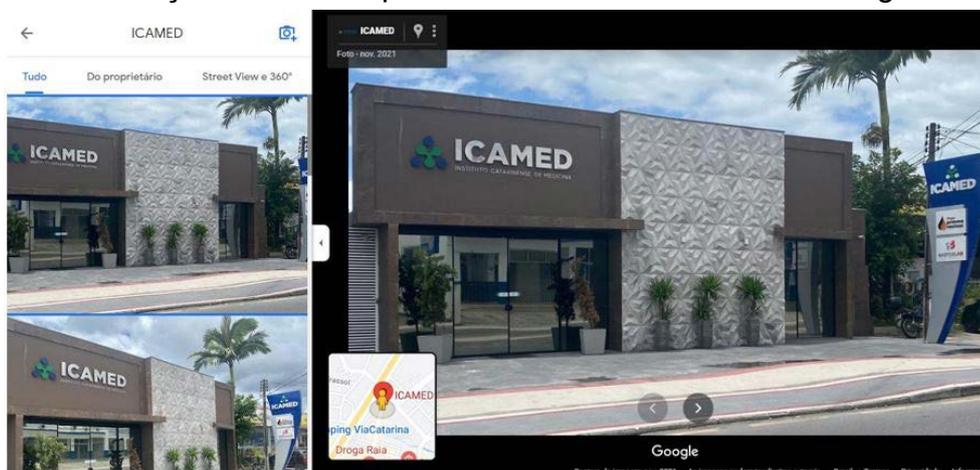
Caracterização da empresa

A Clínica Médica foi fundada no final do ano de 2016, a clínica foi idealizada pelo Médico Pneumologista fundador, com mais de 15 anos de atuação no mercado e ter uma visão empreendedora buscou a realização de um sonho - ter a sua própria clínica médica.

No início a clínica abriu suas portas com três especialidades: pneumologia, cardiologia e dermatologia, além dos serviços da sala de vacina contemplando mães,

pais, bebês e crianças, a proposta de se ter uma sala de vacinação é justamente para um atendimento que preconiza a atenção integral à saúde, um dos sonhos do idealizador sempre foi abrir uma clínica diferenciada, multidisciplinar ao qual o diferencial no serviço prestado é o foco na Atenção à Saúde Integral.

De acordo com o Ministério da Saúde a “Atenção Integral à Saúde” define como ‘sensibilizar gestores para uma visão holística do ser humano e para a abordagem sistêmica das necessidades dessa população. Nesse contexto, a clínica soube que trabalhar com a Atenção Integral à Saúde seria oferecer não apenas um corpo clínico especializado, mas também a implantação de programas de saúde, e capacitação dos profissionais na busca de criar condições para um modelo participativo, e um modelo de Gestão de Serviços de Saúde que busca excelência de forma integrada.



Na busca pelo reconhecimento de ser a primeira clínica no município sede, com atendimento humanizado e empático, ambiente e equipe diferenciada e construir um acompanhamento periódico integral a saúde de seus pacientes, após anos de atuação a Clínica Médica oferece mais de 30 especialidades entre elas, Pediatria, Ginecologia, Otorrinolaringologia, Urologia, Neurologia, Angiologia Cirurgião Vascular, Cirurgião Cabeça e Pescoço entre outras, além de realizar vários exames. Atualmente a clínica também conta com mais duas filiais no Estado de Santa Catarina.

A seguir serão apresentados os aspectos estratégicos, fornecedores, aspectos operacionais, distribuição e administração da clínica.

Aspectos Estratégicos

A empresa não possui um planejamento estratégico definido com missão, visão e valores, porém os gestores estão sempre buscando melhorias mantendo o foco na qualidade de vida dos pacientes, respeitando as legalidades mantendo uma visão estratégica da gestão dos serviços de saúde.

A Clínica Médica, objeto de estudo, tem como missão oferecer atendimento integral à saúde contribuindo para a saúde e bem-estar de seus pacientes, oferecendo programas específicos para atender as necessidades identificadas por cada um.

A sua visão é ser referência em Clínica Médica de multi especialidades em municípios catarinenses, se tornar referência no Estado de Santa Catarina, buscando o posicionamento da marca através da inovação, tecnologia, humanização e confiança.

Os seus valores são acolhimento, credibilidade, ética, responsabilidade, empatia e respeito. A empresa trabalha com o *software* especialista em Gestão de Saúde Real Clinic que faz parte do TDSA- Sistemas, possui o atendimento administrativo e clínico, agendamento online de consultas, controle financeiro, gerenciamento do fluxo de caixa, faturamento, controle de contas pagas e receber além de diversos relatórios gerenciais e *dashboards*.

Atualmente o setor de saúde e bem-estar no Brasil é um dos mais promissores para micro e pequenas empresas, a busca pela saúde e o aumento da expectativa de vida dos brasileiros segundo o IBGE para 2020 é de 76,7 anos para quem nascer nesse ano, em 2040 79,9 e em 2060 até 81,2 anos, tornando-se uma oportunidade para o crescimento do setor, porém o aumento da concorrência e a crise econômica no país podem afetar a escolha do cliente na busca pelo serviço médico particular.

O principal concorrente e mais próximo da Clínica estudada é outra Clínica que está localizada na mesma avenida e que possui atendimento 24h, além do pronto-atendimento, outras Clínicas localizadas pela região do que também contam com pronto-atendimento e atendimento 24h. Também têm-se parceria com a outras clínicas, possibilitando o encaminhamento dos exames de Raio-x para que os pacientes

realizem no mesmo dia que seu médico solicitou. Apesar das duas clínicas oferecerem os serviços de pronto-atendimento e atendimento 24h, os pacientes preferem ter o atendimento eletivo, realizando o agendamento pelo telefone ou *whatsapp* e receber o atendimento diferenciado e personalizado que é oferecido na clínica médica.

No ano passado, em junho de 2020 a clínica colocou em prática o plano de expansão, foi inaugurada uma filial. Nessa unidade são ofertados todos os serviços e exames, sendo um dos diferenciais, a especialidade de Oftalmologia, afinal foram investidos equipamentos totalmente novos e modernos para melhor atender os pacientes fornecendo continuidade na atenção integral à saúde e atendimento humanizado. Os sócios estão otimistas com a expansão e enxergam a empresa daqui a dois anos abrindo uma segunda filial também no Estado de Santa Catarina.

A Clínica também está em expansão na Matriz, de acordo com a Administradora, já está em vias de ser inaugurado o laboratório, ou seja, a clínica irá expandir ainda mais os seus serviços, serão feitas coletas para análises clínicas, citologia e biópsias.

Aspectos com Fornecedores

A clínica conta oito fornecedores de produtos e material de expediente. Já os prestadores de serviços somam vinte e um.

Todos os fornecedores da clínica são de extrema confiança, estão juntos desde o início das atividades o que demonstra uma ótima relação, pois todos cumprem com as entregas e serviços exigidos.

Aspectos Operacionais

Atualmente a Clínica Médica oferece consultas eletivas nas seguintes especialidades: Alergologia, Pneumologia, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumopediatra, Pediatria, Cardiologia, Urologia, Colo Proctologia, Otorrinolaringologia, Oftalmologia, Ginecologia e Obstetrícia, Neurologia, Psiquiatria, Reumatologia, Oncologia, Nutrição, Fonoaudiologia, Medicina do Sono, Fisioterapia, Psicologia, Cirurgião Cabeça e Pescoço, Medicina Ocupacional, Alergologia, Acupuntura,

Laboratório do Sono, Angiologia/Cirurgião Vascular, Cirurgião Torácico.

Os exames realizados: audiometria, bioimpedância, eletrocardiograma, eletroencefalograma, espirometria, mapa 24h, holter 24h, laringoscopia, nasofibroscopia, pletismografia, polissonografia, teste cutâneo alérgicopruck test., teste cutâneo contato, ultrassom, ecocardiograma.

Foi implementado juntamente ao sistema Real Clinic, o acesso aos exames pelo site através da emissão do protocolo, no início era emitido um protocolo por exame, porém foi observado que o paciente e o médico tinham muita dificuldade ao acessar os exames individualmente uma vez que cada paciente realiza em torno de seis a oito exames, foi solicitado aos desenvolvedores que emitissem o protocolo por paciente, ou seja, todos os exames vinculado a um único protocolo o que gerou uma satisfação maior tanto dos clientes como do corpo clínico pois assim agiliza o atendimento em consultório e também facilita o acesso remoto dos exames.

Para melhor atendimento de seus pacientes, a clínica trabalha de forma eletiva, ou seja, todas as consultas e exames devem ser agendados, durante o agendamento principalmente dos exames é necessário passar as orientações com relação ao preparo de cada um, para que as técnicas consigam realizar de forma eficiente todos os procedimentos.

A empresa possui o *software* de Gestão da Saúde Real Clinic, juntamente com a consultoria Contamed que coleta as informações do sistema e elaboram os relatórios operacionais, um deles é o BI *Business Intelligence* que trata do uso de metodologias e coleta de dados, análise e monitoramento, transformando os dados brutos em informação útil para tomar as melhores decisões e saber se os investimentos feitos trouxeram resultados. A consultoria se reúne remotamente uma vez no mês para apresentar os relatórios obtidos na competência com os diretores e financeiro da organização.

Dessa forma a clínica tem pleno controle da cadeia produtiva, desde o início do atendimento até o processo final, observando de forma holística as normas e diretrizes dos Conselhos Profissionais, principalmente do CRM-SC (Conselho Regional de

Medicina de Santa Catarina), Legislações específicas e exigências sanitárias.

A clínica incentiva a participação de seus profissionais em Congressos, *Workshops*, Conferências, já foram realizados treinamentos nas áreas específicas como financeiro e enfermagem, necessários para implementar novos exames e melhorias para acompanhar as atualizações do mercado da saúde.

