



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE INFORMÁTICA  
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

## **Percepção dos Usuários sobre a LGPD: Bases Legais, Princípios e Direitos dos Titulares**

Trabalho de Graduação

Aluno: Ruy Ovídio Perrelli de Melo  
Orientadora: Jéssyka Flavyanne Ferreira Vilela  
Área: Engenharia de Software e Linguagens de Programação

RECIFE  
2022

Universidade Federal de Pernambuco

Centro de Informática

Ruy Ovídio Perrelli de Melo

**Percepção dos Usuários sobre a LGPD: Bases Legais, Princípios e Direitos dos Titulares**

*Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no curso de Bacharelado em Ciência da Computação do Centro de Informática da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciência da Computação*

Orientadora: *Jéssyka Flavyanne Ferreira Vilela*

Recife  
2022

*Este trabalho é dedicado à minha Família,  
Professores, e Amigos que sempre estiveram comigo em  
todos os momentos, me apoiaram e fizeram parte da minha  
caminhada até aqui.*

# AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço à minha família, que esteve em todos os momentos comigo e foram minha base durante toda a minha vida. Agradeço à minha mãe Cristianne Perrelli e ao meu pai Ruy Ovídio, e também às minhas irmãs Gabriela Perrelli e Cristiana Maciel pelos valiosos conselhos, pela motivação diária, amor e carinho.

À minha amiga e namorada Bianca Rayana, minha conselheira e que viveu comigo este período de construção do TG, sempre apoiando, incentivando e auxiliando no que fosse necessário durante a minha trajetória.

Aos meus colegas e amigos que fiz durante todo o período de graduação na Universidade Federal de Pernambuco, pois foi com eles que durante esses anos todos tornaram os dias de estudo mais divertidos, os dias de prova menos tensos, as brincadeiras na faculdade mais engraçadas e muitas histórias memoráveis.

Às minhas amigas Tereza Ferraz e Maria Clara, que além dos conselhos, apoio e palavras de incentivo, ajudaram especialmente na construção deste trabalho, opinando e dando *feedbacks* construtivos para que ele pudesse ser aprimorado cada vez mais.

Aos meus professores durante a graduação, que despertaram meu interesse por vários assuntos, expandiram meus conhecimentos e auxiliaram nos meus primeiros passos na área de computação.

À minha orientadora Jéssyka Vilela por ter acreditado em mim para a realização deste trabalho, pela orientação impecável, pela paciência e pela ajuda sempre no que fosse necessário.

## RESUMO

*Contexto:* Casos recentes de vazamento de dados começaram a ser repercutidos e despertando a preocupação dos usuários acerca da privacidade nos meios. Diante disso, leis de proteção de dados pessoais começaram a ser desenvolvidas em diversos países com o intuito de regulamentar como dados pessoais devem ser tratados pelas empresas, prevendo punições em caso de descumprimento. *Problema:* Diante desse cenário, surge a necessidade de compreender qual é a percepção e nível de conhecimento dos usuários sobre as leis de proteção de dados. *Objetivo:* investigar a percepção dos usuários sobre privacidade e seu nível de conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Método:* foi realizada a aplicação de um survey com usuários de sistemas e aplicativos. *Resultados:* Foi construído um panorama geral da percepção do usuário, suas expectativas e conhecimentos acerca desta lei. *Conclusão:* Verificou-se a preocupação e insegurança dos usuários perante seus dados pessoais na internet, ressaltando, assim, a necessidade da criação de uma cultura de privacidade.

**Palavras-chave:** Privacidade, LGPD, Bases Legais, Princípios, Direitos dos Usuários, Análise de Privacidade.

## ABSTRACT

*Context:* Recent cases of data leakage began to be reported and a great concern about privacy on the internet was created. Thus, privacy laws began to be developed in several countries in order to regulate how personal data will be treated by companies, providing penalties in case of non-compliance. *Problem:* Given this scenario, there is a need to understand what is the perception and level of knowledge of users about data protection laws. *Objective:* Investigate users' perception of privacy and their level of knowledge about the General Personal Data Privacy Law (LGPD). *Method:* an application of a survey with users of systems and applications was carried out. *Results:* An initial overview of user perception, expectations and knowledge about this law was constructed. *Conclusion:* It was verified the data and conclusions on the internet, its users, as well as the need to create a culture of privacy.

**Keywords:** Privacy, LGPD, Legal Bases, Principles, User Rights, Privacy Analysis.

## LISTA DE FIGURAS

1	Metodologia utilizada no trabalho	25
2	Faixa etária dos participantes	30
3	Nível de escolaridade dos participantes	31
4	Setor de atuação dos participantes	31
5	Percepção dos participantes sobre seu conhecimento sobre a LGPD	32
6	Percepção dos participantes sobre seu conhecimento sobre direitos da LGPD	32
7	Meios onde já foram obtidas informações sobre direitos de privacidade	33
8	Percepção sobre o controle de dados pessoais na internet	33
9	Nível de conforto acerca da utilização de dados para criação de conteúdo personalizado	34
10	Nível de preocupação sobre diferentes tipos de informações	34
11	Experiência com prejuízos devido a vazamento de dados	35
12	Confiança sobre a proteção de dados feita por empresas	35
13	Percepção sobre a proteção de dados feita pela Legislação e Autoridades	36
14	Conhecimento sobre onde prestar reclamações em caso de descumprimento da proteção de dados	36
15	Conhecimento sobre a diferença entre dado pessoal e dado pessoal sensível	37
16	Percepção sobre o tratamento posterior de dados com finalidade diferente da proposta inicialmente	37
17	Percepção sobre o princípio de adequação da LGPD	38
18	Percepção sobre a obrigatoriedade da prestação de contas	38
19	Conhecimento sobre a possibilidade de haver tratamento de dados sem consentimento	39
20	Conhecimento sobre a aplicabilidade da LGPD fora da internet	39
21	Nível de familiaridade sobre o direito de confirmação da existência de tratamento	40
22	Nível de familiaridade sobre o direito de acesso aos dados mantidos pelo controlador	40
23	Nível de familiaridade sobre o direito da correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados	41
24	Nível de familiaridade sobre o direito de solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados	41
25	Nível de familiaridade sobre o direito de realizar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço	42
26	Nível de familiaridade sobre o direito de revogação do consentimento	42

27	Nível de familiaridade sobre o direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento	43
28	Nível de familiaridade sobre o direito de receber informação de com quem seus dados foram compartilhados	43
29	Nível de familiaridade sobre o direito de ser informado que poderá negar consentimento e quais suas consequências	44
30	Relação entre o nível de conhecimento bom e muito bom da LGPD com o setor de atuação dos participantes.	45
31	Correlação entre o nível de conhecimento da LGPD com o nível de escolaridade	45

# LISTA DE TABELAS

1	Comparação entre os trabalhos relacionados e o proposto	13
---	---	----

# SUMÁRIO

<b>1. Introdução</b>	<b>11</b>
1.1 Contexto	11
1.2 Motivação e Justificativa	11
1.3 Objetivos	12
1.4 Trabalhos Relacionados	13
1.4.1 What Do We Know About Our Rights to Data Protection? A Greek Case Study	13
1.4.2 An information privacy culture instrument to measure consumer privacy expectations and confidence	14
1.5 Estrutura do documento	15
<b>2. Revisão da Literatura</b>	<b>16</b>
2.1 Privacidade	16
2.2 Leis de Privacidade	17
2.2.1 Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia	18
2.2.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	18
2.2.3 Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR)	21
2.3 Cultura de Privacidade	23
<b>3. Metodologia</b>	<b>25</b>
3.1 Definição da pesquisa	25
3.2 Identificação e Caracterização do público-alvo	26
3.3 Elaboração do questionário	26
3.4 Condução do teste piloto	27
3.5 Distribuição do questionário	27
3.6 Análise dos resultados	28
3.7 Ameaças à validade	28
3.7.1 Validade de Constructo	28
3.7.2 Validade Interna	28
3.7.3 Validade Externa	29
3.7.4 Validade de Conclusão	29
<b>4. Resultados do survey</b>	<b>30</b>
4.1 Perfil dos participantes	30
4.2 Aspectos sobre privacidade, direitos de privacidade e segurança	31
4.3 Princípios e Bases legais da LGPD	36
4.4 Nível de conhecimento sobre os direitos dos usuários diante da LGPD	39
4.5 Discussão dos resultados	44
<b>5. Conclusões e Trabalhos Futuros</b>	<b>47</b>
5.1 Conclusões	47
5. Contribuições da Pesquisa	48

5.3 Trabalhos Futuros	49
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>50</b>
<b>APÊNDICE A - Questionário utilizado no survey</b>	<b>55</b>

# 1. Introdução

## 1.1. Contexto

O avanço da tecnologia somado à democratização do acesso à internet causou grandes mudanças no âmbito social. Em 2021, a internet alcançou 56% da população mundial, totalizando 5.2 bilhões de usuários, e teve um consumo de dados de 79 zettabytes, equivalente a  $10^{21}$  bytes [1]. É notório como as redes sociais impactaram no relacionamento das pessoas bem como no consumo de entretenimento e de venda de produtos, principalmente através da publicidade direcionada a usuários em redes sociais, onde anúncios são mostrados aos usuários mais relevantes à empresa [11].

Dados pessoais podem ser definidos como informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável [41]. Os usuários, a fim de acessar um recurso de um aplicativo ou uma rede social, acabam concedendo dados pessoais, através de cadastros, por exemplo. Essa concessão tornou-se alvo de desconfiança de usuários, uma vez que se tornou frequente o surgimento de casos de vazamento de dados. Em 2016, a empresa Uber, uma das maiores prestadoras de serviços eletrônicos para transporte urbano privado, teve dados expostos de mais de 57 milhões de usuários, incluindo motoristas e passageiros [2]. Já em 2021, foram vazadas informações pessoais de mais de 533 milhões de usuários da maior rede social do mundo, o facebook, incluindo e-mails, nomes completos, datas de nascimento e localizações [3].

Diante desse cenário, governos de diversos países passaram a tomar medidas a fim de proteger os usuários e regulamentar o uso de seus dados. Em 2016, por exemplo, a União Europeia (EU) criou a General Data Protection Regulation 2016/679 (do inglês, *General Data Protection Regulation, GDPR*), um marco legal para proteção de dados pessoais de todos os cidadãos europeus. Baseada nesta lei, em 2018, foi sancionada no Brasil a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.709, e entrou em vigor na sua totalidade em agosto de 2021. A GDPR e a LGPD visam o fortalecimento da privacidade dos usuários, permitindo um maior controle sobre seus dados pessoais e regulamentando a coleta e o tratamentos destes por terceiros [4].

## 1.2. Motivação e Justificativa

A LGPD possui três momentos de destaque. O primeiro foi a sua criação em 2018, junto com a criação de órgãos auxiliares à lei, como a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade. O segundo momento foi 24 meses após a criação da lei, em que

boa parte dela entrou em vigor, com exceção de artigos relacionados à fiscalização. E, por último, em 1º de agosto de 2021, quando os artigos que preveem a fiscalização da LGPD entraram em vigor [6]. Portanto, houve um período de 3 anos para adequação de empresas sobre a lei e também para os usuários terem conhecimento dela.

Observa-se, porém, que há uma falta de conhecimento dos usuários sobre a LGPD. Segundo a pesquisa feita pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) em junho de 2021, apenas 11% das pessoas afirmam conhecer a lei muito bem, enquanto 45% conhecem “mais ou menos”, 31% conhecem pouco e 11% não conhecem nada [7]. Os resultados dessa pesquisa são preocupantes uma vez que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais contempla uma série de direitos importantes para os titulares dos dados, como o direito de acesso aos dados mantidos pelo controlador, direito de requisitar a relação de com quem seus dados foram compartilhados, e também de requisitar anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, desde que sejam considerados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD, dentre outros [5]. Essa falta de conhecimento pode influenciar a percepção destes usuários sobre a eficácia da legislação, uma vez que 66% acreditam ser pouco eficiente ou ineficiente [7].

Dados pessoais podem ser obtidos por criminosos por meio de técnicas como Engenharia Social, que pode ser definida como uma área que estuda técnicas para obter informações sigilosas ou importantes, sobretudo de empresas, usando como intermediários pessoas, funcionários ou colaboradores, abusando de suas ingenuidades ou confiança [9]. Casos de Engenharia Social estão em evidência atualmente e vem causando prejuízo para pessoas e empresas. No Brasil, em 2020, houve um aumento de 200% no número de ataques de Engenharia Social, em comparação ao ano passado, se tornando o segundo país latino-americano com maior incidência desse ataque [8].

O cenário atual de vazamento e tentativas de roubo de dados por meio de técnicas de engenharia social evidenciam uma necessidade de fomentação de uma cultura de privacidade no Brasil. Além disso, apesar do marco que é a criação da LGPD no país, sobretudo em termos de segurança e privacidade, observa-se que ainda há uma falta de conhecimento do usuário sobre a lei, e principalmente sobre seus direitos. Nesse contexto, torna-se necessária uma análise da percepção dos usuários sobre os princípios, bases legais e sobre seus direitos diante da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que será feita neste trabalho por meio da aplicação de um survey.

### **1.3. Objetivos**

Este trabalho tem como objetivo geral analisar a percepção dos usuários sobre privacidade, seus direitos, bases legais e princípios presentes na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Como objetivos específicos pretende-se:

- (i) Analisar e investigar os conceitos relacionados à privacidade, as leis de privacidade e políticas de privacidade;
- (ii) Conduzir um survey com o intuito de compreender a percepção dos usuários diante da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- (iii) Analisar os resultados apurados pelo survey, comparando-os com os dados disponíveis na literatura.

Portanto, pretende-se realizar um entendimento do panorama geral sobre o nível de familiaridade dos usuários com princípios e bases legais da LGPD, além de como eles enxergam os seus direitos diante da Lei, a partir de visões individuais dos participantes.