Os principais serviços prestados, além das consultas eletivas, são os exames complementares às especialidades, por exemplo: o Pneumologista solicita em todas as suas consultas o exame da Espirometria, nesse exame ele consegue identificar em quantos por cento (%) está à capacidade pulmonar do paciente, o Cardiologista solicita os exames complementares da cardiologia sendo um deles o eletrocardiograma, para verificar os batimentos cardíacos no momento da consulta, a Ginecologista faz a coleta do Preventivo (Papanicolau) exame de extrema importância para identificar doenças uterinas, infecções, etc. Cada especialidade exige algum tipo de exame e/ou procedimento, para que o médico tenha mais assertividade no diagnóstico e tratamento. Desta forma o carro chefe hoje da clínica são as consultas juntamente com os exames complementares de cada especialidade.

Os agendamentos são realizados pela recepção, equipe composta por quatro colaboradoras, todas são treinadas para serem cordiais e tirar todas as dúvidas dos pacientes, também é no agendamento que é avisado o paciente sobre os procedimentos e exames que cada profissional exige, para que ele já venha ciente que será submetido a realizar o que o médico está solicitando. Também no setor operacional a clínica conta com uma enfermeira que é a responsável técnica, e três técnicas de enfermagem que executam todos os exames (exceto os procedimentos feitos em consultório com o médico). As técnicas também realizam toda a parte de esterilização e higienização dos equipamentos de enfermagem.

Os clientes primários são pessoas que buscam não somente uma consulta, mas sim uma solução para seu problema, um tratamento efetivo e que buscam a saúde e o bem-estar, um público culturalizado que adere ao conceito da clínica, os clientes secundários são moradores do município sede e região que não aderem ao

conceito de atenção integral à saúde mas frequentam a clínica pela localização, e indicações de quem já esteve na clínica e teve uma experiência positiva, são eles familiares e amigos de pacientes.

Todo o *layout* da empresa foi pensado para adequação dos equipamentos e a receptividade dos pacientes, a recepção conta com cadeiras estofadas e confortáveis, o piso de porcelanato traz aconchego e segurança, todos os consultórios e sala de exames estão devidamente equipados para cada especialidade, o banheiro tem acesso para cadeirantes e apoio para idosos, fraldário para os bebês, seguindo sempre as normativas para ambiente em clínica médica. Os equipamentos e instalações físicas se encontram em ótimo estado de conservação, um trabalho em conjunto com a equipe que está sempre zelando pela limpeza e manutenção deles.

O controle de estoque é feito somente na entrada e saída, realizadas pelo sistema Real Clinic, porém ainda não está implantado instrumentos para planejar e controlar a produção de estoque e desperdício, apenas é utilizado às folhas já impressas como rascunho, mas não é feito um controle específico.

O lixo infectante é manuseado somente pela equipe de enfermagem, pois são elas que têm o treinamento correto, as coletas são feitas diárias e armazenadas no lixo infectante trancado com uma chave, semanalmente é feita a coleta do mesmo por uma empresa terceirizada especializada em descartes de lixo infectante.

Neste momento a motivação e o diálogo são constantes no dia a dia da clínica, pois há uma preocupação com relação à melhoria na qualidade e produtividade, os superiores são acessíveis e sempre escutam as opiniões dos funcionários. Para que o processo, desde a recepção até o faturamento ocorra de forma sistêmica, foi implantado o POP (Procedimento Operacional Padrão) nos setores de enfermagem, recepção e faturamento.

Para o mercado consumidor e clientes, a Clínica oferece informações e conteúdo através das redes sociais, *posts* informativos e no site. Através dessas ferramentas é possível interagir com os pacientes, informando-os sobre novas especialidades atendidas, informações sobre a execução de cada exame e o principal, no site,

após um rápido cadastro é possível realizar agendamento online, sem precisar ficar muito tempo ao telefone ou aguardando a resposta no *WhatsApp*. Dessa interação a clínica vem coletando informações para implantar novos exames, e especialidades analisando a carência pelo entorno e se há demanda para as sugestões dos clientes.

O principal produto/serviço da clínica é na área da Pneumologia, especialidade que gera mais exames e consultas, um dos principais exames realizados é a Pletismografia Pulmonar, é um exame que consiste em registrar e avaliar as capacidades e variações da pressão pulmonar, importante também para casos pré-operatórios e avaliações cardiológicas. Ele é feito dentro de uma cabine de acrílico (Equipamento Importado da Alemanha) ao qual o paciente é submetido a mais de 15 manobras respiratórias, lembrando que esse equipamento só tem um no Estado de São Paulo e outro em Blumenau. Tornando-nos uma referência para esse tipo de exame da região da Grande Florianópolis.

Distribuição

A clínica possui hoje no seu quadro de funcionários, quatro recepcionistas, três técnicas de enfermagem, uma enfermeira e uma funcionária para o financeiro, sendo que todas conhecem os processos e protocolos que devem ser seguidos, desde o agendamento até o atendimento presencial deste paciente. Ao chegar à clínica ele é recepcionado, ele é saudado com sorriso e a frase 'Bem-Vindo!-Em que posso ajudar?' - questionado se irá realizar uma consulta ou exame, é solicitado os documentos originais com foto e a carteirinha do convênio, (somente conveniado precisa apresentar a carteirinha) e logo depois de realizado o cadastro no sistema, nome completo, data de nascimento, CPF, RG, profissão, nome da mãe e CEP do endereço, depois de registrado no sistema é realizado a cobrança para os particulares e emissão da nota fiscal, e para pacientes conveniados é impresso a guia de consulta ou exame para que o mesmo assine.

Após esse procedimento o paciente é encaminhado à sala de espera, onde ele vai aguardar ser chamado pelo profissional/exame que está agendado. Após a

consulta ou exame esse paciente geralmente necessita de mais informações, data do resultado, protocolo de entrega, agendada a próxima consulta, verificar o que o médico está pedindo de exames, se são feitos na clínica ou fora, e às vezes todas estão ocupadas em ligações e atendimento presenciais, dificultando o atendimento pós-consulta desse paciente.

A orientação é que todos possam ser atendidos de maneira igualitária, sanando todas as dúvidas e possibilitando que esse paciente retorne para realizar os exames solicitados, então é necessário que a recepcionista tenha esse *feeling* para que o cliente deixe todos os exames que são feitos na clínica agendados, garantindo que ele volte para realizá-los, importante lembrar-se de todas as orientações, tem exames que não pode estar de cabelos molhados, não pode estar de camisa manga longa, cada exame tem um preparo e uma orientação diferente. Seguindo esses passos as vendas e todo o esforço se tornam adequado contribuindo para o alcance dos objetivos estabelecidos.

As metas e objetivos não são divulgados para área operacional, sendo somente apresentadas para o financeiro e direção, em forma de gráficos, índices e volume durante as reuniões mensais prestadas pela consultoria Contamed, o planejamento de marketing é realizado juntamente com uma empresa terceirizada, um dos métodos que a gestora utiliza é *Google ADS* ferramenta que ajuda a manter a publicidade da clínica no topo da lista das especialidades pesquisadas no *Google Chrome*, uma das plataformas mais utilizadas no mundo, possibilitando a visibilidade do negócio na busca por uma clínica médica de qualidade.

Por enquanto a empresa não colocou em prática a participação em feiras e ou eventos privados ou governamentais na área da saúde, mas está previsto no planejamento estratégico.

Antes de iniciar as atividades foi feito um estudo junto com a empresa Mirella Vegini (2016) - Gestão de Marca e Marketing, no *Briefing* apresentado pela empresa, foi constatado a necessidade de se ter uma marca que refletisse os pilares da clínica, e que estivesse predestinada a gerar através de seu design, nome, posicionamento e

atitudes (serviços e produtos) as sensações e pensamentos com relação aos atributos da marca: inovação, tecnologia, empatia, humanização, relação com os benefícios racionais: ‘Confio no meu médico’, ‘Acredito no corpo técnico e na sua qualificação’ e com relação aos benefícios emocionais: ‘Sou especial e tenho acompanhamento especial.’ ‘Busco o que há de melhor para mim’ a partir desses preceitos utilizando como referência a Pirâmide de Maslow como mostra na figura abaixo, a marca foi projetada para atender bem todos aqueles que se preocupam com prevenção e manutenção da saúde, bem-estar e qualidade de vida.

A empresa possui no sistema todos os cadastros de clientes, porém a parte de relacionamento e *feedback* não é utilizada junto com o software, são enviados formulários e pesquisas de satisfação externas ao Real Clinic (Sistema operacional ativo). Geralmente são disparadas as pesquisas pelo *WhatsApp* e *Instagram*, também é solicitado aos clientes que estão satisfeitos com os serviços prestados, a avaliação no *google* para que outras pessoas também possam localizar, e verificar as avaliações da clínica.

A localização está adequada, uma vez que, situada na avenida central, onde o fluxo de carros e pessoas é grande, devido à concentração de comércio nessa região, é um ponto estratégico de fácil acessibilidade, tendo estacionamento somente para pacientes localizado aos fundos da clínica, e três vagas na parte da frente, para acesso de idosos e cadeirantes.

A identidade visual é destacada com o logo, nome e telefone na fachada da clínica, chamando a atenção das pessoas principalmente à noite onde a fachada fica toda iluminada, as cores predominantes são azuis e brancas, durante o dia é possível ver o *layout* da recepção, com o lustre na entrada e os espelhos e móveis de cor pastel, para transmitir segurança e tranquilidade.

Já no *layout* de estoque/depósito os gestores comentam que se precisa de mais espaço físico para poder se organizar de forma racional, o que impede de tomar as medidas é que a sala é alugada e para que se possa fazer qualquer alteração precisa formalizar com o dono do imóvel.

Tendo uma localização privilegiada, uma equipe altamente treinada e capacitada, atendimento humanizado e diferenciado, um corpo clínico de peso e contando com várias especialidades, os gestores acreditam que agregam valor nos serviços prestados, pois possuem todos os fatores mencionados, e nas pesquisas feitas de satisfação, esses fatores foram cruciais na escolha do cliente.

Seguindo esse padrão, a clínica projeta dobrar a sua produção, mas com cautela, pois não quer perder a qualidade do seu atendimento, todos da equipe estão empenhados e tem o domínio para explicar cada exame que é executado, facilitando assim o fechamento da venda, pois o paciente se sente mais seguro ao ver que a pessoa que está explicando sabe do que está falando, e está lhe passando as informações e orientações corretas, sempre priorizando o atendimento humanizado, boa aparência e entendimento do assunto.

As dúvidas que ocorrem podem ser logo tiradas com a equipe de enfermagem, médica ou com a própria gestora, a empresa ainda não possui um Programa de Treinamento e Desenvolvimento, por se tratar de uma pequena empresa, o treinamento é feito durante o processo do dia a dia e realizada reuniões quando observado erros e anomalias que precisam ser corrigidas.

Tudo o que é vendido/atendido é registrado no sistema, os médicos só conseguem chamar o paciente após a liberação do sistema na recepção, ele vale para todos os exames e procedimentos realizados na clínica, as técnicas de enfermagem também só conseguem chamar o paciente após a liberação no sistema.

A clínica ainda não possui uma política de compra definida, as compras são feitas junto com o financeiro, ao qual tem acesso ao estoque, fornecedores, ou seja, a gestora alega a falta de alguém direcionado ao controle de estoque e compras.

Foi implantada na clínica a parceria com empresa de vacinas, a sala de vacinação foi alocada para essa empresa que é especializada em vacinas, ela contém todas as vacinas da rede privada contemplando dessa forma os pacientes que tenham o interesse de se imunizar.

Como meio de divulgação, são utilizados *Facebook, Instagram e WhatsApp*, a empresa de marketing terceirizada trabalha nas artes do site e o que será divulgado de acordo com o pedido da gestora, após a aprovação as artes são disparadas nas mídias. Na recepção também tem um meio de divulgação, na televisão são colocados slides que informam todos os serviços prestados, exames e vacinas etc. Conta-se também com cartões de visita, folders e impressos para que os pacientes saibam de todas as especialidades e serviços prestados.

Os médicos são profissionais liberais, então se evita passar o contato para os pacientes, primeiramente é verificado junto à administração qual o problema ou dificuldade que o paciente está encontrando, se a administração não consegue resolver só então é avisado o médico sobre a questão que irá orientar a melhor forma para resolver.

Administração

O sistema Real Clinic junto com a consultoria Contamed fornece mensalmente os relatórios financeiros como fluxo de caixa, contas a pagar e receber, e *Dashboards* (painéis que mostram métricas e indicadores importantes para alcançar objetivos e metas traçadas de forma visual, facilitando a compreensão das informações geradas. O objetivo dos *dashboards*, é possibilitar o monitoramento dos resultados de uma empresa distribuídos em diversos indicadores. O Real Clinic está totalmente parametrizado e blindado com a gestão financeira, para evitar erros e perdas, os cálculos para a formação de preço de venda são formados junto à consultoria que orienta realizar da seguinte maneira: Custos Fixos Custos Variáveis + Margem de Lucro= Preço de Venda.

Para manter o controle das atividades, o setor financeiro conta com uma profissional que além de ter a graduação em Contabilidade é pós-graduada em Controladoria, seu objetivo é realizar as compras, controle de gastos, lançamentos dos fluxos de caixas, faturamento, contas a pagar e receber repasse para os médicos, emissões de notas fiscais, envio das horas para contabilidade realizar a folha de

pagamento, o que torna uma sobrecarga nesse setor por contar com apenas uma funcionária, não havendo tempo para o planejamento de metas para as vendas.

A maioria dos pagamentos é compatibilizada com o prazo médio de recebimentos, alguns convênios pagam 30 dias após o envio do lote de faturamento, outros têm até 60 dias para realizar o pagamento.

Após o lançamento diário no Fluxo de Caixa, onde são lançadas as receitas e despesas, ao final de cada mês o financeiro exporta para os sistemas BI (*Business Intelligence*) e *Dashboard*, que computa os dados e as informações em formas de gráficos e indicadores, todos os relatórios são analisados pela consultoria e apresentados para a direção, os pontos críticos e positivos para que juntos tomem a melhor decisão, assim realizam o Planejamento Financeiro, verificando dessa forma qual o ponto de equilíbrio e qual é o montante atualizado do capital próprio investido, a taxa de rentabilidade de cada consulta e exame realizado. Desta maneira a lucratividade nos últimos seis meses se manteve estável, pois a clínica teve vários gastos com a expansão da unidade de Palhoça, e o investimento na compra de novos móveis e equipamentos nos últimos seis meses.

Já o endividamento encontra-se em equilíbrio, não possuindo nenhum tipo de dívida bancária ou particular, cumprindo com todas as obrigações desde a folha de pagamento até os encargos relacionados ao CNPJ, mantendo em dia os dividendos, a empresa não tem nenhuma ação judicial pendente, utiliza de fontes seguras ao suprir as necessidades de capital de giro, o que possibilita ter recursos para investimento, tanto em aplicações bancárias quanto para obtenção de novos equipamentos, reformas etc.

A política de formas de pagamento é: dinheiro à vista, ou cartão de crédito ou débito, compras parceladas tem o acréscimo de 4 % (taxa do cartão), aceita somente bandeiras Visa e Mastercard pagamentos realizados em dinheiro tem desconto de até 6%.

A gestão administrativa, organizacional e de recursos humanos, está alinhada às estratégias da empresa, a clínica teve ótimos resultados, apesar de ter aumentado seus custos devido à reforma de expansão na unidade da matriz, que abriu mais três

consultórios, duas salas de exames e uma sala de espera para melhor atender seus pacientes. A aquisição de um novo CNPJ e a reforma do espaço físico na unidade da filial, tudo isso em menos de doze meses, mostra que os objetivos e estratégias estão sendo cumpridos, o que resulta em uma equipe motivada de colaboradores e profissionais liberais, que acompanham o crescimento da clínica desde o início.

Para que os projetos acima citados se tornassem realidade, os gestores destacam a importância de se ter tudo parametrizado com o sistema, desta forma que eles conseguem ter o controle dos processos organizacionais, em termos de fluxos e procedimentos, todas as atividades desde o atendimento, compras, controle de estoque, etc. Destaca também a necessidade da definição de em faz o quê, a equipe precisa estar treinada e preparada e desenvolver uma visão sistêmica, ou seja, todo atendimento feito dentro da Clínica segue um protocolo, e a parametrização só foi possível a partir do momento que todos os colaboradores seguiram de forma rígida o POP (Procedimento Operacional Padrão). Cada tarefa é feita de acordo com o perfil e a capacidade do colaborador, as responsabilidades são definidas desde o primeiro dia de trabalho, apresentando a história do empreendimento, os seus objetivos e a cultura que se segue desta forma os gestores acreditam que seus colaboradores precisam ter autonomia, mas sem desrespeitar os demais. A Clínica tem a capacidade de incentivar a adaptação dos colaboradores em outros setores, estimulando na prática a solução de problemas propostos e acompanhando o interesse e crescimento interno.

A cultura estabelecida ao longo desses quatro anos de atuação, é uma equipe que trabalhe de forma altruísta, não há competição entre os colegas, a prioridade é o atendimento humanizado e de qualidade, criando assim um clima organizacional de respeito mútuo, em que todos estão ali para aprender e ensinar, todos contribuem acrescentando o seu conhecimento e motivação na rotina de trabalho.

O recrutamento e seleção são feitos pelos gestores, assim que identificam a necessidade de contratação de pessoal, ao selecionar os currículos de acordo com o perfil da vaga, é agendada entrevistas com pelo menos três candidatos, após a entrevista o candidato é convidado a participar de um dia de treinamento e teste, após

um dia de teste a gestora verifica com o resto da equipe qual candidato alcançou o melhor desempenho. Após a admissão é feita a integração, onde o novo colaborador vai ser apresentado às instalações e a equipe, no período de três meses de experiência o novo integrante tem contato com todos os setores da clínica, onde ele irá aprender e entender de que forma tudo funciona, cada exame é executado de forma diferente, é imprescindível que todos conheçam os serviços prestados, e de que maneira se trabalha na Clínica.

A clínica proporciona treinamento e capacitação, principalmente para os setores de enfermagem e faturamento, visando tornar os seus processos mais eficazes, porém não há indicadores de absenteísmo, os gestores informam que não tem uma pessoa específica para a verificação desse indicador.

Os benefícios que são oferecidos aos seus colaboradores, são vale alimentação, vale transporte e após a efetivação (após a experiência de três meses), há uma ajuda de custo no valor de R\$ 100,00 cem reais. Ainda não há concessão de prêmios de incentivos ou participação de resultados, a estrutura de cargos e salários está conforme o crescimento profissional dentro da própria empresa, analisando a evolução e interesse, adequando de forma gradual com a realidade da organização.

Os programas de controle médico de saúde ocupacional (PCMSO) são de responsabilidade da Corpori Saúde e Segurança do Trabalho, empresa terceirizada que presta os serviços na área de saúde e segurança do trabalho desde o início das atividades da clínica.

A empresa ainda não participa de ONGs e não presta serviço voluntário, também não realiza ações ambientais, entretanto, no dia 21 de junho de 2017, a clínica participou do Dia Nacional do Controle da Asma, um evento em parceria com a comunidade, onde reuniu além de pacientes, a comunidade em geral que transitava no dia poderia obter informações, de como realizar o tratamento e o devido uso das medicações de bombinha, a maioria dos asmáticos não sabem utilizar de forma correta essa medicação, comprometendo o tratamento.