## **1.4. Trabalhos Relacionados**

O surgimento das leis de privacidade deu início a uma nova era de segurança e privacidade, onde dados pessoais são os recursos mais valiosos do momento. Dado o objetivo deste trabalho de analisar a visão dos usuários sobre os princípios e bases legais da LGPD, além dos seus direitos, foram selecionados dois trabalhos [24] [25] que serão apresentados nas próximas seções, com objetivo semelhante, sendo o primeiro focado conhecimento do público alvo sobre seus direitos diante da lei de privacidade, e o segundo sobre as expectativas e confiança da privacidade do consumidor, porém ambos com base outras leis de privacidade.

### **1.4.1 What Do We Know About Our Rights to Data Protection? A Greek Case Study**

Esta pesquisa feita pelos autores Sideri, Maria, Athanasios Fontaras e Stefanos Gritzalis [24] explora o conhecimento de um grupo de sujeitos de gregos sobre seus direitos e o comportamento relacionado aos direitos proporcionados pela GDPR, através de um questionário respondido por 101 voluntários, incluindo perguntas relacionadas à questões da GDPR, direitos dos titulares dos dados, riscos aos dados pessoais e formas de proteção. Por fim, realiza um levantamento do perfil do voluntário.

Os resultados desta pesquisa são interessantes, mostrando diferenças no conhecimento dos titulares de dados sobre seus direitos, ao mesmo tempo em que destacam que os titulares de dados, em alguns casos, desconhecem as condições em que podem exercer seus direitos e, em outros, apesar de conhecerem, não exercem seus direitos. Embora os resultados desta pesquisa não possam ser generalizados em virtude de sua natureza qualitativa e com uma amostra de usuários, eles fornecem indicações particularmente fortes de que cuidados devem

ser tomados para aprimorar o conhecimento dos titulares dos dados em relação à legislação, seus direitos e sua proteção de dados.

#### **1.4.2 An information privacy culture instrument to measure consumer privacy expectations and confidence**

A pesquisa realizada por Adele Da Veiga [25] tem como objetivo propor uma estrutura de índice de cultura de privacidade da informação, e através de um instrumento de avaliação, analisa a cultura de privacidade da informação entre nações. Para construir o índice global de cultura de privacidade da informação, o estudo coletou dados a partir da população da África do Sul através de um questionário, levando em consideração os princípios dos *fair information principles* (FIPPs), diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e fatores regulatórios de algumas leis de privacidade, em especial a Lei de Proteção de Informações Pessoais (POPIA) da África do Sul.

A estrutura é baseada nas expectativas de privacidade dos consumidores, suas experiências reais quando as Organizações processam suas informações pessoais e suas preocupações gerais de privacidade. O questionário do estudo contou com 1.007 voluntários, e o índice construído revelou que parece haver uma desconexão entre o que os consumidores esperam em termos de privacidade e a forma como as Organizações estão honrando (ou deixando de honrar) essas expectativas, principalmente em relação às diretrizes e os princípios que regem as leis de privacidade, o que resulta em quebra de confiança e violação do contrato social.

O estudo também tem um papel fundamental para os governos, autoridades reguladoras e as Organizações, pois podem alavancar os resultados do índice proposto para implementar controles destinados a preencher quaisquer lacunas identificadas do ponto de vista do consumidor e da conformidade com a lei de privacidade. O índice também pode ser monitorado ao longo do tempo para identificar onde as mudanças são necessárias. Por fim, destaca-se como trabalhos futuros a inclusão de outros países e a consequente comparação entre os grupos demográficos.

A Tabela 1 apresenta as principais semelhanças e diferenças entre este trabalho e os principais trabalhos relacionados apresentados anteriormente.

<b>Critério</b>	<b>Sideri, Maria, Athanasios Fontaras e Stefanos Gritzalis [24]</b>	<b>Da Veiga [25]</b>	<b>Trabalho proposto</b>
-----------------	---	----------------------	--------------------------

Lei de privacidade contemplada	GDPR	POPIA	LGPD
Método de pesquisa	Survey	Survey	Survey
Ano	2019	2018	2022
Nacionalidade do público alvo	Grécia	África do sul	Brasil
Escopo do trabalho	Conhecimento do público alvo acerca dos seus direitos da lei de privacidade.	Expectativas e a confiança da privacidade do consumidor.	Conhecimento do público alvo acerca dos seus direitos e sobre princípios e bases legais da lei de privacidade.
Período de realização da pesquisa	18 de Março até 18 de Abril de 2019	1 de Junho até 17 de Junho de 2017	1 de abril até 1 de Maio de 2022.
Quantidade de participantes	101	1.007	110

Tabela 1 – Comparação entre os trabalhos relacionados e o proposto.

### 1.5. Estrutura do documento

Este documento está estruturado da seguinte forma: no Capítulo 2 são definidos os principais conceitos envolvidos nesse trabalho; no Capítulo 3 é descrita a metodologia de pesquisa adotada neste trabalho; no Capítulo 4 é apresentada a análise dos resultados obtidos por meio da aplicação survey; e, finalmente, no Capítulo 5 são discutidas as conclusões e trabalhos futuros.

## 2. Revisão da Literatura

Neste capítulo serão abordados os principais conceitos presentes neste trabalho. A seção 2.1 descreve o conceito de privacidade. Na seção 2.2 são apresentadas algumas leis de privacidade. Por fim, na seção 2.3 é tratada a cultura de privacidade.

### 2.1. Privacidade

A privacidade é um direito humano fundamental que sustenta a liberdade de associação, pensamento e expressão, bem como a liberdade de discriminação e que de um modo geral, inclui o direito de: estar livre de interferências e intrusões, de associar-se livremente com quem quiser e de poder controlar quem pode ver ou usar informações sobre você [33]. É um entendimento, que apesar de estar em evidência hoje em dia, existiu desde os primórdios da humanidade [30]. A privacidade das informações, por sua vez, é o direito de ter algum controle sobre como suas informações pessoais são coletadas e usadas [18].

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) define 8 princípios de privacidade, os *Fair Information Practice Principles* (FIPPs), que fornecem a estrutura de privacidade comumente usada, e são refletidos em leis de privacidade e de proteção de dados existentes internacionalmente e emergentes, além de servirem como base para a criação de programas de privacidade de práticas e princípios adicionais [38]. São eles os princípios de: Limitação de Coleção, Qualidade de Dados, Especificação de Propósito, Limitação de Uso, Garantia de Segurança, Abertura, Participação Individual e Responsabilidade [38].

A privacidade foi definida como direito universal no artigo 12 da Declaração Universal dos Direitos Humanos [19], que estabelece: "*Ninguém será sujeito à interferência na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem a ataques à sua honra e reputação. Todo ser humano tem direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques*".

Segundo Túlio Viana [20], o direito à privacidade pode ser dividido em três direitos que, em conjunto, conceitualizam a privacidade:

1. **Direito de não ser monitorado:** entendido como direito de não ser visto, ouvido, etc.
2. **Direito de não ser registrado:** entendido como direito de não ter imagens gravadas, conversas gravadas, etc.
3. **Direito de não ser reconhecido:** entendido como direito de não ter imagens e conversas anteriormente gravadas publicadas na Internet em outros meios

de comunicação.

Diretrizes de políticas internacionais sobre a proteção de dados foram publicadas em 1980 pela OCDE, e atualizadas em 2013, representando uma orientação geral sobre princípios de coleta e gerenciamento de dados pessoais [21]. Recentes leis de privacidade surgiram com o intuito de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, regulamentando o tratamento de dados pessoais.

## 2.2. Leis de Privacidade

Com a crescente preocupação acerca da privacidade dos dados dos usuários e das empresas, principalmente com a globalização e o crescimento do volume de dados na internet, surgiram regulamentações para o tratamento destes dados. Existem leis que são adotadas regionalmente, como a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia [28], nacionalmente, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais do Brasil [6], e ainda em conjunto com outros países, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia [29], sendo esta uma das principais leis e que serviu de inspiração para a maioria das que surgiram em seguida.

Para uma melhor compreensão das leis de privacidade, alguns termos técnicos devem ser definidos. As definições abaixo foram retiradas da LGPD, mas também podem ser utilizadas no contexto das outras leis de privacidade, para um melhor entendimento [41]:

1. **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
2. **Dado pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
3. **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais;
4. **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o(a) titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
5. **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
6. **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

### **2.2.1 Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia**

Nos Estados Unidos, não existe apenas uma lei de privacidade para todo país, devida a autonomia conferida a cada estado [11]. A principal delas segue sendo a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (do inglês, *Califórnia Consumer Privacy Act* - CCPA), criada em 2018 e aplicada apenas para residentes do estado da Califórnia [12]. Ela oferece aos consumidores um controle maior sobre as informações pessoais que as empresas coletam sobre eles, além de prever 4 direitos fundamentais:

1. O direito de saber sobre as informações pessoais que uma empresa coleta sobre os consumidores e como elas são usadas e compartilhadas;
2. O direito de excluir informações pessoais coletadas por estas empresas (com exceções);
3. O direito de optar pela venda de suas informações pessoais;
4. O direito a não-discriminação para exercício de seus direitos providos pela CCPA.

A CCPA se aplica a empresas com fins lucrativos que fazem negócios na Califórnia e atendem a qualquer um dos seguintes requisitos:

1. Ter uma receita bruta anual acima de US \$25 milhões;
2. Comprar, receber ou vender informações pessoais de 50 mil ou mais residentes, famílias ou dispositivos na Califórnia;
3. Ganhos de 50% ou mais de sua receita anual com a venda de informações pessoais de residentes na Califórnia.

A Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia não lista bases legais sobre as quais as empresas podem coletar e vender informações pessoais. Ela prevê apenas que as empresas devem obter o consentimento dos consumidores quando eles entram em um esquema que fornece incentivos com base nas informações pessoais fornecidas [42].

Violações à Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia podem resultar em multas de \$2.500 para cada violação ou \$7.500 para cada violação intencional após aviso [40].

### **2.2.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), aprovada em 14 de agosto de 2018, tem como objetivo proteger os direitos de liberdade, privacidade e a livre formação da personalidade dos indivíduos [15]. A lei aborda o tratamento de dados pessoais dispostos em meios físicos ou digitais, de pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado, e também um conjunto de operações que podem ocorrer em meios manuais ou digitais. A LGPD tem como princípios [31]:

1. **Finalidade:** O tratamento de dados pessoais deve ter propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem poder ter um tratamento posterior incompatível com essas finalidades;
2. **Adequação:** A compatibilidade do tratamento deve ocorrer conforme as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;
3. **Necessidade:** O tratamento deve ser limitado de acordo com suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;
4. **Livre acesso:** Garantia aos titulares a consulta livre, de forma facilitada e gratuita à forma e duração do tratamento dos seus dados, bem como a integridade deles;
5. **Qualidade dos dados:** Garantia aos titulares de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;
6. **Transparência:** Garantia aos titulares de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento;
7. **Segurança:** utilização de medidas técnicas e administrativas qualificadas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
8. **Prevenção:** A adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos por causa do tratamento de dados pessoais;
9. **Não discriminação:** O tratamento dos dados não pode ser realizado para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos;
10. **Responsabilização ou prestação de contas:** demonstração de todas as medidas eficazes e capazes de comprovar o cumprimento da lei e a eficácia das medidas aplicadas.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais assegura à toda pessoa natural a titularidade de seus dados pessoais e garante os direitos

fundamentais de liberdade, intimidade e privacidade. Ao titular dos dados, são garantidos os seguinte direitos [32]:

1. Confirmação da existência do tratamento.
2. Acesso aos dados.
3. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
4. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD.
5. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da Autoridade Nacional.
6. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do(a) titular, exceto nas hipóteses previstas na Lei.
7. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o Controlador compartilhou os seus dados;
8. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as possíveis consequências deste ato;
9. Revogação do consentimento.

O tratamento de dados pessoais de acordo com a LGPD poderá ser realizado somente nas seguintes situações [6]:

1. Mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
2. Para o cumprimento de uma 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.
4. Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
5. Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
6. Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
7. Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;
8. Para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento 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 prevalecerem 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.

A LGPD prevê sanções aos agentes de tratamento de dados em caso de descumprimento da lei, que vão desde advertências com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas até multas de até 2% do faturamento até um limite de R\$50 milhões [6].

### 2.2.3 Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR)

Aprovada pelo parlamento europeu em 2016 e implementada em 2018, o Regulamento Geral de Proteção de Dados é considerada a lei de privacidade e segurança mais rígida do mundo. Essa lei sinaliza uma posição firme sobre a proteção de dados em um momento em que cada vez mais pessoas confiam seus dados pessoais em sites e aplicativos e, apesar disso, ocorrem vazamentos de dados de forma frequente [13].

A GDPR se aplica a pessoas e empresas da União Europeia e também a Organizações que controlam ou processam dados pessoais de cidadãos europeus, mesmo que não estejam presentes na União Europeia [13]. A GDPR segue 7 princípios de proteção e responsabilidade:

1. **Legalidade, justiça e transparência:** O processamento de dados pessoais deve ser legal, justo e transparente com o titular dos dados;
2. **Limitação de propósito:** A Organização deve processar os dados para fins legítimos e especificados aos titulares dos dados quando foi realizada a coleta;
3. **Minimização de dados:** Deve ser coletado e processado apenas os dados que forem necessários para a finalidade proposta;
4. **Precisão:** Os dados pessoais devem ser mantidos precisos e atualizados;
5. **Limitação de armazenamento:** A Organização só poderá manter os dados pessoais armazenados pelo tempo necessário para a finalidade proposta;
6. **Integridade e confidencialidade:** O processamento deve ser feito de forma a garantir a segurança, integridade e confidencialidade apropriadas;
7. **Responsabilidade:** O controlador de dados é responsável por

demonstrar conformidade em relação aos princípios da GDPR.