No momento atual, os gestores participam ativamente de Congressos,

Seminários da área da saúde, tecnologia e empreendedorismo, buscando o que há de novo para que o paciente perceba e agregue valor aos serviços prestados, tem como vantagem competitiva a gestão da qualidade total, atendimento humanizado, qualidade no ambiente, qualidade nos exames, qualidade da equipe, qualidade dos profissionais especialistas, todos os especialistas que atendem na Clínica, possuem o RQE (registro pelo qual o médico obtém, para atender na especialidade formada) garantindo que o paciente terá os cuidados por um profissional que tem a sua formação adequada e reconhecida.

Os principais pontos-fortes são: ambiente totalmente equipado e preparado, atendimento humanizado, equipe capacitada, especialistas capacitados, atendimento com foco integral à saúde. Os pontos-fracos são: não possuir pronto-atendimento, não ter uma pessoa responsável para controlar as compras e desperdício, ainda não possuir um setor de Marketing e Gestão de Pessoas.

Análise dos resultados

O presente estudo, buscou descrever as rotinas empresariais focadas nas atividades executadas com relação à coleta , armazenamento , compartilhamento e tratamento de dados pessoais sensíveis, e as principais tarefas que são realizadas no dia-a-dia da clínica, e o que mudou a partir da adequação da LGPD. Aliando-se a área do Direito Empresarial e Digital, coincidentemente com Administrativo, objetivou-se principalmente a investigar quais os métodos a serem instaurados na aplicação do plano de governança em proteção de dados pessoais sensíveis e apontar se a aplicabilidade da lei será de forma parcial ou integral. Desta maneira, apresentam-se as rotinas proposta pelas pesquisadoras a fim de que sejam utilizadas pela Clínica, bem como para empresas que atuam no mesmo segmento.

A prática descrita nesta pesquisa, aborda e conceitua o caminho percorrido e os meios utilizados para proceder as atividades diárias no setor da recepção de uma clínica médica, podendo assim diminuir as dúvidas derivadas da má interpretação da LGPD, e quais as providências serão tomadas em caso de incidentes.

A governança em tratamento de dados pessoais, foi instaurada e formalizada em conformidade com o âmbito organizacional da Clínica, com o objetivo de fornecer orientações e boas práticas na gestão e manutenção das atividades protetivas, relacionadas ao tratamento de dados pessoais sensíveis.

Entretanto, é necessário destacar que a pesquisadora antes de adentrar ao processo de adequação, demonstrará uma rotina já utilizada e o que foi adequado a sua realidade.

Análise Inicial do Procedimento

Os procedimentos na recepção da clínica, vão desde processos de coleta de dados, armazenamento e compartilhamento, verificando também a ocorrência e manuseio de tratamento de dados pessoais sensíveis.

A coleta de dados é solicitada no momento do agendamento, via telefone ou WhatsApp, a atendente solicita os seguintes dados: CPF, data de nascimento, telefone para contato e caso possua convênio de saúde é também solicitado o número da matrícula (carteirinha) do mesmo. Ao terminar de fazer o agendamento, é informado ao paciente que ele receberá uma mensagem ou uma ligação eletrônica 24h (vinte e quatro horas) antes da consulta/exame agendados, que solicita a confirmação da presença no dia, o que também ajuda a lembrá-lo do agendamento. Esse serviço de confirmação eletrônica é feita pela uma empresa terceirizada especializada chamado Confirmation Call, ao qual o robô chamado NINA dispara as confirmações eletrônicas via mensagens de *WhatsApp* e ligação.

No momento da consulta/exame, a atendente precisa concluir o cadastro do paciente, ela solicita o documento de identidade, profissão, CEP do endereço, e-mail, indicação (de qual maneira esse cliente ficou sabendo da clínica, informação crucial para estratégias de marketing), e caso possua convênio de saúde, solicita a apresentação da carteirinha, para quem irá realizar exames também é solicitado o pedido médico, ou requisição médica, documento exigido pela clínica para fins de autorização no convênio, e também para execução do exame, pois nesse documento

consta a indicação clínica, ou seja, o CID, uma hipótese diagnóstica, motivo pelo qual o paciente precisa realizar o exame, informação imprescindível para as técnicas ou médicos que irão executar o exame solicitado.

Após o cadastro concluído no sistema, é feita a cobrança (caso seja particular) e nos casos de convênio, é emitida a autorização dentro do portal do convênio, após a emissão e impressão da guia é coletada a assinatura do paciente para fins de faturamento (pois a guia autorizada ainda será faturada), também para a comprovação de que o atendimento foi feito naquela data, e o paciente está ciente dos procedimentos executados.

Na sequência, essa guia é lançada no sistema, para que o atendimento seja liberado e o paciente possa realizar a consulta/exame. O preenchimento e evolução do prontuário é somente feito pelo profissional médico, acessado pelo seu login e senha, a recepção não tem acesso a esses dados.

O armazenamento dos dados pessoais é feito pelo sistema Real Clinic, e a guia física fica no escaninho na bancada da recepção, ao final do dia é coletada a assinatura do médico, e só então são recolhidas pelo setor de faturamento.

Sendo assim, de acordo com análise feita pela acadêmica, o procedimento de coleta de dados pessoais é feito em duas fases: no agendamento e no atendimento presencial. O compartilhamento é feito com os portais de autorização dos convênios, com os médicos e técnicos de enfermagem que irão executar as consultas/exames. Já o armazenamento também é dividido em duas fases, o armazenamento digital que é feito dentro do sistema Real Clinic, ao qual possui um banco de dados, e o arquivo da guia física que é armazenado até o final do expediente no escaninho na bancada da recepção feito o recolhimento do setor de faturamento.

Para melhor exemplificação do procedimento de coleta de dados, considerando a rotina e a dinâmica empresarial da clínica médica, no próximo tópico será apresentado o fluxograma onde serão demonstrados os processos desde a coleta, processamento e armazenamento.

Fluxograma do Processo

Como modo de melhor compreensão e visualização do leitor diante do método descrito acima, a acadêmica trouxe alguns principais conceitos sobre o que é de fato o fluxograma, e quais as suas vantagens diante da elucidação de um determinado procedimento.

Segundo Werneck (2021, s.p) o fluxograma é uma ferramenta que traz uma série de benefícios para as organizações, tornando-as mais eficientes, ele conceitua que “um fluxograma de processo é um conjunto de símbolos que são utilizados para representar graficamente as etapas de um procedimento criando, assim, uma sequência de passos para a realização do mesmo.

De acordo com Pires (2019), essa ferramenta é utilizada em diversas áreas da organização, com o objetivo de documentar, planejar, estudar e melhorar os processos que tenham certa complexidade de interpretação, utilizando diagramas e ícones claros com fácil entendimento.

Nas palavras de Almeida (2020, sp.), o autor conceitua o fluxograma de processo como a ferramenta amplamente utilizada para modelar os processos do negócio, e destaca como é importante enxergar certos erros e desvios que não eram percebidos até então.

Por conta da sua característica visual, o fluxograma de processo facilita a compreensão dos processos, mostrando de forma simples como o trabalho funciona em uma organização. A partir do momento em que o processo ganha visibilidade, é mais fácil enxergar lacunas, desvios e gargalos, sugerir otimizações, documentar e comunicar o processo.(ALMEIDA, 2020, s.p).

Importante destacar, que existem alguns tipos de fluxogramas, e cada um tem o seu objetivo, colaborando com esses conceitos Coutinho (2020) explica os três modelos mais usados: fluxograma de blocos, funcional e vertical, de acordo com o autor, o fluxograma de diagrama de blocos é o mais simples e mais utilizado, envolve uma sequência de blocos sem pontos de decisão, serve para representar uma visão macro do processo, já o fluxograma de processos é igualmente ao de blocos, porém contém pontos de decisão, o fluxograma funcional representa uma sequência de

tarefas de um determinado processo ou setor onde ele ocorre, “é um tipo de fluxograma muito utilizado para processos que não se restringem a uma única área, e como são identificados os responsáveis por cada fase, é possível identificar até certos gargalos de processo.”(COUTINHO,2020,s.p).Já o fluxograma vertical, também conhecido como diagrama de processos, é elaborado de acordo com símbolos e padrões distribuídos em colunas verticais facilitando o preenchimento, esse modelo é bastante usado em processos produtivos, pois traz uma fácil visualização e clareza na interpretação das tarefas e procedimentos descritos.

Diante dos conceitos apresentados, considerando o estudo desenvolvido neste trabalho, a acadêmica optou em elaborar um fluxograma horizontal, proporcionando uma fácil interpretação ao leitor sobre o processo inicial descrito.

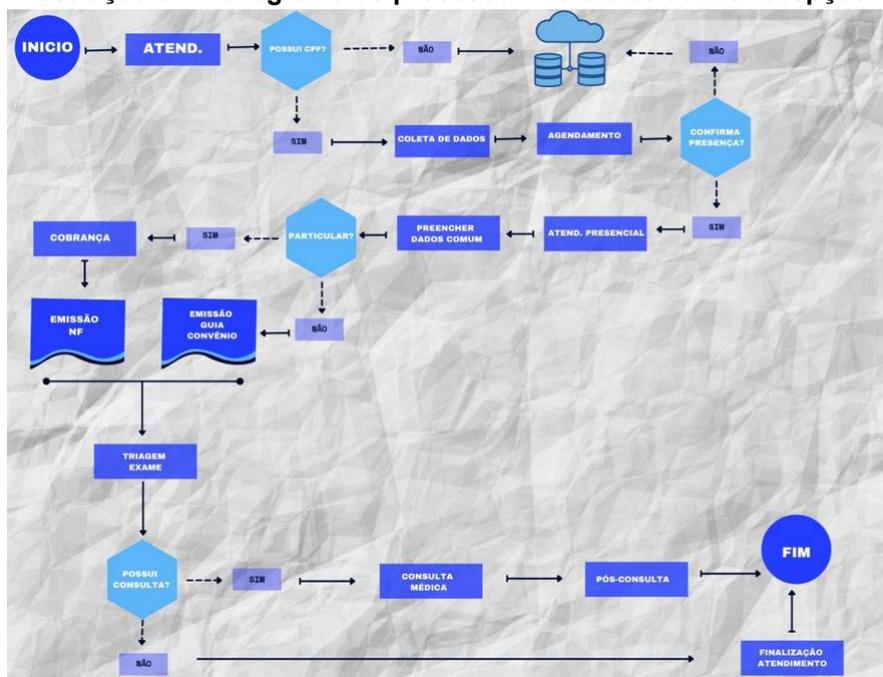
Nesse fluxograma procurou mostrar de forma lúdica, como é feita a rotina de coleta, compartilhamento e armazenamento de dados, mais especificamente no setor da recepção, ao qual a acadêmica trabalha, e que têm acesso às informações e dados dos pacientes, pois todos os clientes têm o primeiro contato com a clínica passam pelo setor da recepção, desde o agendamento, até o final do atendimento ele é condicionado a ser atendido na bancada da recepção.

Dessa maneira, procurou analisar de que forma o processo é realizado, e quais os pontos positivos e negativos que implicam diante da rotina levantada, e também quais os pontos críticos que devem ter cuidados especiais diante da padronização e adequação da LGPD, incluindo o estabelecimento de protocolos e regras a serem seguidas, normas e procedimentos citados pela consultoria ao qual a clínica contratou e que precisam ter a prioridade nesse momento de padronização de processos.

Para a elaboração do fluxograma a acadêmica utilizou da metodologia de observação, segundo Lakatos e Marconi (2003, p.190-191) descrevem que a observação ‘é um elemento básico de investigação científica e que ajuda o pesquisador a identificar e obter provas a respeito de objetivos.’, em outras palavras, esse método desempenha um papel importante no que diz respeito aos processos observacionais , ou seja, auxilia o pesquisador a distinguir, processos, métodos e

atividades, demonstrando de forma simples e clara, tudo aquilo que foi observado.

Ilustração 3 - Fluxograma de processo - Coleta de dados recepção.



Fonte: Dados Primários (2022).

Ilustração 4 - Legenda Fluxograma.



Fonte: Dados Primários (2022).

Diante do exposto, é possível observar que a dinâmica de compartilhamento de dados comum e sensíveis são constantes no setor da recepção, pois para que ambos clientes e empresa cumpram com o seu contrato de interesse, há necessidade de troca de informações e dados pessoais.

No primeiro atendimento logo no início do processo, é possível observar

que há necessidade de solicitação de dados pessoais comuns, para que o cliente consiga efetuar o agendamento da consulta ou exame, o setor de controladoria da Clínica informou que essa parametrização do sistema Real Clinic em solicitar o CPF como informação imprescindível no ato do atendimento, é necessária para que haja segurança de ambas as partes, seguindo duas etapas : a primeira seria para pesquisar se o paciente em questão já possui cadastro, diminuindo assim erros como duplicidade de prontuário, a segunda etapa é para efetivar o agendamento, incluindo um novo cadastro caso o cliente não possua e inserindo o restante dos dados como data de nascimento e telefone, também informações necessárias para que ocorra a confirmação. Caso esse paciente não confirme e não compareça na clínica essas informações ficam armazenadas no sistema Real Clinic, ou seja, futuramente esse paciente poderá entrar em contato para fazer um novo agendamento, e tendo essa parametrização dentro do sistema facilita e unifica as informações de cadastro e dados pessoais.

Considerando a rotina apresentada diante do esquema do fluxograma, é evidente que a empresa precisa tomar algumas medidas com relação ao que diz respeito à proteção de dados pessoais, pois ao ser detentora de tais informações ela é responsável por sua operação, considerando o fluxo , compartilhamento e armazenamento desses dados, sendo primordial o monitoramento e acompanhamento de toda essa rotina por parte da clínica, pois em algum momento pode haver falhas, erros de comunicação e ou , invasão de privacidade.

Um dos pontos positivos observados, foi que a padronização no atendimento da recepção pelo CPF além de evitar a duplicidade de prontuário, também contribui para que o paciente estabeleça dessa maneira um relacionamento de confiança e se cumpra o legítimo interesse entre as partes.

Outro ponto positivo foi a agilidade no fluxo das informações e autorização de guias por convênio, por isso a importância da atendente coletar no momento do agendamento a maior quantidade de dados possíveis, pois assim que o paciente confirma a presença será gerada a guia e salva na pasta interna, evitando dessa

maneira atrasos no momento do atendimento, a guia só precisa ser impressa evitando o retrabalho de autorizar na hora em que o paciente está presente.

Entretanto, um dos pontos negativos é que essas informações ficam salvas no sistema Real Clinic, e como foi relatado, alguns pacientes não comparecem na consulta, ficando desse modo além do cadastro incompleto os dados de pessoas que podem ou não voltar a ser atendidas na clínica.

No que se refere ao ponto crítico, observou que o sistema interno de compartilhamento de pastas é vulnerável, o compartilhamento e armazenamento junto com o Real Clinic também deve ser monitorado e controlado.

Vale ressaltar que de acordo com o Manual de Compliance, KOERICH E SILVA (2021), algumas medidas já foram tomadas com relação a segurança das informações que são coletadas diariamente pela organização. De acordo com a administradora da Clínica todos os computadores que possuem o compartilhamento de pastas foram inseridas senhas, dessa forma os médicos não têm acesso aos documentos administrativos, e o setor administrativo não tem acesso aos laudos e exames, restringindo o acesso para garantir maior segurança aos dados sensíveis dos pacientes, e também aos documentos de uso interno da clínica que ficavam ao livre acesso.

Considerando o Manual de Compliance de Dados elaborado pela consultoria Koerich e Oliveira (2021), as principais etapas para adequação são: criação do Comitê de Proteção de Dados Pessoais e a nomeação do Encarregado, após a criação do comitê inicia o processo de conformidade a LGPD, uma equipe formada pela consultoria especializada juntamente com a diretoria administrativa e contábil atuaram para elaborar um mapeamento geral de todas as atividades com envolvimento de tratamento de dados pessoais, “incluindo processos de coleta, armazenamento, e compartilhamento verificando também a ocorrência de dados pessoais sensíveis.”(KOERICH E OLIVEIRA, 2021, p. 4).

Após a elaboração do mapeamento foram estabelecidas as políticas e estratégias a serem instauradas sendo elas: Política de Privacidade Interna, Política de

Privacidade Externa, Plano de Resposta a Incidentes, Plano de Resposta a Titulares, Revisões e Atualizações. (KOERICH E OLIVEIRA, 2021).

Portanto, o primeiro passo foi montar o comitê, formado pela diretoria da clínica sendo uma Administradora, nomeada Encarregada, ou seja, é o Encarregado que representa a organização diante de um incidente e presta os devidos esclarecimentos a Autoridade Nacional de Proteção de Dados. O médico responsável técnico sócio fundador membro do comitê e a analista administrativa que trabalha no setor de controladoria.

Após a criação do comitê, a consultoria elaborou todo o mapeamento das atividades de todos os setores que envolviam a coleta, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais, ao qual verificou a incidência de dados pessoais sensíveis. Na sequência foram estabelecidos as políticas e estratégias a serem instauradas, sugeridas pela consultoria especializada.

Para melhor entendimento desse processo, a acadêmica elaborou uma tabela para poder descrever de forma analítica e visual, o que mudou com a implementação e quais foram as etapas desse processo, ao qual envolveu não somente o setor de recepção, mas sim todos os setores da clínica.

Quadro 1 - Implementação da LGPD na Clínica Médica.

ETAPAS	ATIVIDADE	SETOR	O QUE MUDOU?	OBSERVAÇÃO
Criação do Comitê de Proteção de Dados Pessoais.	Nomeação do Encarregado.	Administrativo/ Controladoria	A clínica passa a contar com um comitê de Proteção de Dados Pessoais sendo composto por : a Administradora, o Médico Responsável Técnico e também pela Analista Administrativa.	O Encarregado é a própria Administradora, que também é a representante legal da clínica.
Processo de Conformidade com a LGPD.	Mapeamento de todas as atividades com envolvimento de coleta, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais.	Todos os setores	Estabelecimento de políticas e estratégias sendo elas: Política de Privacidade Interna, Política de Privacidade Externa, Plano de Resposta a Incidentes, Plano de Resposta a Titulares, Revisões e Atualizações	Após a elaboração do mapeamento, verificou a incidência de dados pessoais sensíveis.

Conscientização dos Colaboradores	Reunião com a presença de toda equipe ministrada pela consultoria e o Comitê.	Todos os setores	Colaboradores cientes sobre a implementação e a criação do Comitê ao qual devem se reportar caso houver dúvidas.	Os líderes de cada setor foram os encarregados de fazer as adequações sugeridas pela consultoria.
-----------------------------------	---	------------------	--	---

Fonte: Dados Primários (2022)

Importante destacar que para que a organização consiga colocar em prática todas as políticas e estratégias levantadas na tabela, e também dar continuidade a manter a clínica em conformidade com a legislação, é necessário a criação de um plano de governança em tratamento de dados pessoais, porém esse plano deve ser factível à realidade da rotina da clínica, e nesse caso de acordo com a análise feita através da tabela, entende-se que é com os líderes que devem ser desenvolvidas as estratégias e também a verificação se estão sendo cumpridos os protocolos e políticas propostas.

Contudo, por se tratar de uma mudança de cultura organizacional, após a implementação da legislação, é correto afirmar que muitas dúvidas irão surgir, principalmente com relação em incidentes, os líderes precisam estar preparados em como conduzir a equipe diante de tais situações e devem sempre estar em comunicação com o Comitê, pois são eles quem irão tomar as medidas cabíveis.