A GDPR prevê uma série de direitos de privacidade para titulares de dados, que visam proporcionar aos indivíduos mais controle sobre o tratamento dos dados que fornecem às Organizações. São eles [14]:

1. O **direito de ser informado** sobre os detalhes dos seus dados coletados, processados e armazenados;
2. O **direito de acesso** aos dados pessoais que o controlador possui;
3. O **direito de retificação**, ou seja, o direito de alterar ou modificar os dados que acreditam estar imprecisos ou desatualizados;
4. O **direito de excluir** seus dados pessoais fornecidos a um controlador diante de certas condições, como caso não sejam mais necessários ou seja retirado o consentimento;
5. O **direito de restringir o processamento** de dados do controlador, caso a requisição do usuário atenda certas condições;
6. O **Direito de portabilidade de dados**, ou seja, receber os dados fornecidos a um responsável pelo tratamento dos dados e repassá-los para outro;
7. O **Direito de oposição** ao processamento de seus dados quando for por motivos relevantes;
8. **Direitos em relação à tomada de decisão automatizada**, se opondo caso esse tratamento afete significativamente o titular dos dados ou produza efeitos jurídicos sobre ele.

A GDPR afirma que os controladores de dados só podem processar os dados pessoais quando exista um fundamento legal para tal. É justificado do tratamento quando [43]:

1. O titular dos dados dá o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais para uma ou mais finalidades específicas;
2. For necessário para a execução de um contrato do qual o titular dos dados é parte, ou para tomar medidas a pedido do titular dos dados antes de entrar em um contrato;
3. For necessário para o cumprimento de uma obrigação legal a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito;
4. For necessário para proteger os interesses vitais do titular dos dados ou de outra pessoa singular;
5. For necessário para o desempenho de uma tarefa realizada no interesse público ou no exercício de autoridade oficial investida

no controlador;

6. For necessário para efeitos dos interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento, ou por um terceiro, exceto quando tais interesses sejam substituídos pelos interesses ou direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados que exijam proteção de dados pessoais, em especial quando os dados sujeito é uma criança.

As multas previstas pela violação da GDPR são altas. Existem dois níveis de penalidade, o primeiro é referente à infrações menos graves, que resultam em multas de até € 10 milhões, ou 2% da receita anual mundial da empresa. Já o segundo nível, para penalidades mais graves, que vão contra os próprios princípios do direito à privacidade e o direito ao esquecimento, resultam em multas de até € 20 milhões, ou 4% da receita anual mundial da empresa [39].

### **2.3. Cultura de Privacidade**

O grande volume de dados decorrido do crescimento exponencial das interações sociais pela internet, além da criação das leis de privacidade ao redor do mundo, demonstram como a privacidade está em evidência atualmente. Contudo, o crescimento de casos de vazamento de dados recentemente, como os citados no primeiro capítulo deste trabalho, aumenta a preocupação da população e evidenciam a necessidade da implantação de uma cultura de privacidade por parte das empresas [34].

Primeiramente, é essencial definir o conceito de cultura. Seu conceito é considerado complexo de definir e bem abrangente, e ganhou força a partir dos estudos antropológicos no século XIX [35]. Um dos primeiros pensamentos sobre cultura surgiu de Edward Tylor. De acordo com o seu pensamento, cultura pode ser definida como o todo complexo que inclui conhecimento, crença, arte, moral, lei, costume e quaisquer outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem na condição de membro da sociedade [36].

A cultura de proteção da informação foi definida por Adele Da Veiga como uma cultura em que a proteção da informação e a preservação da privacidade fazem parte do modo como as coisas são feitas em uma Organização, onde a cultura é ilustrada nas atitudes, valores e conhecimentos de seus funcionários, que contribuem para a proteção e privacidade das informações [37]. Ainda no seu estudo [25], onde foi incluído também a visão do consumidor, a cultura de privacidade da informação relaciona-se com as percepções e crenças que uma

nação tem sobre o processamento das informações pessoais da sua população, incluindo suas expectativas e a forma como eles acreditam que as Organizações estão atendendo-às, devido a determinados princípios de privacidade de informações [25].

Uma cultura de privacidade fornece uma compreensão de como os dados pessoais podem ser tratados e como devem ser usados no contexto de uma Organização [22]. Isso melhora a capacidade de execução de um programa de privacidade particular, e orienta o alinhamento com outras equipes da empresa, aumentando assim o entendimento e desejo de apoiar a realização dos objetivos de privacidade. Esse conjunto conduz à obtenção do máximo e do melhor uso de dados, tanto para sua Organização quanto para indivíduos [22].

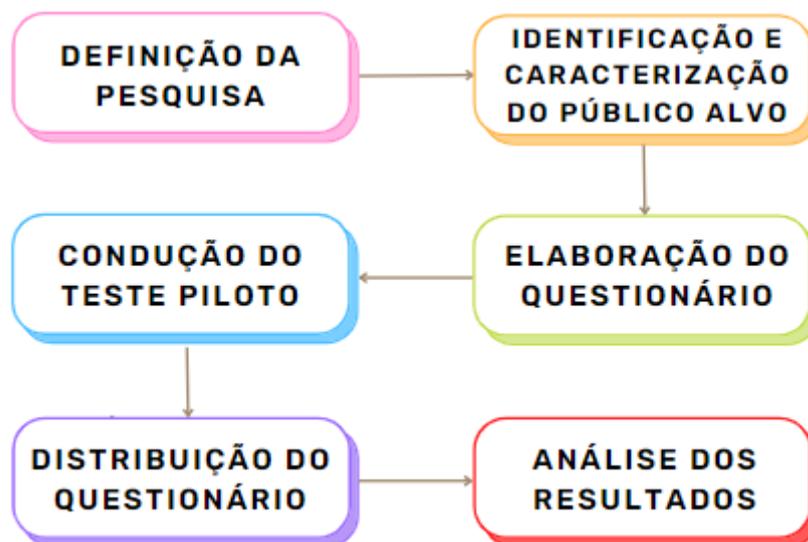
Embora cientes da nova realidade de privacidade, que surgiu com a criação das leis de privacidade, é necessário e essencial a adequação das empresas, considerando as responsabilidades de transparência, boas práticas de governança e de direitos dos usuários perante a lei, além das multas e sanções passíveis em caso de descumprimento [23].

Em suma, leis de privacidade, como a LGPD no Brasil, deram início a uma nova realidade em relação a proteção e privacidade, que demanda a conscientização de Organizações e pessoas acerca da importância dos seus dados pessoais e o reflexo que eles têm em relação a direitos fundamentais como a liberdade, a privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade de uma pessoa natural [23].

### 3. Metodologia

A metodologia utilizada neste trabalho consistiu no desenvolvimento de um *survey*, inspirado na metodologia utilizada no trabalho de Lima Santos [27], cuja adaptação surgiu das orientações do trabalho de Kasunic [26], em que divide o processo em seis etapas: (1) Definição da Pesquisa, (2) Identificação e Caracterização do público-alvo, (3) Elaboração do questionário, (4) Condução do teste piloto, (5) Distribuição do questionário e (6) Análise dos Resultados. A Figura 1 ilustra as etapas citadas que serão definidas nas seções seguintes.

Figura 1 - Metodologia utilizada no trabalho.



Fonte: Adaptado de Lima Santos [27] e Kasunic [26].

#### 3.1 Definição da pesquisa

A primeira etapa consistiu na identificação dos objetivos da pesquisa para definir o que seria necessário para realizá-la. Para poder identificar estes objetivos e mostrar como o presente trabalho pode alcançá-los, foi conduzido um estudo inicial para identificação dos problemas relacionados à percepção dos usuários sobre a LGPD.

O início do estudo ocorreu através da revisão de literatura de trabalhos relacionados à cultura de privacidade, leis de privacidade e a percepção dos usuários sobre elas. Esta revisão foi feita a partir de fontes como artigos científicos e sites, com o objetivo de ter um conhecimento maior sobre o tema, para poder fazer uma análise e reflexões apropriadas sobre como a

privacidade e as leis de privacidade estão sendo vistas pelos usuários em outros lugares do mundo.

A pesquisa pode ser caracterizada, como descritiva, pois assim como uma pesquisa dessa natureza exige do investigador inúmeras informações sobre o que deseja pesquisar com o objetivo de descrever os fatos e fenômenos de uma determinada realidade [17], esta pesquisa tem como objetivo de caracterizar um panorama de como os usuários se sentem e qual seu nível de familiaridade diante da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais do Brasil. Para isto, foi coletado a percepção de usuários a partir de *survey* proposto.

### **3.2 Identificação e Caracterização do público-alvo**

Após a definição do problema, o passo seguinte foi a identificação e caracterização do público alvo que participaria da pesquisa. O público foi definido baseado em quem poderia fornecer as informações necessárias para a pesquisa [26]. Como o objetivo deste trabalho é a análise do nível de conhecimento dos usuários sobre a LGPD, o público alvo definido foram os possíveis titulares de dados pessoais, ou seja, toda e qualquer pessoa natural independentemente do meio ou do país no qual estejam localizados os dados, desde que a operação de tratamento de dados seja realizada no Brasil.

A elaboração das perguntas levou em consideração a abrangência do público alvo, evitando utilização de termos técnicos e linguagem complexa, visando uma melhor compreensão e deixando o questionário mais fácil de ser respondido por todos, além de não ser muito extenso no tamanho do texto e no número de perguntas, para evitar fadiga no participante, pois a elaboração das perguntas e dos temas do questionário que seriam interpretados pelos voluntários é essencial e os itens devem ter como base a perspectiva destes e não a do pesquisador [26].

### **3.3 Elaboração do questionário**

A elaboração do questionário consistiu, primeiramente, na definição dos temas que estariam presentes, e depois como seriam feitas as perguntas sobre este tema para o público alvo, visando também a facilitação da análise das respostas na fase de coleta dos dados. Com base em estudos prévios e questionários presentes na literatura [24][25], foram definidos os temas

contemplados neste presente trabalho, selecionando e adaptando as perguntas de acordo com o objetivo do *survey*.

O questionário foi inspirado nos trabalhos de Adéle Da Veiga [25] e Sideri, Maria, Athanasios Fontaras e Stefanos Gritzalis [24] que têm como base outras leis de privacidade. A diferença entre os trabalhos citados anteriormente e o presente trabalho é o foco deste ser na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, contemplando os seus princípios, algumas bases legais e os direitos dos usuários. Como a LGPD é fortemente baseada no *Regulamento Geral de Proteção de Dados* da União Europeia, muitas perguntas puderam ser incluídas e sofreram pequenas adaptações. O questionário foi escrito em português e é composto por 28 questões divididas em 4 seções:

1. 3 questões referentes ao perfil do participante;
2. 10 questões sobre a aspectos de privacidade, direitos de privacidade e segurança, adaptadas dos questionários utilizados como base, anteriormente citados [24][25] ;
3. 6 questões sobre princípios e bases legais de LGPD;
4. 9 questões sobre os direitos dos usuários decorrentes da LGPD;

### **3.4 Condução do teste piloto**

Antes da divulgação do questionário, foi realizado um teste piloto com três voluntários da área de computação. Um voluntário possui doutorado em privacidade, o segundo é mestrando na área de privacidade que investiga a LGPD e o terceiro é graduando em Ciência da Computação.

Os participantes teceram comentários detalhados e pertinentes sobre o *survey*, desde comentários sobre entendimento de perguntas, métricas, até sugestões de melhorias nas seções. Todos os comentários foram extremamente importantes para o aperfeiçoamento do questionário e foram levados em consideração para a construção da versão final que foi divulgada amplamente, como descrito na seção a seguir.

### **3.5 Distribuição do questionário**

O *Survey*, elaborado no Google Forms, foi amplamente divulgado para o público alvo. A divulgação foi feita por meio de convites por e-mail e compartilhamento em redes sociais como Whatsapp e Instagram. O

questionário ficou disponível durante um mês, desde o dia 1º de Abril até 1º de Maio de 2022.

### **3.6 Análise dos resultados**

As respostas coletadas a partir do *survey* foram traduzidas em gráficos e relatórios para facilitar a compreensão, tornando então possível obter um parecer do cenário dos resultados. As análises a partir dos resultados são apresentadas no Capítulo 4 deste trabalho. O questionário foi divulgado e alcançou um total de 110 respostas, que proporcionaram conclusões que são exibidas no capítulo 5 deste trabalho. Por meio da realização do *survey* foi possível obter dos voluntários a sua percepção geral sobre privacidade e segurança, além de mensurar a sua familiaridade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como seus direitos sobre esta lei.

### **3.7 Ameaças à validade**

Esta seção apresenta as principais ameaças que foram identificadas durante a realização da pesquisa. Foram considerados os tipos de ameaça propostos por Wohlin *et al* [44]: Validade de Constructo, Validade Interna, Validade Externa e Validade de Conclusão.

#### **3.7.1 Validade de Constructo**

Uma das ameaças identificadas na pesquisa foi a dificuldade do entendimento das perguntas feitas, pois a interpretação dos participantes é essencial para a construção de um cenário sobre a visão dos usuários sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que é o objetivo deste trabalho. Para prevenir a obtenção de resultados incorretos, o processo de construção de *survey* foi baseado em questionários presentes na literatura e, além disso, contou com o processo da condução prévia de um teste piloto, que a partir dos *feedbacks* dos participantes selecionados, o questionário foi aprimorado.

#### **3.7.2 Validade Interna**

Esse tipo de validade preza pela relação de causa entre o tratamento

dos dados e o resultado, evitando casos em que não há um controle ou que tenha algo que não foi medido. A seleção dos participantes é a principal ameaça para essa validação interna. Para tentar evitar um potencial viés nesta pesquisa e os consequentes resultados errôneos, o questionário foi divulgado em diferentes meios de comunicação. Apesar de uma grande quantidade de participantes fazerem parte da área de tecnologia, a pesquisa contou com 110 respostas ao todo, fornecendo, assim, uma fonte de dados significativa e rica para as conclusões feitas neste trabalho.

### **3.7.3 Validade Externa**

Esse tipo de validade preza pelo resultado do estudo poder ser generalizado ou não. O tamanho da amostra é uma das principais ameaças para essa validação. Com os reforços obtidos para esta divulgação, o número de respostas foi 110, sendo um excelente número para o tempo que a pesquisa pode ficar disponível, porém não é ideal para construir um panorama geral da visão dos usuários sobre a LGPD. Essa é uma característica inerente a esse método de pesquisa, e mesmo assim puderam ser obtidas conclusões relevantes a partir deste método.