O processo de conformidade da LGPD trouxe uma série de ajustes que foi sugerida pela consultoria especializada, de acordo com a Administração da clínica algumas medidas já foram tomadas, por exemplo a criação de senhas nas pastas compartilhadas em rede, a proteção do celular da recepção e também das guias dos convênios guardados em uma gaveta com chave, os contratos, tanto dos funcionários quanto dos convênios e fornecedores, todos estão sendo revisados e adequados conforme a orientação dos consultores, porém, uma das sugestões com relação ao agendamento não foi possível acatar devido a parametrização que vem facilitando o cadastro, a consultoria sugere não solicitar o CPF do paciente no momento do agendamento, e sim somente no atendimento presencial, conforme já mencionado esse dado é solicitado justamente para não haver duplicidade de prontuários contribuindo

para a segurança de ambos os interessados na execução plena do serviço prestado.

E para que a organização tenha um plano de governança em compliance eficaz e contínuo, e saiba como agir diante de consequências, incluindo hábitos de conscientização e proteção de dados, é necessário utilizar a ferramenta de gestão de processos e rotinas administrativas, isto é, organizar cada função dentro da empresa mapeando as atividades e produzir organogramas, manuais e regulamentos internos , juntamente com a consultoria especializada em relações jurídicas, que possibilitem o entendimento e a importância de se conviver adequadamente com a lei LGPD, transformando dessa maneira, a cultura organizacional, tornando-a mais protetiva e consciente com relação à atividade fim que a clínica se encontra, sendo fundamental que a gestão desse processo seja feita através da diretoria da empresa, incluindo os setores de RH, e recepção.

No próximo tópico será apresentado as considerações finais, juntamente com um breve histórico de quais foram os desafios encontrados durante o estudo, e se os objetivos foram alcançados e quais as sugestões a acadêmica concluiu com o término da pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de conclusão de estágio teve como objetivo principal descrever a aplicação da lei geral de proteção de dados pessoais, considerando a dinâmica de compartilhamento de dados pessoais sensíveis da clínica, objeto de estudo. Para o devido desenvolvimento foi necessário dividir em cinco capítulos, sendo elaborado da seguinte forma: introdução, fundamentação teórica, procedimentos metodológicos, descrição e análise dos resultados e considerações finais.

Ao dar continuidade, a acadêmica elencou os objetivos que foram divididos em geral e específicos, o objetivo geral visou descrever a aplicação da LGPD, considerando a dinâmica de compartilhamento de dados pessoais sensíveis da clínica. Considerando tal afirmação, pode-se esclarecer que foi alcançado o resultado esperado, pois adquiriu o suporte necessário dos autores da área de: Direito Empresarial, Direito Digital, bem como noções sobre a LGPD, Lei que interfere na rotina da clínica no que diz respeito a dados pessoais sensíveis.

Os objetivos específicos foram elencados quatro, sendo: examinar a literatura para compreender o fundamento teórico acerca do tema escolhido; constatar conceitos e características do Direito Digital juntamente com o Direito Empresarial voltados para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; investigar quais os métodos a serem instaurados na aplicação de plano de governança em proteção de dados pessoais sensíveis; apontar se a aplicabilidade na prática será de forma integral ou parcial, e se a dinâmica de compartilhamento de dados será afetada e quais as medidas cabíveis. As autoras conseguiram atingir todos os objetivos propostos, pois trouxeram os conceitos e princípios de autores da área contidos em livros, artigos e textos acessados de forma eletrônica.

Após os objetivos exercidos, foi possível avançar a pesquisa para os procedimentos metodológicos. Nessa etapa, as autoras demonstraram os elementos aplicados no presente estudo, onde houve as seguintes definições: quanto a natureza da pesquisa, sendo considerada aplicada, pois, a acadêmica estava inserida no meio e obtendo o conhecimento necessário para alcance dos objetivos propostos.

Quanto ao método, o mesmo é indutivo, em virtude de proporcionar a observação dos fatos de forma clara e efetiva, saindo do particular para o geral. Ao analisar as características da pesquisa em questão, possui como predominante a pesquisa exploratória, pois, desenvolveu a exploração da realidade, trazendo assim maior credibilidade às informações adquiridas. É aplicativa pois foi possível aplicá-la dentro da empresa. Classifica-se ainda como de campo em razão da aplicação de entrevista semiestruturada, onde se obteve o detalhamento dos elementos quanto a caracterização da organização, bem como os aspectos estratégicos, operacionais, fornecedores, distribuição e administração. É ordenada como bibliográfica, pela acadêmica ter acesso a acervos seguros e coerentes com o tema. Participante por estar envolvida nos acontecimentos propostos deste trabalho de conclusão de estágio, e ainda documental, pois a pesquisadora obteve as fontes de forma segura, contribuindo dessa forma com a credibilidade aos dados coletados de forma a contribuir com o tema. Com relação às técnicas e instrumentos de coleta de dados foi classificada como: observação, entrevista e documentos. E quanto a sua abordagem como qualitativa, pois a acadêmica analisou o comportamento dos envolvidos no processo interno da organização.

Ao pontuar sobre o resultado esperado, as autoras destacam que atingiram de forma clara e objetiva o resultado inicialmente elencado, porém, houve certa dificuldade no desenvolvimento do trabalho em virtude do isolamento social provocado pela pandemia da COVID-19, e por se tratar de um assunto novo no país, ao qual o acesso a acervos físicos e também virtuais fossem limitados, porém, com a pesquisa profunda pode-se ter certeza da genuinidade das obras citadas.

A pesquisa foi apresentada à empresa, para devida análise da consultoria jurídica e pela diretoria da empresa, onde ficou determinado que os elementos que circundam os assuntos poderão ser utilizados como complementação, considerando que agregou positivamente na rotina da empresa podendo ser ajustada conforme a necessidade dos setores envolvidos.

Recomenda-se a empresa pesquisada, a criação de uma gestão em

governança corporativa em *compliance*, focada nos processos e rotinas, tornando dessa maneira a não só adequada a legislação vigente, mas também implementar em sua cultura organizacional a conscientização da proteção de dados pessoais. Elaborando estratégias e planos de governança eficazes, que sirvam de modelos para outras organizações.

Portanto, a rotina de coleta de dados apresentada, traduz os processos essenciais para uma conduta pautada na legalidade, demonstrando-se assim conformidade com os objetivos traçados pelos gestores, que visam atuar seguindo pontualmente os preceitos legais existentes.

Importante ressaltar, que o estudo elaborado pela acadêmica, foi realizado servindo como modelo a atividade atuante da empresa estudada, isto é, clínica médica multidisciplinar, com foco na prestação de serviços médicos conforme já mencionado anteriormente. Podendo ser ajustada para o atendimento do perfil de outras organizações que possuem o mesmo ramo ou que buscam um diferencial no mercado.

Pretende-se que o trabalho possa orientar as pequenas e médias empresas que atuam no mesmo segmento do exibido tema, cuja importância no ramo da administração, direito empresarial e digital, especialmente no cenário da globalização atual, considerando o acesso à informação e o direito à privacidade. Por isso recomenda-se futuramente a realização de trabalhos similares, trazendo outras vertentes que possam contribuir para o crescimento e desenvolvimento de ferramentas em governança que visam atuar nesse nicho de mercado.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Vinicius N. Fluxograma de Processos, o que é e como utilizar essa ferramenta na modelagem de processos. Euax Consultoria. 2020. Disponível em <Fluxograma de processo: o que é, como utilizar + Exemplos (euax.com.br)> Acesso em 02/04/2022.
- ALENCAR, Morgana, Marco Civil da Internet. Aurum. 2021. Disponível em: <https://www.aurum.com.br/blog/marco-civil-da-internet/> Acesso 31 de outubro 2021.
- ALEXANDRE, Agripa F. Metodologia Científica e Educação. 8ª Edição. Editora da UFSC. Florianópolis. 2009.
- ANTUNES, Solange, DUARTE, Isabel C. Brettas, PICON, Leila C., O Papel do Direito na Sociedade na Era Informacional. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E CONTEMPORANEIDADE. 2ª Edição. 2013. Santa Maria – RS. Mídias e Direitos da Sociedade em Rede.
- ARRUDA, Vinicius Cervantes G., Dados Sensíveis no Contexto da LGPD. Riccipi Propriedade Intelectual. 06 de setembro de 2021. Disponível em : <https://riccipi.com.br/dados-sensíveis-no-contexto-da-lgpd/> Acesso em 07 de novembro de 2021.
- ARYOSA Eduardo; CERCHIARO Isabel., e Pesquisa Quantitativa e Qualitativa em Marketing: Compreendendo Diferenças, Produzindo Confluências, ADM.MADE- Revista do Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial da Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, v18 n.3, p.1-18, setembro/dezembro 2014.
- BARRETO, João Marcelo. Introdução à Administração. 2017. Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Ciências Contábeis. Salvador – BA. Disponível em <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/174964/2/eBook_Introducao_a_Administra%C3%A7%C3%A3o-Ciencias_Contabeis_UFBA.pdf> Acesso em 14 de junho 2021.
- BASAN, Arthur Pinheiro. Publicidade Digital e Proteção de Dados Pessoais – O Direito ao Sossego. Editora Foco. 2021. Disponível em <https://forumturbo.org/wp-content/uploads/wpforo/attachments/73677/6543-Publicidade-digital-e-proteo-de-dados-pessoais-O-direito-ao-sossego-by-Arthur-Pinheiro-Basan-z-lib-org.pdf> Acesso em 30 de outubro 2021.
- BRASIL. Lei Federal 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 setembro de 2021. BRASIL.
- BRASIL. Lei Federal nº 12.965 de 23 de abril de 2014. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm> Acesso 31 de outubro de 2021.
- BERTOLDI Márcia R.; OLIVEIRA Olga M. B. A, Manual Metodológico para o Projeto de Pesquisa no Direito. Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Pelotas – RS, 2019. 28p.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia Científica. 5.ed. São Paulo: Editora Prentice Hall, 2002.
- CHAGAS, Edilson Enedino. Direito Empresarial – Esquematizado. 5ªed. São Paulo. Saraiva. 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto Administração Geral e Pública. 2ª Edição. Rio de Janeiro 2009.