### **3.7.4 Validade de Conclusão**

A validade de conclusão considera se o processo para chegar a conclusão foi correto, em questão de confiança e relevância do resultado, a partir da relação entre o tratamento dos dados e o resultado. Uma ameaça identificada para isso foi o risco de o usuário ter uma percepção que não condiz na realidade com o seu nível de conhecimento sobre as questões abordadas no questionário. Entretanto, como a pesquisa leva em consideração principalmente a perspectiva do usuário, esse risco é considerado mínimo e não gera impacto significativo nos resultados obtidos neste trabalho.

## 4. Resultados do survey

Neste capítulo serão apresentados, analisados e discutidos os resultados obtidos por meio da aplicação do *survey* respondido por 110 voluntários. As subseções seguintes foram divididas de acordo com as seções do questionário, sendo a primeira seção sobre o perfil do participante; a segunda sobre aspectos de privacidade, direitos e segurança; a terceira sobre princípios e bases legais da LGPD; a quarta sobre os direitos proporcionados aos usuários pela LGPD; e, por fim, serão discutidos os resultados obtidos.

### 4.1 Perfil dos participantes

A pesquisa realizada neste trabalho recebeu um total de 110 respostas durante o período de disponibilidade do questionário. A faixa etária dos voluntários está representada na figura abaixo (Figura 2). A grande maioria dos participantes tem entre 18 e 25 anos, totalizando 62,7%, seguido por 23,6% de pessoas entre 26 e 35 anos. Dado aqui um pequeno destaque também para o pequeno conjunto de participantes entre 36 e 45 anos (7,3%).

1) Qual sua faixa etária?

110 respostas

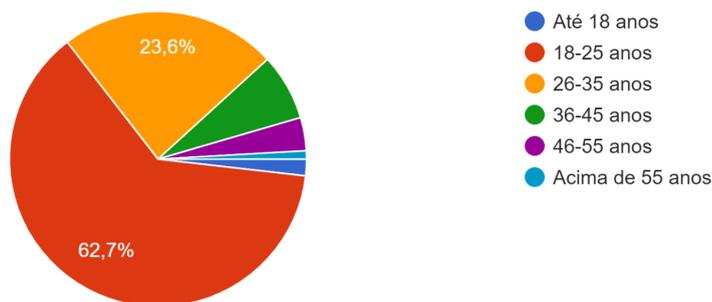


Figura 2 - Faixa etária dos participantes.

Em relação ao nível de escolaridade (Figura 3), mais de 60% dos participantes possuem Ensino Superior, enquanto os demais participantes encontram-se bem divididos entre Ensino Médio, Pós-Graduação ou Especialização e Mestrado ou Doutorado.

2) Qual o seu nível de escolaridade

110 respostas

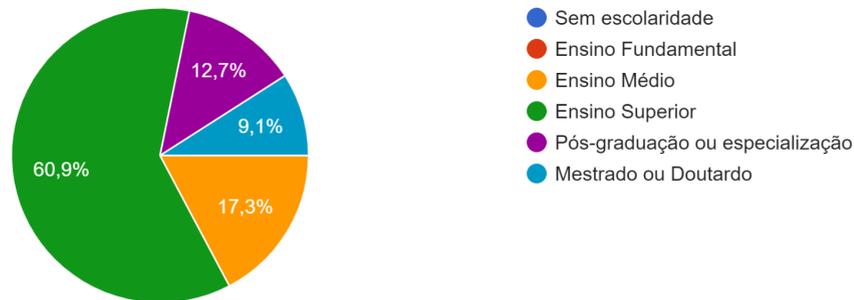


Figura 3 - Nível de escolaridade dos participantes.

Na última pergunta desta seção de perfil, representada pela Figura 4, os voluntários selecionaram qual das opções melhor descreve o setor em que atuam, podendo também escrever caso não se identifiquem com nenhuma opção. No geral, os setores dos voluntários foram bem diversificados, com sua maioria atuando no ramo de Tecnologia (41,8%), enquanto setores como Ciências Sociais, Saúde, Engenharia ou Arquitetura, Comunicação e Mídias e Serviços Sociais aparecem com porcentagens relevantes, em torno de 10%.

3) Qual das seguintes opções descreve melhor o setor em que você atua?

110 respostas

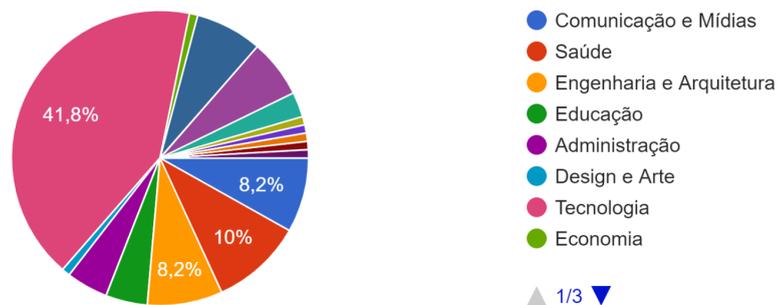


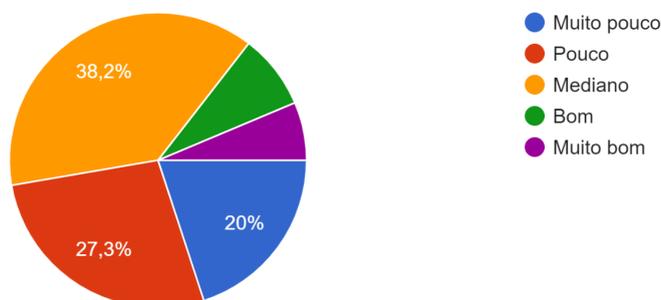
Figura 4 - Setor de atuação dos participantes.

## 4.2 Aspectos sobre privacidade, direitos de privacidade e segurança

Do ponto de vista dos próprios participantes, o seu nível de conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais encontra-se entre mediano (38,2%) e pouco (27,3%), além de 20% considerarem muito pouco. Apenas 14,6%

dos participantes consideram seu nível de conhecimento da lei bom ou muito bom. Este resultado pode ser observado na Figura 5 abaixo.

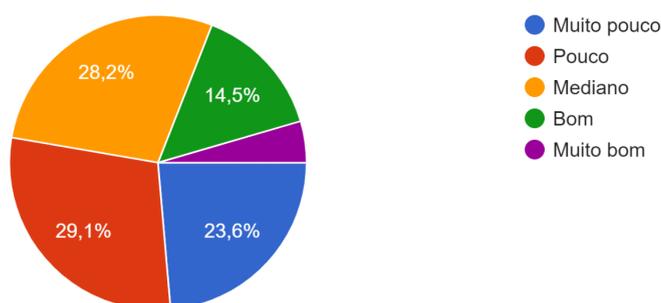
1) Como você avalia seu conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?  
110 respostas



**Figura 5 - Percepção dos participantes sobre seu conhecimento sobre a LGPD.**

Em relação ao nível de conhecimento sobre os direitos proporcionados pela LGPD aos usuários (Figura 6), a percentagem de pouco e muito pouco são ligeiramente superiores em comparação ao gráfico anterior, totalizando 29,1% e 23,6%, respectivamente. 28,2% dos participantes acreditam ter um nível de conhecimento mediano, enquanto 19% acreditam ter um conhecimento bom ou muito bom, cerca de 4% a mais do que foi avaliado sobre o mesmo nível de conhecimento em relação à LGPD.

2) Como você avalia seu conhecimento sobre seus direitos segundo a LGPD?  
110 respostas



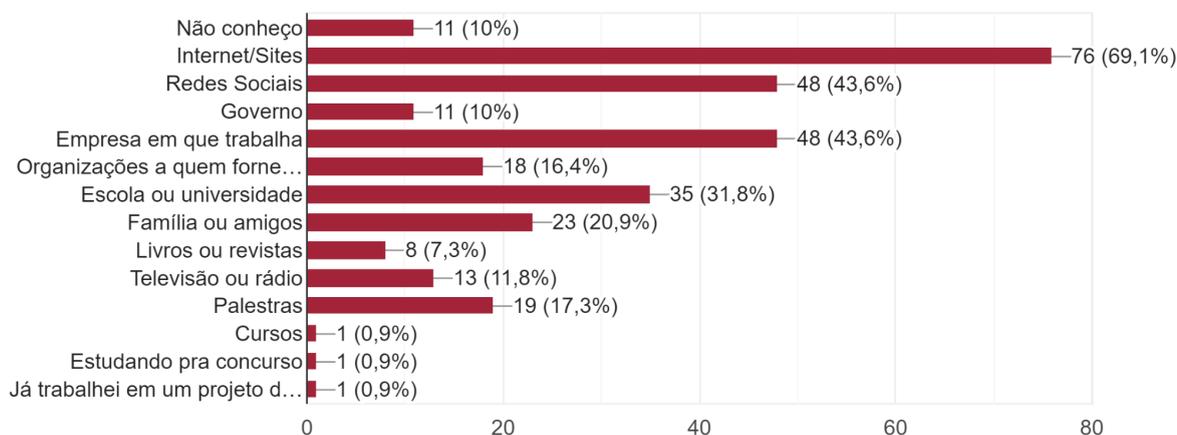
**Figura 6 - Percepção dos participantes sobre seu conhecimento sobre direitos da LGPD.**

Entre os meios pelos quais os participantes já obtiveram informações sobre os direitos de privacidade (Figura 7), quase 70% responderam que obtiveram pela internet, cerca de 44% adquiriram informações por Redes Sociais e também pela empresa em que trabalha. Vale ressaltar que 30% assinalaram por meio de escolas

ou universidades e 20% através de família ou amigos. Um fato interessante que foi observado é que as opções Não Conheço e Governo foram marcadas pela mesma quantidade de pessoas, cerca de 10% das respostas.

3) Onde você já obteve informações sobre seus direitos de privacidade?

110 respostas

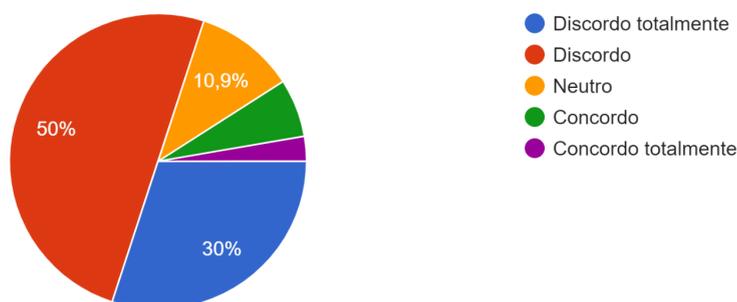


**Figura 7 - Meios onde já foram obtidas informações sobre direitos de privacidade.**

Sobre a afirmação "*Eu tenho controle sobre meus dados pessoais na internet*", 80% dos entrevistados assinalaram que discordam totalmente ou discordam, enquanto que menos de 10% assinalaram que concordam ou concordam totalmente. O gráfico é ilustrado na Figura 8.

4) Selecione uma das opções para a seguinte frase: "Eu tenho controle sobre meus dados pessoais na internet".

110 respostas



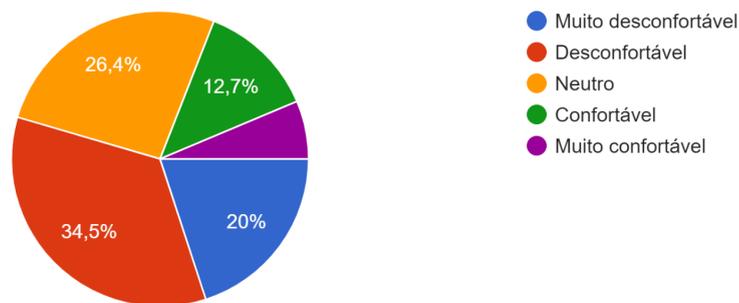
**Figura 8 - Percepção sobre o controle de dados pessoais na internet.**

Sites e empresas costumam usar informações de atividades dos usuários para criar conteúdos online personalizados, a exemplo de anúncios em redes sociais. A pesquisa do presente trabalho aponta que 54,5% dos entrevistados se

sentem muito desconfortáveis ou desconfortáveis, 26,4% ficaram neutros nesta situação e apenas 19,1% se sentem confortáveis ou muito confortáveis, como retrata a Figura 9.

5) Quão confortável você se sente com o fato de os sites das empresas usarem informações sobre sua atividade online para criar conteúdo qu...erências? (anúncios personalizados, por exemplo).

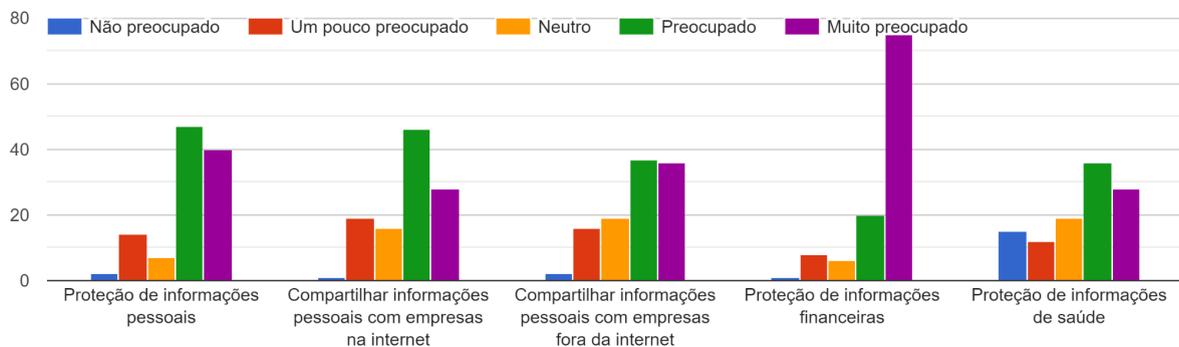
110 respostas



**Figura 9 - Nível de conforto acerca da utilização de dados para criação de conteúdo personalizado.**

Outra questão abordada foi o nível de preocupação dos participantes sobre alguns itens, como proteção de informações pessoais, compartilhar informações pessoais com empresas dentro e fora da internet, proteção de informações financeiras e proteção de informações de saúde. A Figura 10 ilustra uma grande preocupação, principalmente sobre a proteção de informações financeiras, enquanto que a proteção de informações de saúde teve o menor número de Preocupado ou Muito Preocupado assinalados. Importante destacar, que os voluntários demonstraram uma preocupação maior com o compartilhamento de informações com empresas fora da internet do que dentro da internet.

6) Qual seu nível de preocupação sobre os seguintes itens?

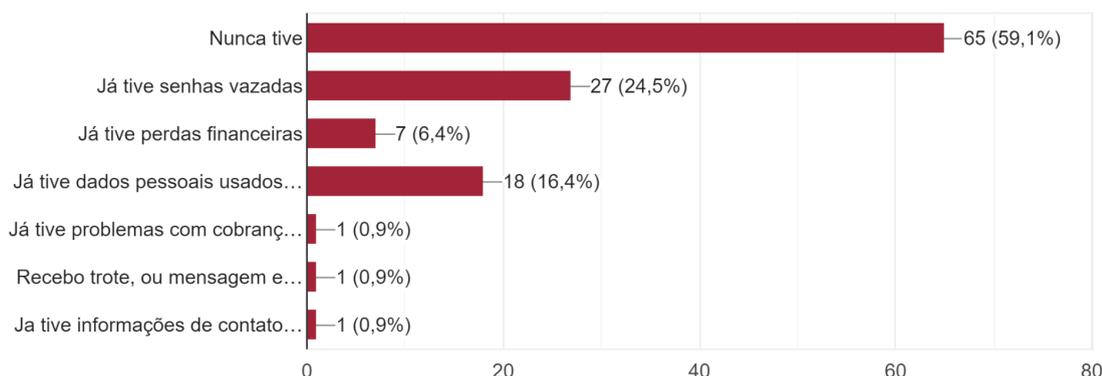


**Figura 10 - Nível de preocupação sobre diferentes tipos de informações.**

Os entrevistados foram questionados se já tiveram algum tipo de prejuízo com o vazamento de seus dados pessoais (Figura 11). 59,1% afirmaram que nunca tiveram, 24,5% já tiveram senhas vazadas e 16,4% tiveram seus dados pessoais usados indevidamente por outra pessoa. Vale acrescentar também que uma pequena parte dos entrevistados assinalaram que já tiveram perdas financeiras (6,4%).

7) Você já teve algum prejuízo com vazamento dos seus dados pessoais?

110 respostas

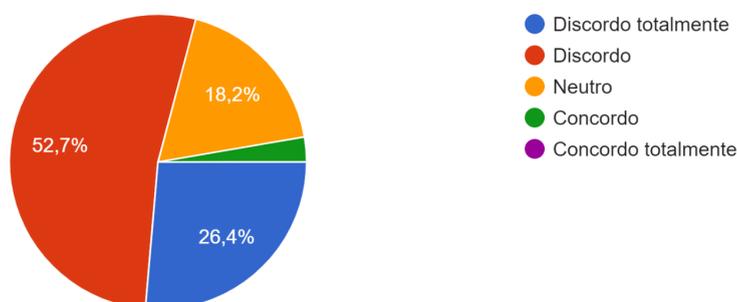


**Figura 11 - Experiência com prejuízos devido a vazamento de dados.**

Em relação a afirmação "*Eu confio que as empresas protegem meus dados*", 52,7% dos entrevistados discordam, 26,4% discordam totalmente e menos de 3% concordam com a afirmação, como ilustra a Figura 12. A percentagem segue quase o mesmo padrão para o nível de concordância com a frase "*A Legislação e as Autoridades de Supervisão protegem totalmente os meus dados pessoais*", representada pela Figura 13, com uma percentagem menor de neutralidade.

8) Selecione uma das opções para a seguinte afirmação: "Eu confio que as empresas protegem meus dados".

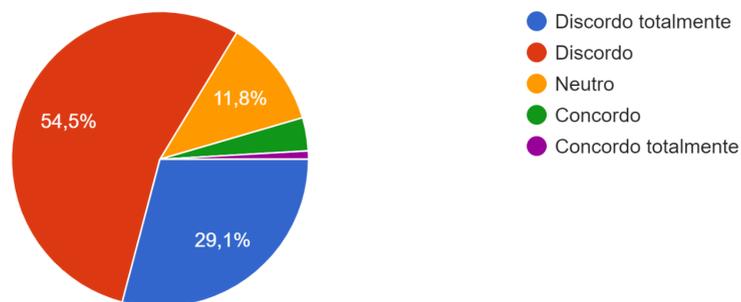
110 respostas



**Figura 12 - Confiança sobre a proteção de dados feita por empresas.**

9) Selecione uma das opções para a seguinte afirmação: "A Legislação e as Autoridades de Supervisão protegem totalmente os meus dados pessoais".

110 respostas

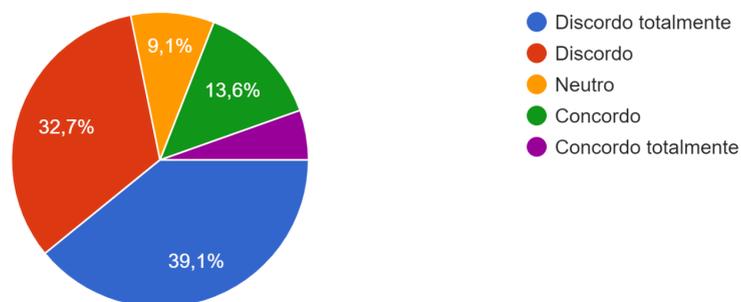


**Figura 13 - Percepção sobre a proteção de dados feita pela Legislação e Autoridades.**

Por fim, sobre a afirmação "*Eu sei onde enviar uma reclamação caso uma empresa falhe em proteger minhas informações pessoais*", quase 40% dos participantes discordam totalmente, 32,7% discordam e 19,1% concordam ou concordam totalmente (Figura 14).

10) Selecione uma das opções para a seguinte afirmação: "Eu sei onde enviar uma reclamação caso uma empresa falhe em proteger minhas informações pessoais".

110 respostas



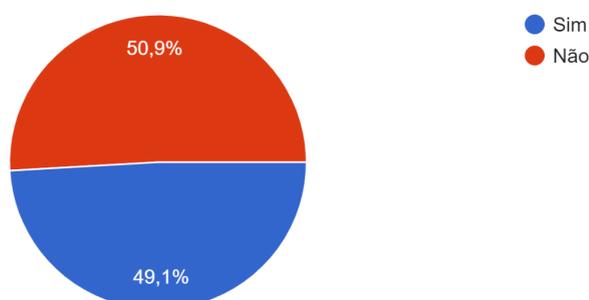
**Figura 14 - Conhecimento sobre onde prestar reclamações em caso de descumprimento da proteção de dados.**

### 4.3 Princípios e Bases legais da LGPD

A primeira pergunta desta seção é em relação a diferença entre um dado pessoal e um dado pessoal sensível. Ambos dados servem como identificação ou possível identificação do indivíduo, mas o dado pessoal sensível são aqueles que podem gerar discriminação do indivíduo, como etnia, religião, opiniões políticas, e

etc. Um pouco mais da metade das pessoas não sabe diferenciá-los como ilustra a Figura 15.

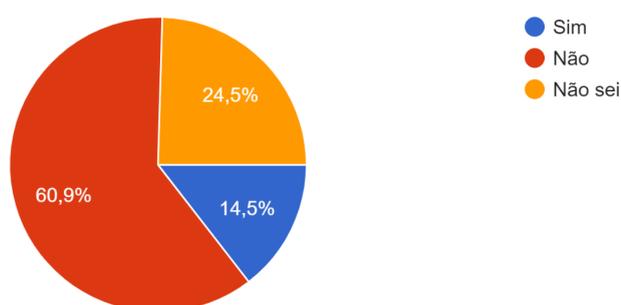
11) Você sabe a diferença entre dado pessoal e dado pessoal sensível?  
110 respostas



**Figura 15 - Conhecimento sobre a diferença entre dado pessoal e dado pessoal sensível.**

Sobre o tratamento de dados pessoais, foi questionado se, na visão do participante, uma empresa poderia fazer um tratamento de forma diferente com as finalidades definidas inicialmente (Figura 16). Mais de 60% acreditam que não, 24,5% não sabem, e 14,5% acreditam que sim.

12) Na sua visão, uma empresa pode realizar um tratamento posterior de dados pessoais de forma diferente com as finalidades propostas inicialmente?  
110 respostas

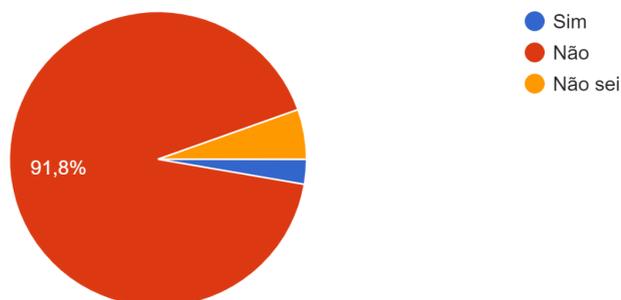


**Figura 16 - Percepção sobre o tratamento posterior de dados com finalidade diferente da proposta inicialmente.**

A pergunta seguinte trata de um exemplo do princípio de adequação da LGPD. Cerca de 92% dos participantes demonstraram, como mostra a Figura 17, que acham inadequado lojas online pedirem dados de saúde para os seus usuários.

13) Na sua visão, é adequado, por exemplo, lojas online pedirem dados de saúde para os seus usuários?

110 respostas

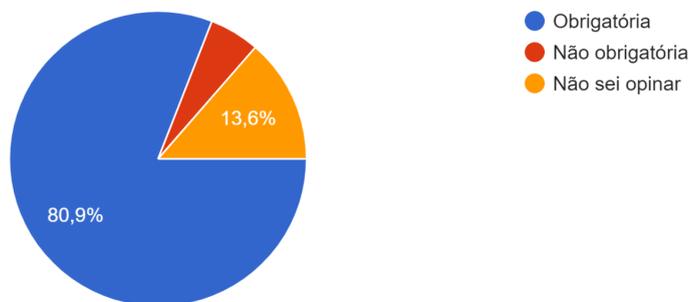


**Figura 17 - Percepção sobre o princípio de adequação da LGPD.**

Sobre o princípio de prestação de contas que consta na LGPD (Figura 18), na visão de mais de 80% dos voluntários, a prestação de contas do cumprimento das leis e da eficácia das medidas de proteção de dados adotadas pela empresa é obrigatória. 13,6% não souberam opinar e apenas 5,5% acreditam não ser obrigatória.

14) Na sua visão, a prestação de contas do cumprimento das leis e da eficácia das medidas de proteção de dados adotadas pela empresa é:

110 respostas

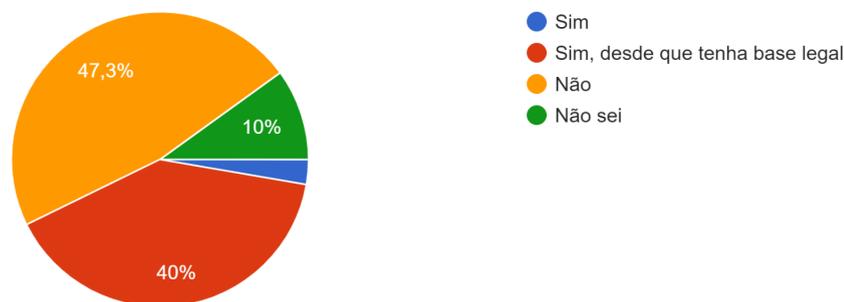


**Figura 18 - Percepção sobre a obrigatoriedade da prestação de contas.**

Sobre o consentimento do usuário para o tratamento de dados pessoais (Figura 19), o gráfico abaixo demonstra que 47,3% dos participantes acreditam que o tratamento não poderá ser feito sem o consentimento, enquanto que 40% assinalaram que sim, desde que tenha base legal para o tratamento. 10% não souberam responder.

15) O tratamento de dados pessoais poderá ser feito sem o consentimento do usuário?

110 respostas

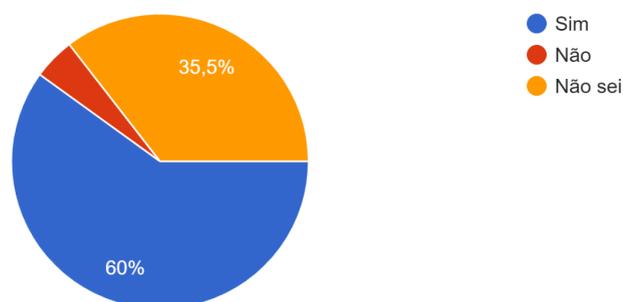


**Figura 19 - Conhecimento sobre a possibilidade de haver tratamento de dados sem consentimento.**

Por último, foi questionado aos participantes se a LGPD se aplica para dados coletados fora da internet (Figura 20). 60% acreditam que sim, 35,5% não souberam responder e apenas 4,5% acreditam que não.

16) A LGPD se aplica para dados coletados fora da internet?

110 respostas

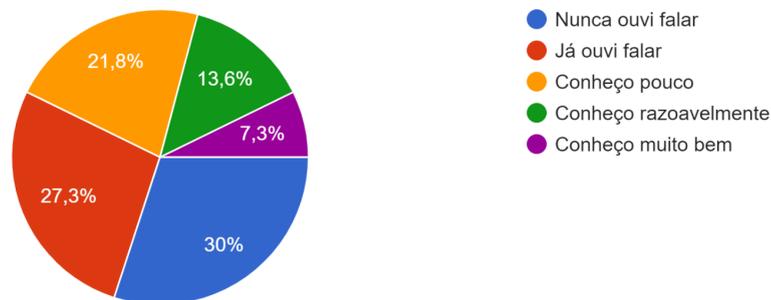


**Figura 20 - Conhecimento sobre a aplicabilidade da LGPD fora da internet.**

#### **4.4 Nível de conhecimento sobre os direitos dos usuários diante da LGPD**

Sobre o direito de ser informado de forma clara sobre o tratamento em que seus dados pessoais serão submetidos por uma Organização (Figura 21), 30% dos entrevistados desconhecem deste direito, 27,3% já ouviram falar, 21,8% conhecem pouco e 20,9% conhecem razoavelmente ou muito bem.