Editora Elsevier.

COMISSÃO EUROPEIA, O que são dados pessoais?2021.Disponível em: <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_pt> Acesso em 31 de outubro de 2021.

DALBERIO, Maria C.; DALVERIO, Osvaldo, Metodologia Científica: Desafios e caminhos,2ª Edição, São Paulo, Editora Paulus,2009.

FAYOL, Henri, Administração Industrial e Geral, 9ª Edição, São Paulo-SP, 1970, Editora Atlas.

FERRAZ, Paula. LEAL, Martha. A importância da escolha da correta base legal no tratamento de dados pessoais. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2021-set-08/opiniao-escolha-correta-base-legal-tratamento-dados>> Acesso em 07 de novembro de 2021.

FILHO, Eduardo T., Marco Civil da Internet: uma lei sem conteúdo normativo, SciELO, 2016. Disponível:<<https://www.scielo.br/j/ea/a/n87YsBGnphdHHBSMpCK7zSN/?lang=pt>> Acesso 31 de outubro de 2021.

FLICK, Uwe, Introdução á Metodologia de Pesquisa: Um guia para iniciantes,1ª Edição. Porto Alegre- RS, Editora Penso.2013.

FREGONEZE, Gislaine B., BOTELHO, Joacy M., TRIGUEIRO, Rodrigo de M., RICIERI, Marilucia. Metodologia Científica.4ª Edição. Londrina. Editor Educacional S.A.2014. ISBN 978-85-68075-30-2.

GARCEL, Adriane; MORO, Sergio Fernando; SOUZA NETTO, José Laurindo de; HIPPERTT, Karen Paiva. Lei geral de proteção de dados: diretrizes e implicações para uma sociedade pandêmica. Coletâneas de artigos jurídicos: em homenagem ao Professor José Laurindo de Souza Netto. Viviane C. de S. K., Adriane G., José L. de S. N. 1.ed., Curitiba: Clássica Editora, 2020. ISBN 978-65-87965-03-1. pág. 319-344.

GARIBA JUNIOR, Maurício, Gestão Pública – Curso Superior e Tecnologia – Projetos e Pesquisa.2ª Edição, Florianópolis, IF-SC,2010.

GERHARDT Tatiana E.; SILVEIRA Denise T., Métodos de Pesquisa, 1ª Edição, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.

GIL, Antonio C., Métodos e Técnicas de Pesquisa Social,6ª Edição, São Paulo, Editora Atlas,2008.

GODOI, Alexandre Franco, Governança corporativa e compliance .1ª Edição.São Paulo, Editora Senac,2020.

GOMES, Adriana Salles. Um Legado de Sete Décadas, Revista HSM Management 54, janeiro/fevereiro 2006. Disponível <http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3_2013-2/Modulo_2/Teoria_Geral%20Administracao/material_didatico/Leitura_complementar/Especial_Peter_Drucker-Um_legado_de_sete_decadas.pdf> Acesso em 15 de junho de 2021.

GONSALVES, Elisa P., Conversas Sobre Iniciação á Pesquisa Científica.Campinas-SP.2ª Edição. Editora Alínea.200.

GUIMARÃES, Maria R., PEDRO, Rute T., REDINHA, Maria Direito Digital “It’s a wonderful (digital) world”: O direito numa sociedade digital e tecnológica (CIJE), Edição Universidade do Porto Reitoria. 2021.ISBN 978-989-746-300-6.DISPONÍVEL EM <file:///C:/Users/angel/Downloads/500000.pdf> Acesso em 31 de outubro de 2021.

GULLO, José, Administração Para Quem Estuda, Ensina e Prática- A Administração Movimento a Sociedade.1ª Edição. São Paulo-SP.14/12/2004.Editora Bom Dia.2004.

KOCHE, José C., Fundamentos da Metodologia Científica: Teoria da ciência e iniciação á pesquisa, Edição Digital, Petrópolis RJ, Vozes, 1997.Disponível em:<Fundamentos_de_Metodologia_Científica KOCHE.pdf> Acesso 20 de junho de 2021.

KOERICH, Guilherme.Relatório Final Adequação à LGPD.Palhoça.Versão 1.0. 20 de julho de 2021.

KOCH, Richie. LGPD: a versão brasileira do regulamento europeu. Disponível em: <<https://www.serpro.gov.br/lgpd/noticias/lgpd-versao-brasileira-gdpr-dados-pessoais>>. Acesso em 07 de novembro de 2021.

KUARK Fabiana da S.; MANHÃES Fernanda C.; MEDEIROS Carlos, Metodologia da Pesquisa: Um Guia Prático. Itabuna- BA. Via Litterarum.2010.

LACOMBE, Francisco J. M. , HEILBORN Gilberto L. J .Administração Tendências e Princípios.2015.3ª Edição. São Paulo - SP. Editora Saraiva.

LACOMBE, Francisco J. M.Teoria Geral da Administração.2009.São Paulo- SP. Editora Saraiva.

LAKATOS Eva M .; MARCONI Marina de A. ,Fundamentos da Metodologia Científica. 8ª Edição,2017, São Paulo. Editora Atlas Ltda.

LUGOBONI, Leonardo F, A Pesquisa Aplicada e as organizações. Revista Liceu On-line, São Paulo, v8,n.1,p1-5 jan-jun/2018.

MALDONADO, Viviane, O Titular e a Gestão dos seus Direitos.2020.SERPRO.Disponível em: <<https://www.serpro.gov.br/lgpd/noticias/2020/titular-gestao-direitos-lgpd>> Acesso em 06 de novembro de 2021.

MAXIMIANO, Antonio C. Amaru. Introdução á Administração.1981.5ª Edição. São Paulo-SP. Editora Atlas S.A.

MIGUEL, Fernanda V.C,A Entrevista Como Instrumento Para Investigação em Pesquisas Qualitativas no Campo da Linguística Aplicada.Revista Odisséia,nº5,Jun/2010.Disponível em : <file:///C:/Users/angel/Downloads/2029-Texto%20do%20artigo-5763-1-10-20120706.pdf> Acesso em 07 de novembro de 2021.

MIRAGEM, Bruno, A Lei Geral de Proteção de Dados (LEI 13.709/2018) e o Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais. vol. 1009/2019.pág.01-35.Disponível em: <<https://brunomiragem.com.br/wp-content/uploads/2020/06/002-LGPD-e-o-direito-do-consumidor.pdf>> Acesso em 31 de outubro de 2021.

MENDES, Tatiane, Conheça Peter Drucker considerado o ‘pai’ da Administração Moderna, Na Pratica.org, 24 de Jul. de 2019. Disponível em:<<https://www.napratica.org.br/peter-dru>

cker-pai-da-administracao-moderna/> Acesso em 23/05/2021.

MENEZES Afonso H.N.; , DUARTE Francisco R.; CARVALHO Luis, O.R.; SOUZA Tito E.S, Metodologia Científica: Teoria e Aplicação na Educação a Distância. Petrolina – PE. Editora Universidade Federal do Vale do São Francisco.2019.

NUCCI, Guilherme de Souza, Instituições de Direito Público e Privado, Rio de Janeiro, Forense,2019. Disponível em <file:///C:/Users/angel/Downloads/Instituicoes%20de%20Direito%20Publico%20e%20Privado%20-%20Guilherme%20de%20Souza%20Nucci.pdf> Acesso em 30/10/2021.

PATAH Rodrigo; ABEL Karol., O que é Pesquisa Exploratória? Veja como obter insights e ideias com elas. MindMiners Blog. 2017.Disponível em:<<https://mindminers.com/blog/o-que-e-pesquisa-exploratoria/>> Acesso 13/06/2021.

PIMENTEL José Eduardo de Souza, Introdução ao Direito Digital, Revista Jurídica EMPS, São Paulo, 2018, v13., p. 16-39.Disponível em <file:///C:/Users/angel/Downloads/352-Texto%20do%20Artigo-340340420-2-10-20190612.pdf> Acesso em setembro de 2021.

PINHEIRO, Patrícia Peck, Proteção de dados Pessoais Comentário a Lei N.13.709/2018 (LGPD). 2018.Saraiva Educação. São Paulo.

PIRES,Raphael.Veja como utilizar um fluxograma de processo na agência.Blog Rockcontent.2019.Disponível em <Fluxograma de processo: o que é, exemplos e 4 passos para criar um! (rockcontent.com)> Acesso em 02/04/2022.

PRODAVON Cleber C.; FREITAS Ernani C., Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2ª Edição. Nova Hamburgo-RS. Universidade Feevale .2014.

PETERS, Brainard Guy, O que é Governança? Revista TCU-127,Brasília-DF, p.28-33,maio/agosto de 2013.Disponível em < 87-Texto do artigo-154-1-10-20150916.pdf> Acesso em 19/05/2022.

QUEIROZ, Danielle T., VALL Janaina, SOUZA, Angela M. Alves, VIEIRA, Neiva F. Cunha. Observação Participante na Pesquisa Qualitativa. 2007.Rio de Janeiro. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2020779/mod_resource/content/1/Observa%C3%A7%C3%A3o%20Participante.pdf> Acesso em 08 de novembro de 2021.

RAMOS, André S. Cruz, Direito Empresarial.10ª Edição, Rio de Janeiro: Forense, São Paulo, Editora Método,2020. ISBN 978-85-309-9033-6.

ROSSÉS, Gustavo F. Introdução a Administração.2014. Universidade Federal de Santa Maria Colégio Técnico Industrial de Santa Maria. Santa Maria – RS, Editora Rede e-Tec Brasil.