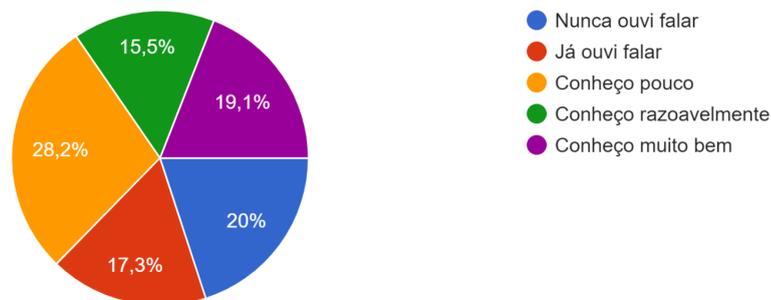
17) Você conhece o direito de ser informado dentro de um tempo razoável e de forma clara sobre o tratamento (coleta, armazenamento, uso e class...ão submetidos pela Organização que os controla?  
110 respostas



**Figura 21 - Nível de familiaridade sobre o direito de confirmação da existência de tratamento.**

As respostas acerca do nível de conhecimento dos entrevistados sobre o direito de saber quais dados pessoais uma Organização tem sobre eles foram bem diversificadas (Figura 22), com uma maior percentagem para conheço pouco (28,2%), seguido de nunca ouvi falar ou já ouvi falar, somando 37,3%, e conheço razoavelmente ou conheço muito bem somando 34,6%.

18) Você conhece o direito de saber quais dados pessoais uma Organização tem sobre você?  
110 respostas

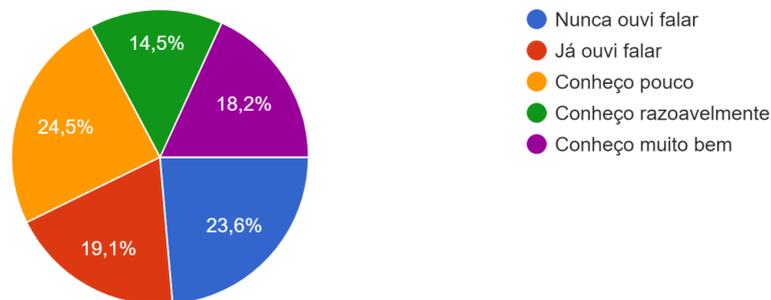


**Figura 22 - Nível de familiaridade sobre o direito de acesso aos dados mantidos pelo controlador.**

As repostas sobre nível de conhecimento dos entrevistados sobre o direito de exigir a correção dos dados incompletos, inexatos ou desatualizados (Figura 23) também se mostraram diversificadas, com as opções nunca ouvi falar e conheço pouco chegando a aproximadamente 24%, seguido de já ouvi falar (19,1%), conheço muito bem (18,2%) e por fim conheço razoavelmente (14,5%).

19) Você conhece o direito de exigir da Organização a correção dos seus dados pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados?

110 respostas

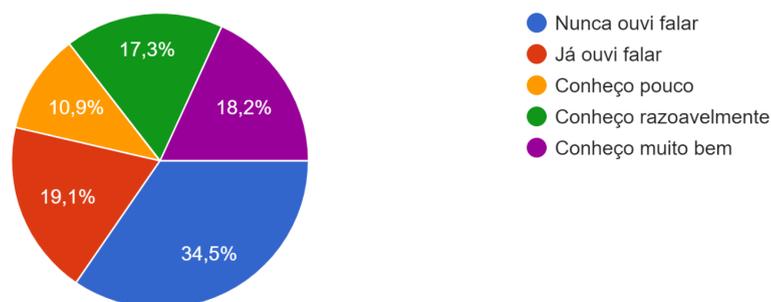


**Figura 23 - Nível de familiaridade sobre o direito da correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.**

Sobre a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados considerados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade pela lei (Figura 24), a maioria dos voluntários responderam que nunca ouviram falar (34,5%), já ouvi falar aparece com 19,1%, seguido de 18,2% conhecem muito bem, 17,3% conhecem razoavelmente e por fim 10,9% conhecem pouco.

20) Você conhece o direito de solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação dos seus dados pessoais que forem considerados desnecessários, ...ssivos ou tratados em desconformidade pela lei?

110 respostas

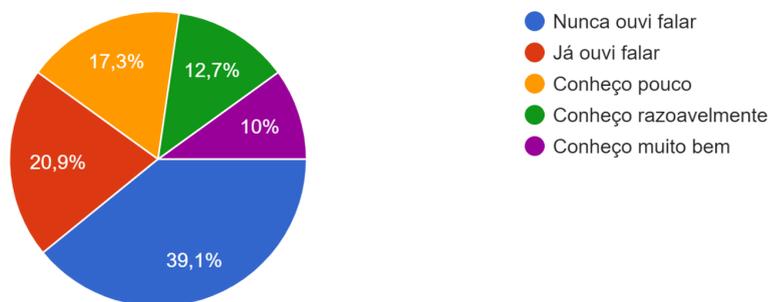


**Figura 24 - Nível de familiaridade sobre o direito de solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados.**

Quando perguntados sobre o nível de familiaridade sobre o direito de portabilidade de seus dados pessoais (Figura 25), 39,1% dos entrevistados disseram que nunca ouviram falar, 20,9% já ouviram falar, 17,3% conhecem pouco, 12,7% conhecem razoavelmente e apenas 10% conhecem muito bem.

21) Você conhece o direito de solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais, ou seja, a transferência para outro fornecedor de serviço ou produto?

110 respostas

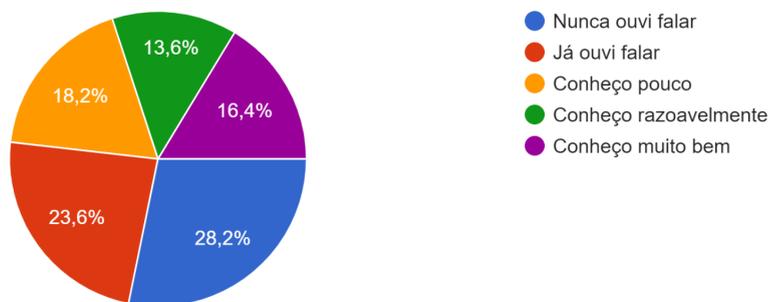


**Figura 25 - Nível de familiaridade sobre o direito de realizar a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço.**

Sobre o direito de retirar a qualquer momento seu consentimento com o tratamento dos seus dados pessoais (Figura 26), mais de 50% dos voluntários nunca ouviram falar ou já ouviram falar, 18,2% conhecem pouco e 30% conhecem razoavelmente ou muito bem.

22) Você conhece o direito de retirar a qualquer momento seu consentimento com o tratamento dos seus dados pessoais?

110 respostas

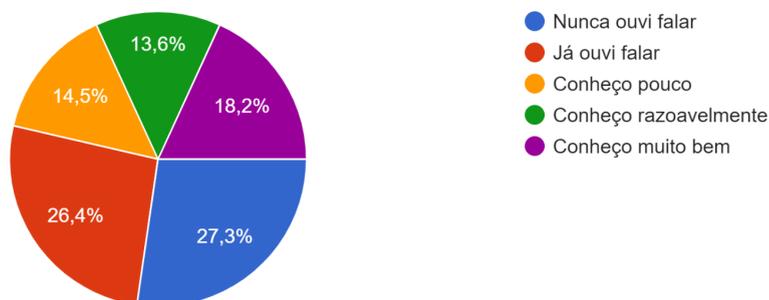


**Figura 26 - Nível de familiaridade sobre o direito de revogação do consentimento.**

O direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais, mesmo que tratados com consentimento do usuário (Figura 27), teve cerca de 27% dos entrevistados assinalando que nunca ouviram falar, mesma percentagem dos que já ouviram falar, 18% conhecendo muito bem, e em torno de 14% para conhecendo pouco e também para conhecendo razoavelmente.

23) Você conhece o direito de solicitar a eliminação dos seus dados mesmo que sejam tratados com seu consentimento?

110 respostas

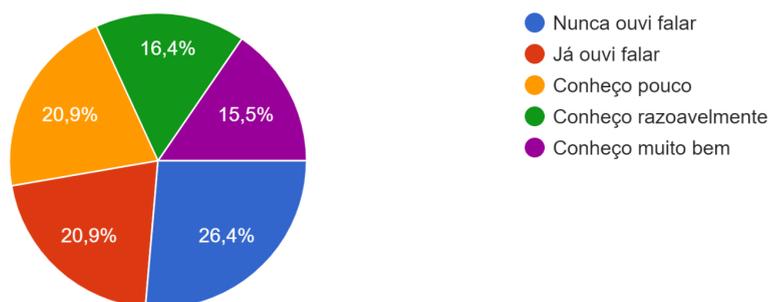


**Figura 27 - Nível de familiaridade sobre o direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento.**

O nível de familiaridade sobre o direito de saber com quem a Organização que detém dados pessoais do usuário está compartilhando-os (Figura 28) é bem diversificado, com a maioria dos participantes assinalando que nunca ouviram falar (26,4%), seguido por participantes que já ouviram falar ou conhecem muito pouco, ambos com 20,9%. Conhecem razoavelmente este direito 16,5% dos participantes, e por último, 15,5% conhecem muito bem este direito.

24) Você conhece o direito de saber com quem a Organização que detém seus dados pessoais está compartilhando-os?

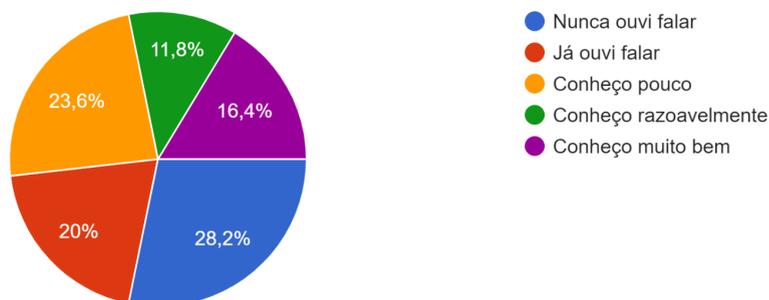
110 respostas



**Figura 28 - Nível de familiaridade sobre o direito de receber informação de com quem seus dados foram compartilhados.**

Finalmente, sobre o direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento para tratamento de dados pessoais (Figura 29), além das consequências que isso acarreta, 28,2% dos participantes nunca ouviram falar, 20% já ouviram falar, 23,6% conhecem um pouco, 11,8% conhecem razoavelmente e 16,5% conhecem muito bem.

25) Você conhece o direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecer o consentimento para utilização dos seus dados pes... ser informado das consequências isto ocasiona?  
110 respostas



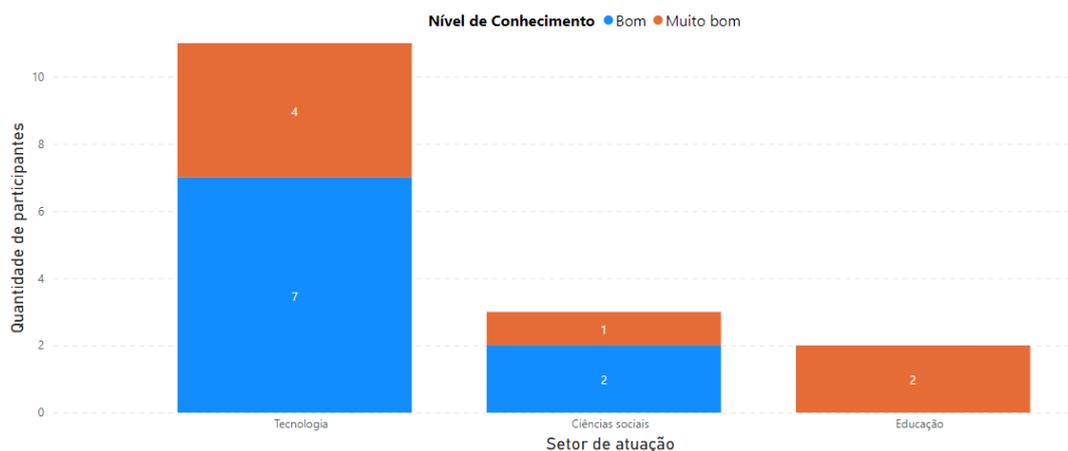
**Figura 29 - Nível de familiaridade sobre o direito de ser informado que poderá negar consentimento e quais suas consequências.**

#### **4.5 Discussão dos resultados**

A partir dos resultados obtidos no survey, foi possível concluir que a percepção dos usuários sobre o seu nível de conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em geral é baixa, com aproximadamente 50% assinalando muito pouco ou pouco conhecimento, enquanto que menos de 20% dos participantes assinalaram seu conhecimento como bom ou muito bom.

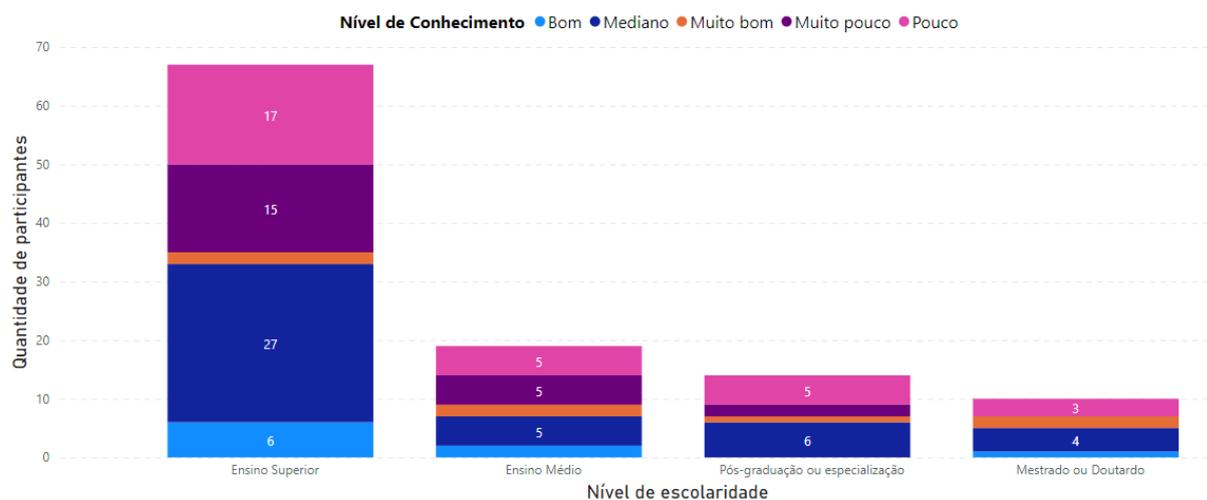
Os resultados desta pesquisa mostram que o nível de percepção dos direitos é ainda um pouco mais baixo em comparação com a pesquisa feita pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) [7], citada na seção 1.2, que, apesar de ter outra métrica, apresenta apenas 11% dos participantes com um conhecimento muito bom e 11% conhecendo nada da lei.

Fazendo uma correlação do nível de conhecimento sobre a LGPD com o setor de atuação dos voluntários, os participantes que afirmaram ter um conhecimento muito bom ou bom atuam nas áreas de Tecnologia, Ciências Sociais e Educação, como ilustra a figura 30. Estas áreas são, conseqüentemente, as áreas que estão diretamente ligadas com a LGPD.



**Figura 30 - Correlação entre o nível de conhecimento bom e muito da LGPD bom com o setor de atuação dos participantes.**

Já a correlação entre o nível de escolaridade com o conhecimento sobre a LGPD indica uma distribuição variada entre os níveis de escolaridade, mas proporcionalmente há uma diminuição no número de participantes que avaliam seu conhecimento como muito pouco, enquanto que as outras opções praticamente se mantêm ao longo dos diferentes níveis.



**Figura 31 - Correlação entre o nível de conhecimento da LGPD com o nível de escolaridade.**

Em relação ao conhecimento sobre seus direitos segundo a LGPD, os níveis de conhecimento mais assinalados foram pouco, mediano e muito pouco. Já na pergunta seguinte, 69% assinalaram que já obtiveram informações sobre seus direitos de privacidade na internet, 43,6% em redes sociais e empresas em que trabalham, e há um destaque para os 31,1% que assinalaram que tiveram informações nas escolas ou universidades. Pode-se afirmar, então, que há uma disseminação de informações relevantes, porém elas não estão sendo bem

absorvidas pelos usuários ou ainda não são suficientes para deixá-los seguros em relação ao seu nível de conhecimento sobre seus direitos.

Existe também uma insegurança sobre a proteção dos seus dados, em que quase 80% dos participantes têm desconfiança sobre a proteção que as empresas têm sobre seus dados, além de acreditarem que autoridades de supervisão e a legislação não protegem totalmente seus dados pessoais. Esse dado é alarmante, tendo em vista também que mais de 70% não sabem onde enviar uma reclamação caso uma empresa não cumpra na proteção das suas informações pessoais.

O nível de preocupação dos participantes sobre a proteção de informações em geral é alta, principalmente sobre informações financeiras. Além disso, mais de 50% não se sentem confortáveis com o fato das empresas usarem seus dados pessoais para criação de conteúdos personalizados. Os fatores de insegurança e preocupação dos usuários é evidenciado quando 80% dos usuários acreditam que não têm controle sobre seus dados pessoais na internet.

Alguns aspectos da LGPD parecem não ser conhecidos pelos usuários, devido a metade dos usuários não conhecerem a diferença entre dado pessoal e dado pessoal sensível, e 40% não sabem que a LGPD se aplica para dados fora da internet.

Não foram abordadas muitas perguntas sobre princípios da LGPD, mas em alguns casos os participantes mostraram que conhecem ou tem uma visão que está de acordo com princípios como o de adequação e o de prestação de contas. Apesar de em menor número, 60% dos usuários também acreditam não ser permitido o tratamento posterior de seus dados com o que foi definido inicialmente.

Em relação a bases legais para o tratamento de dados pessoais, 47,3% afirmaram que só pode acontecer mediante o consentimento do usuário, mostrando um pouco de desconhecimento sobre as exceções apresentadas na lei. 40% assinalaram que há a possibilidade de acontecer sem o consentimento, desde que tenha base legal para isso, e 3% assinalaram que pode acontecer sem o consentimento e 10% não souberam responder.

Por fim, sobre o nível de familiaridade dos entrevistados com os direitos proporcionados aos usuários pela LGPD, observa-se que mesmo com uma maior quantidade entrevistados serem do setor de tecnologia ou de ciências sociais, que incluem profissionais da área do Direito, a maioria dos direitos tiveram a opção "Nunca ouvi falar" como a mais assinalada (com exceção dos direitos de acesso aos dados mantidos pelo controlador e de correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados). As opções "Conheço razoavelmente" ou "Conheço muito bem", somadas, variam entre 21% e 35%, sendo uma porcentagem considerável, porém ainda assim baixa.

Comparando com os resultados do trabalho de Sideri, Maria, Athanasios Fontaras e Stefanos Gritzalis [24], ambos os públicos alvos tiveram níveis de conhecimentos diferentes em relação às leis de privacidade GDPR, no caso do trabalho relacionado, e LGPD, no caso do trabalho proposto. Já em relação ao

trabalho de Da Veiga [25], assim como foi observado neste trabalho, foi identificado um baixo nível de confiança dos usuários nas Organizações e também nas Autoridades de Supervisão quanto ao papel de proteção dos seus dados pessoais.

## 5. Conclusões e Trabalhos Futuros

Tendo em vista o crescimento do volume de dados circulados na internet e os inúmeros casos de vazamentos de dados, alguns citados neste trabalho, foram criadas as leis de privacidade em cada estado, país, ou região do mundo. Com um foco maior na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, do Brasil, observa-se uma crescente preocupação dos usuários sobre seus dados e também uma desinformação a respeito da lei de privacidade vigente, sendo assim evidenciada uma necessidade de implementação de uma cultura de privacidade.

Este trabalho apresenta uma contribuição neste contexto, através de um *survey* com o objetivo de construir um panorama geral sobre como o usuário avalia seu conhecimento sobre os princípios, bases legais e seus direitos proporcionados pela LGPD. As principais conclusões são apresentadas a seguir.

### 5.1. Conclusões

- **Perfil dos participantes.** Este trabalho contou com 110 participantes, e apesar de uma grande quantidade pertencer à área de tecnologia, houve uma variedade considerável de perfis, como observado na seção de resultados, o que possibilitou a construção de um panorama geral sobre a percepção dos usuários sobre a LGPD, principalmente em relação aos direitos, princípios e bases legais;
- **Disseminação de informações a respeito da LGPD.** A Lei Geral de Proteção de Dados apresenta um histórico e passou por algumas fases desde 2018, citadas na seção de motivação e justificativa deste trabalho. Com o resultado da pesquisa, observa-se que uma boa parcela dos voluntários teve acesso aos seus direitos através da internet e redes sociais, empresas que trabalham e até em escolas e universidades. Ou seja, aparentemente as campanhas de educação e conscientização parecem estar surtindo efeito. Porém, necessita-se de um aprimoramento da disseminação de informações da LGPD, tanto em alcance quanto em no conteúdo das informações, dada o nível de preocupação e insegurança dos usuários e também a importância do conhecimento deles para a fomentação de uma cultura de privacidade;
- **Insegurança dos usuários.** Esta pesquisa demonstrou um baixo nível de confiança dos usuários quanto ao controle dos seus dados na internet, e também mostram uma preocupação com uma série de informações. O nível

de insegurança alto se dá pelo número de vazamento de dados observados recentemente, e também pelos mais de 40% de voluntários desta pesquisa que já tiveram prejuízo com casos desta natureza;

- **Desconfiança da proteção dos dados.** Os resultados desta pesquisa evidenciam uma alta desconfiança com a proteção que as organizações têm com os dados pessoais dos usuários, além da desconfiança sobre o papel de proteção exercido pela legislação e pelas autoridades de supervisão. A falta de conhecimento sobre onde prestar queixas caso o usuário ache que alguma empresa está falhando no amparo dos seus dados também os prejudica, além de dificultar a fiscalização de possíveis irregularidades praticadas por Organizações;
- **Necessidade da implementação de uma cultura de privacidade.** A nova realidade da criação da LGPD, além de recentemente ter entrado em vigor, evidencia uma necessidade não só de adequação das empresas às novas regras, como também a conscientização dos usuários acerca da lei e principalmente seus direitos, para que então possa ser implantada esta cultura de privacidade. A necessidade da sua criação se dá ao longo deste trabalho, com os prejuízos causados pelos vazamentos de dados pessoais, insegurança dos usuários e também da desconfiança da proteção de dados feita por empresas, legislação e autoridades de supervisão. Os benefícios que podem ser obtidos a partir de uma cultura de privacidade são a privacidade e segurança fornecida aos usuários, além de um crescimento de volume de dados usados por empresas a partir do melhor uso de informações pessoais dos seus usuários.

## 5.2. Contribuições da Pesquisa

Este trabalho teve a contribuição de estabelecer uma visão dos usuários sobre a LGPD. Assim, as principais contribuições foram:

- **Investigação de surveys aplicados sobre outras leis de privacidade.** Na seção de trabalhos relacionados são apresentados questionários aplicados para outro público alvo sobre outras leis de privacidade, que serviram de base para a construção do questionário deste trabalho. Na Tabela 1 são analisadas as principais diferenças e semelhanças entre os trabalhos;
- **Elaboração e aplicação de um instrumento para construir um panorama do nível de conhecimento dos usuários sobre a LGPD.** O instrumento utilizado, inspirado parcialmente em outros trabalhos existentes na literatura, contou com a participação de 110 usuários e ficou disponível durante um mês, sendo divulgado principalmente por redes sociais e e-mail;

- **Primeiros passos para a construção da visão dos usuários sobre a LGPD.** Com os resultados obtidos pela aplicação do survey, torna-se possível a identificação de pontos de melhoria por parte do governo e dos agentes de tratamento para que mais usuários sejam englobados nesta mudança de cenário proporcionada pela implementação da LGPD;
- **Comprovação da necessidade de uma cultura de privacidade.** Dentre as conclusões, observou-se a necessidade de criação da cultura de privacidade para melhor tratamento e utilização dos dados pessoais. Para isto, foram levantados pontos de melhoria na disseminação de informações sobre a LGPD, dando continuidade nas campanhas de educação e conscientização.

### **5.3. Trabalhos Futuros**

Os próximos passos da agenda do presente trabalho incluem:

- Ampliar a pesquisa para aprimorar o panorama construído sobre os usuários que a LGPD abrange, e conseqüentemente uma maior precisão da pesquisa;
- Diversificar a pesquisa com mais voluntários que atuam em diferentes setores, para obter uma generalização maior da visão dos usuários;
- Fazer um comparativo dos resultados desta pesquisa ao longo dos anos, com o objetivo de identificar mudanças na percepção dos usuários e também checar a implementação da cultura de privacidade proposta no trabalho;
- Investigar outros fatores que possam impactar na percepção dos usuários e no conhecimento sobre a LGPD;

## REFERÊNCIAS

[1]: DOMO. Data Never Sleeps 9.0. Disponível em: <<https://www.domo.com/learn/infographic/data-never-sleeps-9>>. Acesso em: 08/02/2022.

[2]: AARON HOLMES. 533 million Facebook users' phone numbers and personal data have been leaked online. Disponível em: <<https://www.businessinsider.com/stolen-data-of-533-million-facebook-users-leaked-online-2021-4>>. Acesso em: 09/02/2022

[3]:ERIC NEWCOMER. Uber Paid Hackers to Delete Stolen Data on 57 Million People. Disponível em: <<https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-11-21/uber-concealed-cyberattack-t-hat-exposed-57-million-people-s-data>>. Acesso em: 09/02/2022

[4] [Machado et al. 2019] Machado, R., Kreutz, D., Paz, G., and Rodrigues, G. (2019). Vazamentos de Dados: Histórico, Impacto Socioeconômico e as Novas Leis de Proteção de Dados. In 4o Workshop Regional de Segurança da Informação e de Sistemas Computacionais. Disponível em: <<https://sol.sbc.org.br/index.php/errc/article/view/9230>>. Acesso em: 19/02/2022

[5] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. Direitos do Titular. Disponível em: <<https://www.tjsp.jus.br/LGPD/LGPD/DireitoTitular>>. Acesso em: 20/02/2022

[6] BRASIL. Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em: 20/02/2022

[7] FEBRABAN. Brasileiro teme fraudes, vê crimes de violação de dados pessoais crescerem e cobra lei mais dura. Disponível em: <<https://febraban.org.br/noticia/3655/pt-br/>>. Acesso em: 20/02/2022

[8] NOOMIS. Brasil tem alta de 200% nos ataques de engenharia social em 2020. Disponível em: <<https://noomis.febraban.org.br/temas/seguranca/brasil-tem-alta-de-200-nos-ataques-de-engenharia-social-em-2020>>. Acesso em: 24/02/2022

[9] EIRAS, M. C. Engenharia Social e Estelionato Eletrônico. 2004. 40f. Monografia (Conclusão de Curso – lato sensu). IBPINET – The internet school e

Uni-Rio, Graduação em Segurança da Informação na Internet, Rio de Janeiro.