ROVER, José Aires, O Profissional de Direito na Sociedade Informacional.In: XIV CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI – Tema: Questões de Informática Jurídica. 2016. MANAUS-AM.

SÃO PAULO, Tribunal de Justiça, Direito do Titular LGPD. 2021.Disponível em : <https://www.tjsp.jus.br/LGPD/LGPD/DireitoTitular>> Acesso em 06 de novembro de 2021.

SERPRO, Serpro e LGPD: Segurança e Inovação. Disponível em: <<https://www.serpro.gov.br/lgpd/menu/protecao-de-dados/dados-sensiveis-lgpd>>. Acesso em: 06 de nov.2021

SEVERINO, Antonio J., Metodologia do Trabalho Científico.2010.5ª Edição. Cortez. São Paulo.

SILVA Dirceu.; LOPES Evandro L.; JUNIOR Sérgio S.L., Pesquisa Quantitativa: Elementos e Paradigmas Definições, Revista de Gestão e Secretariado Gesec, São Paulo, v5 n.1, p.01-18, janeiro/abril 2014.

SILVA, Edna L ; MENEZESEstera M ,Metodologia da Pesquisa e Elaboração da Dissertação.4ª Edição, Florianópolis ,Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

SILVA, Liséria L. e Schwertner Suzana. Competências Humanas na Educação Profissional: Percepções da Organizações. Revista Brasileira de Educação Profissional e Tecnológica. Lajeado - RS .Outubro/2018.Disponível em <file:///C:/Users/User/Downloads/6335-19862-1-PB.pdf> Acesso 18/06/2021.

SOUZA, Helcimara Affonso. Teoria Geral da Administração.1ª Edição.SESES. Rio de Janeiro.2015.

TEIXEIRA, Hélio Jannyaptu. Jucius e Schendler (1972). Análise das Abordagens Sobre as Funções do Administrador. 1.Scielo Brasil – Revista Administração de Empresas.Nº27. (Páginas 01 até 12). Abril/junho 1981. Disponível.<https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003475901981000200003&script=sci_arttext&lng=pt>Acesso 16/06/2021.

TEIXEIRA, Tarcisio. O Varejo Online e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Colégio Notarial do Brasil – Conselho Federal, 2020. Acesso em 18/09/2021 as 20h30.Disponível em <<http://www.notariado.org.br/blog/notarial/artigo-o-varejo-online-e-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-tarcisio-teixeira>>

TOLEDO, George Wilton. Fundamentos de Direito Empresarial.1ª ed. Rio de Janeiro.SESES.2014

VERGARA,S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em Administração. 7ª. ed. São Paulo, Editora Atlas, 2006.

WERNECK, Guilherme.Fluxograma de Processo,o que é importância e como montar.2021. Disponível em <Fluxograma de processo: o que é, importância e como montar | Moki> Acesso em 02/04/2022.

ZANELLA, Liane C. H., Metodologia de Pesquisa,2ª Edição Reimpressa, Universidade Federal de Santa Catarina- Departamento de Ciências da Administração, 2013.

Sobre as Autoras

Karis Kauana Pires

É Administradora de Empresas pela Faculdade Municipal de Palhoça-SC (2017- 2022). Coordenadora de atendimento e gerência de recepção em Clínica Médica (2018 - atual). Integrante do Comitê de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados, em Clínica Médica (2019 - atual). Curso Formando DPOs (Data Protection Officer) (2023 - atual).

Alissane Lia Tasca da Silveira

É Advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil - Santa Catarina - (1999-atual). Também Administradora, inscrita no Conselho Regional de Administração - Santa Catarina (2022 - atual). Agrega na Formação Acadêmica: Doutorado em Administração e Turismo pela Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (2009-2012). Mestrado em Administração pela Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL(1999-2001). Especialização em Direito Tributário pelo Instituto Brasileiro de Estudos Tributários - IBET (2015 - 2017). Especialização em Direito Empresarial pela Universidade Castelo Branco - UCB (1999-2000). Graduação em Direito pela Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (1994-1998). Graduação em Administração pela Faculdade FAEL (2018-2022). No exercício da Docência: Professora no Curso de Direito da Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (2001-2008). Membro Efetivo de Comissão Para Processo Seletivo Externo Docente da Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (2003-2003).Coordenadora do Núcleo de Prática Jurídica - UNIVALI(2004-2006). Coordenadora do Escritório Modelo de Advocacia - EMA - UNIVALI (2004-2006). Professora Titular - Direito Empresarial - nos Cursos de Administração e Ciências Contábeis no Centro Universitário Municipal de São José - USJ - (2006- 2020). Coordenadora do Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Municipal de São José (2006-2007). Vice Reitora do Centro Universitário Municipal de São José (2007-2009). Professora Titular - Direito Empresarial - Direito Tributário - no Curso de Administração na Faculdade Municipal de Palhoça – FMP (2011 - atual).

Índice Remissivo

A

abordagem 19, 21, 52, 53, 56, 59, 85
abordagens 44, 53
administração 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28, 29, 33, 34, 39, 41, 58, 59, 69, 85, 86
análise 15, 26, 27, 28, 32, 45, 48, 56, 57, 58, 62, 75, 82, 84, 85

B

burocratização 10

C

ciência 17, 18, 29, 33, 44, 89
clínicas 9, 60, 61
competências 6, 24, 25, 27, 28, 33
comunicação 11, 23, 26, 32, 38, 79, 82
conceito 12, 17, 20, 21, 23, 24, 29, 31, 33, 34, 49, 52, 53, 63, 64
conceitos 12, 14, 18, 20, 29, 30, 36, 37, 44, 47, 48, 50, 54, 76, 77, 84
conhecimento 6, 10, 13, 18, 19, 20, 24, 25, 26, 28, 42, 43, 44, 45, 46, 49, 50, 51, 53, 71, 84
conscientização 9, 43, 83, 86
coordenação 23

D

dados 2, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 31, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 62, 70, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91
dados pessoais 2, 9, 10, 13, 14, 17, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 73, 74, 75, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 86, 88
decisão 6, 10, 19, 22, 27, 28, 29, 30, 33, 40, 70, 76
decisões 17, 20, 22, 28, 29, 34, 38, 62
desafios 19, 22, 26, 42, 83
desempenho 24, 25, 27, 72
desenvolvimento 6, 9, 18, 21, 31, 35, 36, 53, 57, 84, 85, 86
direito 9, 12, 17, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 86, 87, 89
direitos fundamentais 9, 32, 36

E

elaboração 6, 15, 29, 46, 54, 56, 57, 77, 80, 81
estratégico 17, 19, 60, 66, 67
estudo 6, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 32, 37, 44, 45, 46, 49,

52, 53, 55, 56, 57, 58, 60, 66, 73, 77, 83, 84, 86

F

fenômeno 45, 46, 47, 50

ferramenta 33, 66, 76, 83, 87

ferramentas 15, 17, 18, 43, 53, 64, 86

funções 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 29, 33

G

gestão 6, 17, 21, 29, 40, 43, 60, 69, 70, 73, 74, 83, 85

gestor 10, 21, 23, 24, 25, 26, 28

globalização 9, 22, 27, 31, 32, 86

governança 14, 33, 34, 73, 74, 82, 83, 84, 86

H

habilidade 25, 26, 28

habilidades 6, 17, 20, 24, 25, 26, 27, 28

hábitos 10, 37, 83

I

instrumentos 39, 52, 53, 54, 64, 85

integridade 34, 39

investimentos 27, 62

J

jurídica 9, 10, 12, 29, 32, 33, 36, 38, 42, 85

L

legislação 9, 10, 13, 15, 35, 36, 37, 39, 40, 82, 86

legitimação 44

legitimidade 42

lei 2, 11, 12, 13, 17, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 45, 73, 83, 84, 87, 88, 91

lideranças 23

linguagem 53

M

médicas 9

método 44, 45, 46, 50, 51, 53, 54, 55, 58, 76, 77, 85

metodologia 34, 38, 44, 51, 77

metodológicos 15, 43, 44, 84

métodos 14, 15, 25, 27, 44, 47, 53, 66, 73, 77, 84

N

negócios 10, 17, 20, 22, 30, 34, 35, 42

normas jurídicas 12, 32, 36

O

organização 10, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 34, 40, 41, 50, 57, 58, 62, 72, 76, 80, 81, 82, 83, 85

organizacional 9, 23, 29, 34, 70, 71, 74, 82, 83, 86

organizações 9, 10, 17, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 29, 33, 34, 40, 41, 42, 43, 76, 86, 89

P

planejamento 19, 20, 21, 22, 60, 66, 70

política 9, 33, 37, 41, 68, 70

possibilidade 6, 55

privacidade 9, 10, 32, 35, 36, 37, 79, 86

processamento 38, 75

processo 9, 13, 15, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 29, 33, 39, 41, 44, 45, 52, 58, 62, 64, 68, 74, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 85, 87, 90, 91

processos 10, 13, 20, 27, 29, 40, 41, 44, 53, 54, 65, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 80, 83, 86, 87

proteção 2, 10, 13, 14, 17, 30, 35, 36, 39, 40, 41, 73, 79, 82, 83, 84, 86, 88

R

recursos 13, 17, 19, 21, 22, 23, 26, 29, 45, 56, 58, 70

redes sociais 10, 64

responsabilidades 23, 71

S

sistema 5

sociedade 6, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 20, 31, 32, 33, 36, 44, 88, 89

subordinação 23

T

técnicas 18, 19, 20, 24, 25, 26, 44, 52, 53, 54, 58, 62, 63, 65, 68, 75, 85

tecnologia 11, 12, 27, 37, 60, 67, 73

tecnológico 9, 33, 37

tratamento 9, 10, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 49, 63, 72, 73, 74, 80, 82, 88

treinamento 25, 64, 68, 71, 72



AYA EDITORA
2023