[10] RESULTADOS DIGITAIS. Segmentação de Facebook Ads: como criar públicos e tipos de audiência. Disponível em: <<https://resultadosdigitais.com.br/blog/segmentacao-facebook-ads/>> Acesso em: 24/02/2022

[11] ATTORNEYS,LICKS. E como anda a privacidade e proteção de dados pessoais nos Estados Unidos da América.... Disponível em: <<https://www.lickslegal.com/post/e-como-anda-a-privacidade-e-protecao-de-dados-pessoais-nos-estados-unidos-da-america>> Acesso em: 29/03/2022

[12] STATE OF CALIFORNIA DEPARTMENT OF JUSTICE. California Consumer Privacy Act (CCPA). Disponível em: <<https://oag.ca.gov/privacy/ccpa>>. Acesso em: 29/03/2022

[13]WHAT is GDPR, the EU's new data protection law?. Disponível em: <<https://gdpr.eu/what-is-gdpr/?cn-reloaded=1>> Acesso em: 04/04/2022

[14] OLSEN, NICOLE. The Eight User Rights Under the GDPR. Disponível em: <<https://www.privacypolicies.com/blog/gdpr-eight-user-rights/>>. Acesso em 05/04/2022

[15] GOVERNO FEDERAL. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/lgpd>> Acesso em 07/04/2022

[16] SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Leis-e-normas/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-lgpd>> Acesso em 10/04/2022.

[17] TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. Acesso em 11/04/2022

[18] INTERNATIONAL ASSOCIATION OF PRIVACY PROFESSIONALS. What is privacy. Disponível em: <<https://iapp.org/about/what-is-privacy/>> Acesso em 14/04/2022

[19] Assembleia Geral da ONU. (1948). "Declaração Universal dos Direitos Humanos". Acesso em 14/04/2022

[20] VIANNA, Túlio. Transparência pública, opacidade privada. Rio de Janeiro: Revan, 2007. ISBN 978-85-7106-360-0. Acesso em 14/04/2022

[21] OECD. Síntese: diretrizes da OCDE para a proteção da privacidade e dos fluxos transfronteiriços de dados pessoais, 2003. Disponível em: <http://www.oecd.org/sti/ieconomy/15590254.pdf>. Acesso em: 14/04/2022.

[22] HOW to build a 'culture of privacy'?. Disponível em: <https://iapp.org/news/a/how-to-build-a-culture-of-privacy/> Acesso em 17/04/2022

[23] LGPD – Nova Cultura de Privacidade e Proteção de Dados. Disponível em: <https://www.revistaferramental.com.br/artigo/lgpd-nova-cultura-de-privacidade-e-protecao-de-dados/> Acesso em 17/04/2022.

[24] Sideri, Maria, Athanasios Fontaras, and Stefanos Gritzalis. "What do we know about our rights to data protection? A Greek case study." International Conference on e-Democracy. Springer, Cham, 2019. Acesso em 01/02/2022.

[25] Da Veiga, Adele. "An information privacy culture instrument to measure consumer privacy expectations and confidence." Information & Computer Security (2018). Acesso em 01/02/2022.

[26] Kasunic, Mark. Designing an effective survey. Carnegie-Mellon Univ Pittsburgh PA Software Engineering Inst, 2005. Acesso em 25/02/2022.

[27] Lima Santos, Pedro Vinícius. Avaliação da Cultura de Segurança da Informação: A Aplicação de um Survey sobre Cultura de Segurança da Informação nas Organizações. Acesso em 05/02/2022

[28] Constitution, C. Ab-375 privacy: personal information: businesses. Disponível em [https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill\\_id=201720180AB375](https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=201720180AB375) > Acesso em 20/04/2022.

[29] GENERAL Data Protection Regulation GDPR. Disponível em: <https://gdpr-info.eu/>. Acesso em 20/04/2022.

[30] Lukács, Adrienn. "What is privacy? The history and definition of privacy." (2016): 256-265. Acesso em 20/04/2022

[31] GOVERNO FEDERAL. PRINCÍPIOS da LGPD. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/lgpd/principios-da-lgpd> Acesso em 20/04/2022

[32] GOVERNO FEDERAL. DIREITOS do(a) Titular. Disponível em:

<<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/lgpd/direitos-do-titular>>  
Acesso em 20/04/2022

[33] OFFICE OF THE AUSTRALIAN INFORMATION COMMISSIONER. What is privacy?. Disponível em : <<https://www.oaic.gov.au/privacy/your-privacy-rights/what-is-privacy>>. Acesso em 20/04/2022

[34] GOOD, Travis. Disponível em: <<https://www.haekka.com/guides/creating-a-culture-of-privacy-in-2020-a-definitive-guide>>. Acesso em 14/04/2022

[35] Raymundo, Marcia Mocellin. "Uma aproximação entre bioética e interculturalidade em saúde a partir da diversidade." Revista HCPA. Vol. 31, n. 4 (2011), p. 491-496 (2011).

[36] Tylor, Edward Burnett. Primitive culture: Researches into the development of mythology, philosophy, religion, art and custom. Vol. 2. J. Murray, 1871.

[37] Da Veiga, A. and Martins, N. (2015), "Information security culture and information protection culture: a validated assessment instrument", Computer Law and Security Review, Vol. 31 No. 2, pp. 243-256.

[38] OECD Privacy Principles. Disponível em: <<http://oecdprivacy.org/>>. Acesso em 24/04/2022

[39] WHAT are the GDPR Fines?. Disponível em: <<https://gdpr.eu/fines/>>. Acesso em 24/04/2022.

[40] THE California Consumer Privacy Act: Frequently Asked Questions. Disponível em: <<https://www.bakerlaw.com/webfiles/Privacy/2019/Briefs/California-Consumer-Privacy-Act-FAQs.pdf>> Acesso em 24/04/2022

[41] GOVERNO FEDERAL. GLOSSÁRIO de Termos Técnicos da LGPD. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/lgpd/glossario-de-termos-tecnicos-da-lgpd>>. Acesso em 27/04/2022

[42] COMPARING privacy laws: GDPR v. CCPA. Disponível em: <[https://fpf.org/wp-content/uploads/2018/11/GDPR\\_CCPA\\_Comparison-Guide.pdf](https://fpf.org/wp-content/uploads/2018/11/GDPR_CCPA_Comparison-Guide.pdf)> Acesso em 27/04/2022

[43] GENERAL Data Protection Regulation GDPR. Art. 6 GDPR Lawfulness of processing. Disponível em: <<https://gdpr-info.eu/art-6-gdpr/>> Acesso em 27/04/2022

[44] WOHLIN, Claes et al. Experimentation in software engineering. Springer Science & Business Media, 2012.

# APÊNDICE A - Questionário utilizado no survey

## Pesquisa sobre a Percepção dos Usuários sobre seus Direitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

**\*Obrigatório**

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ao Responsável

Prezado voluntário,

Através deste questionário, convidamos você a participar de uma pesquisa para obtenção de dados relacionados percepção dos usuários sobre seus direitos da LGPD.

Esta pesquisa pertence a um trabalho de conclusão de curso do Centro de Informática (CIn) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

O objetivo deste estudo consiste na sua participação de modo que possa responder às perguntas apresentadas, com a finalidade de compreender a percepção dos usuários sobre privacidade e diante da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; além da coleta de outras informações consideradas pertinentes.

Gostaríamos de enfatizar que:

1. Sua participação é totalmente voluntária e anônima.
2. Todas as informações que você fornecer serão mantidas em sigilo.
3. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento.
4. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição.
5. Os dados coletados neste formulário não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação.

Pesquisadores Responsáveis:

- Ruy Ovidio Perrelli de Melo (Graduando em Ciências da Computação no CIn/UFPE) - [ropm@cin.ufpe.br](mailto:ropm@cin.ufpe.br)
- Jéssyka Vilela (Professora Doutora no CIn/UFPE) - [jffv@cin.ufpe.br](mailto:jffv@cin.ufpe.br)

Caso necessário, fique à vontade para entrar em contato com esse comitê responsável.

Este questionário é composto de X perguntas rápidas sobre seu perfil e experiência mais X perguntas sobre sua percepção em relação aos seus direitos na LGPD. Caso você decida participar, o mesmo leva aproximadamente 10 minutos para ser respondido

1. Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa. \*

Este termo de consentimento será considerado assinado, com o aceite no formulário eletrônico. Entretanto, caso os participantes queiram uma versão impressa, basta requerê-la aos pesquisadores

**Marcar apenas uma oval.**

Aceito participar      *Pular para a pergunta 2*

Não aceito

## Perfil do Participante

### 2. 1) Idade

*Marcar apenas uma oval.*

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- Mais que 55

### 3. 2) Nível de escolaridade

*Marcar apenas uma oval.*

- Sem escolaridade
- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Mestrado ou Doutorado

### 4. 3) Situação de emprego

*Marcar apenas uma oval.*

- Desempregado
- Empregado
- Estudante

5. 4) Qual das seguintes opções descreve melhor o setor em que você atua

*Marcar apenas uma oval.*

- Comunicação e Mídias
- Saúde
- Engenharia e Arquitetura
- Educação
- Administração
- Design e Arte
- Tecnologia
- Economia
- Industrial
- Ciências sociais
- Serviços públicos
- Outro

Uso de tecnologia e conhecimento de direitos de privacidade

Nesta seção será abordada a sua percepção sobre privacidade e também sobre conhecimento sobre direitos de privacidade

6. 1) "Eu tenho controle sobre meus dados pessoais na internet"

*Marcar apenas uma oval.*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Neutro
- Concordo
- Concordo totalmente

7. 2) Como você avalia seu conhecimento sobre seus direitos de privacidade? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Muito pouco

Pouco

Mediano

Bom

Muito bom

8. 3) Onde você já obteve informações sobre seus direitos de privacidade? \*

*Marque todas que se aplicam.*

Internet/Sites

Governo

Empresa em que trabalha

Organizações a quem forneço minhas informações pessoais

Escola ou universidade

Família ou amigos

Livros ou revistas

Televisão ou rádio

Palestras

Em nenhum lugar

Outro:  \_\_\_\_\_

9. 4) Quão confortável você se sente com o fato de os sites das empresas usarem informações sobre sua atividade online para criar conteúdo que atenda às suas preferências? (anúncios personalizados, por exemplo).

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito confortável
- Confortável
- Neutro
- Desconfortável
- Muito desconfortável

10. 5) Quão preocupado você é sobre...? \*

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Não preocupado	Um pouco preocupado	Neutro	Preocupado	Extremamente preocupado
Proteção de informações pessoais	<input type="radio"/>				
Compartilhar informações pessoais com empresas na internet	<input type="radio"/>				
Compartilhar informações pessoais com empresas fora da internet	<input type="radio"/>				
Proteção de informações financeiras	<input type="radio"/>				
Proteção de informações de saúde	<input type="radio"/>				

11. 6) Você ou membros da sua família já sofreram perdas pessoais, financeiras ou qualquer tipo de dano por uma má utilização ou vazamento de dados por uma empresa \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

12. 7) Você conhece alguém cujas informações pessoais foram usadas indevidamente por outra pessoa? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

13. 8) "Eu confio que os prestadores de serviço protegem meus dados"

*Marcar apenas uma oval.*

- Discordo totalmente  
 Discordo  
 Neutro  
 Concordo  
 Concordo totalmente

14. 9) "A Legislação e as Autoridades de Supervisão protegem totalmente os meus dados pessoais."

*Marcar apenas uma oval.*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Neutro
- Concordo
- Concordo totalmente

15. 10) Favor indicar se você concorda ou não com a seguinte afirmação \*

Eu sei onde enviar uma reclamação caso uma empresa falhe em proteger minhas informações pessoais

*Marcar apenas uma oval.*

- Discordo totalmente
- Discordo
- Neutro
- Concordo
- Concordo totalmente

Mais especificamente sobre os seus direitos na LGPD

Nessa seção serão abordados mais especificamente os direitos concedido aos usuários sobre os seus dados pessoais na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), baseado nos princípios desta lei. Assim, numa escala de "Muito Pouco" a "Muito Bem", o quanto você sabe sobre os seguintes direitos.

Qual o seu nível de conhecimento sobre os seguintes direitos:

16. 11) A empresa que controla os dados deve informá-lo dentro de um tempo razoável e de forma clara sobre o tratamento (coleta, armazenamento, uso e classificação) em que os seus dados vão ser submetidos?

*Marcar apenas uma oval.*

- Nenhum  
 Muito pouco  
 Pouco  
 Bom

17. 12) Você tem o direito de receber seus dados pessoais que forneceu a uma organização?

*Marcar apenas uma oval.*

- Nenhum  
 Muito pouco  
 Pouco  
 Bom

18. 13) Você tem o direito de exigir da organização a correção de seus dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados?

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito pouco  
 Pouco  
 Moderado  
 Bem  
 Muito bem

19. 14) Caso dados pessoais forem desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade pela lei, você pode solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação deles?

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito pouco  
 Pouco  
 Moderado  
 Bem  
 Muito bem

20. 15) Você pode solicitar portabilidade dos seus dados , ou seja, a transferência para outro fornecedor de serviço ou produto?

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito pouco  
 Pouco  
 Moderado  
 Bem  
 Muito bem

21. 16) O seu consentimento com tratamento dos dados pode ser retirado a qualquer momento?

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito pouco  
 Pouco  
 Moderado  
 Bem  
 Muito bem

22. 17) Pode ser solicitada a eliminação dos seus dados tratados com consentimento?

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito pouco
- Pouco
- Moderado
- Bem
- Muito bem

23. 18) Você tem o direito de saber com quem o controlador está compartilhando seus dados?

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito pouco
- Pouco
- Moderado
- Bem
- Muito bem

24. 19) O consentimento para a utilização dos seus dados pessoais deve ser livre, específico e explícito? E que você tem o direito de ser informado sobre a possibilidade de não fornecê-lo e ser informado das consequências isto ocasionaria

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito pouco
- Pouco
- Moderado
- Bem
- Muito bem