



INSTITUTO FEDERAL
GOIANO
Câmpus Rio Verde

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

LETÍCIA CUNHA SILVA

Rio Verde- Goiás

2024

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA GOIANO – CAMPUS RIO VERDE**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD EM UMA COOPERATIVA DE
CRÉDITO: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

LETÍCIA CUNHA SILVA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao *Instituto Federal
Goiano* – Campus Rio Verde, como
requisito parcial para a obtenção do
Grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof. Kennedy de Araújo Barbosa

Rio Verde – Goiás

Agosto, 2024

Sistema desenvolvido pelo ICMC/USP
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema Integrado de Bibliotecas - Instituto Federal Goiano

S586i Silva, Leticia Cunha
Implementação da LGPD em uma cooperativa de
crédito: relato de experiência / Leticia Cunha Silva
; orientador Kennedy de Araújo Barbosa. -- Rio Verde,
2024.
25 f.

TCC (Bacharelado em Administração) -- Instituto
Federal Goiano, Campus Rio Verde, 2024.

1. LGPD. 2. Proteção de dados. 3. Cooperativa de
crédito. 4. Conformidade legal. 5. Gestão de dados.
I. Barbosa, Kennedy de Araújo, orient. II. Título.

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO

PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS

NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

Tese (doutorado)

Dissertação (mestrado)

Monografia (especialização)

✓ TCC (graduação)

Artigo científico

Capítulo de livro

Livro

Trabalho apresentado em evento

Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:

Matrícula:

Título do trabalho:

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: Não Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: / /

O documento está sujeito a registro de patente? Sim Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? Sim Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O(a) referido(a) autor(a) declara:

- Que o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autoria, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- Que cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Local

/ /
Data

Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Ciente e de acordo:

Assinatura do(a) orientador(a)

Regulamento de Trabalho de Curso (TC) – IF Goiano - Campus Rio Verde

ANEXO V - ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CURSO

Aos 04 dias do mês de setembro de dois mil e vinte e 24, às 20h30min, reuniu-se a Banca Examinadora composta por: Prof. Kennedy de Araújo Barbosa (orientador), Prof. Jean Marc Nacife (membro interno) e Prof. Carlos Antônio Sobrinho (membro interno), para examinar o Trabalho de Curso (TC) intitulado “Implementação da LGPD em uma cooperativa de crédito: relato de experiência” de Letícia Cunha Silva, estudante do curso de administração do IF Goiano – Campus Rio Verde, sob a matrícula nº 2021102202930273. A palavra foi concedida à estudante para a apresentação oral do TC, em seguida houve arguição do candidato pelos membros da Banca Examinadora. Após tal etapa, a Banca Examinadora decidiu pela APROVAÇÃO, da estudante. Ao final da sessão pública de defesa foi lavrada a presente ata, que, após apresentação da versão corrigida do TC, foi assinada pelos membros da Banca Examinadora e Mediador de TC.

Rio Verde, 04 de setembro de 2024

Kennedy de Araújo Barbosa

Orientador

Jean Marc Nacife

Membro da Banca Examinadora

Carlos Antônio Sobrinho

Membro da Banca Examinadora

Jesiel Souza Silva

Mediador de TC

Documento assinado eletronicamente por:

- Jean Marc Nacife, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 16/09/2024 11:09:59.
- Jesiel Souza Silva, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 16/09/2024 11:01:25.
- Carlos Antonio Cardoso Sobrinho, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 16/09/2024 10:51:57.
- Kennedy de Araujo Barbosa, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 16/09/2024 10:44:46.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/09/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 633957

Código de Autenticação: 679a477144



AGRADECIMENTOS

A todos aqueles que contribuíram, de alguma forma, para a realização deste trabalho e participaram, direta ou indiretamente, enriquecendo o meu processo de aprendizado.

Às pessoas com quem convivi ao longo desses anos de curso, que me incentivaram e certamente tiveram impacto na minha formação acadêmica.

RESUMO

Este trabalho apresenta um relato de experiência sobre a implementação da *Lei Geral de Proteção de Dados* (LGPD) em uma cooperativa de crédito, localizada em Rio Verde, Goiás. O objetivo é analisar os desafios enfrentados, as estratégias adotadas para garantir a conformidade com a legislação e os aprendizados adquiridos ao longo do processo. A pesquisa destaca a importância da LGPD na proteção dos dados pessoais dos associados e seu impacto nas operações das cooperativas de crédito. Utilizando uma abordagem qualitativa, foram coletados dados através de análise de documentos internos. Os resultados mostram que a implementação da LGPD demandou uma reestruturação dos processos internos, investimentos em tecnologia e capacitação dos funcionários. Conclui-se que, apesar das dificuldades, a conformidade com a LGPD proporcionou benefícios como o aumento da confiança dos associados e melhorias na gestão de dados. O estudo sublinha a necessidade de desenvolver uma cultura organizacional focada na proteção de dados pessoais e a importância da colaboração entre os diversos setores da cooperativa para cumprir as exigências legais.

Palavras-chave: LGPD; proteção de dados; cooperativa de crédito; conformidade legal; gestão de dados.

ABSTRACT

This work presents an experience report on the implementation of the *General Data Protection Law* (LGPD) in a credit union located in Rio Verde, Goiás. The objective is to analyze the challenges faced, the strategies adopted to ensure compliance with the legislation, and the lessons learned throughout the process. The research highlights the importance of the LGPD in protecting members' personal data and its impact on the operations of credit unions. Using a qualitative approach, data were collected through the analysis of internal documents. The results show that the implementation of the LGPD required a restructuring of internal processes, investments in technology, and staff training. It is concluded that, despite the difficulties, compliance with the LGPD brought benefits such as increased trust from members and improvements in data management. The study emphasizes the need to develop an organizational culture focused on the protection of personal data and the importance of cooperation between the various sectors of the credit union to meet legal requirements.

Key Words: LGPD; data protection; credit union; legal compliance; data management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa da Proteção de Dados Pessoais ao redor do mundo.	11
Figura 2- Fundamentos da Proteção de Dados Pessoais na LGPD	13
Figura 3 - Coleta de Documentação - Dados Cadastrais	19

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	08
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	09
2.1	A LGPD EM UM BREVE CONTEXTO HISTÓRICO	09
2.2	PRINCÍPIOS E OBJETIVOS DA LGPD	13
2.3	COOPERATIVAS DE CRÉDITO	16
3	RELATO DE EXPERIÊNCIA	18
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	21
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
6	REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

Com o avanço acelerado da tecnologia e a crescente digitalização dos dados pessoais, a proteção dessas informações tornou-se uma preocupação central para indivíduos e organizações em todo o mundo. No Brasil, essa necessidade culminou na criação da *Lei Geral de Proteção de Dados* (LGPD), instituída pela *Lei nº 13.709/2018*. Inspirada pela *General Data Protection Regulation* (GDPR) da *União Europeia*, a LGPD estabelece diretrizes rigorosas para a manipulação de informações privadas, regulando a coleta, armazenamento, uso e compartilhamento dessas informações por entidades públicas e privadas (SEBRAE, s.d).

A LGPD representa um marco regulatório significativo, promovendo a garantia dos direitos essenciais de autonomia e privacidade, além de assegurar o livre desenvolvimento da personalidade dos indivíduos. No contexto das cooperativas de crédito, a implementação da LGPD apresenta desafios e oportunidades únicas, uma vez que essas instituições lidam com grandes volumes de dados pessoais e financeiros de seus associados.

Este trabalho tem como objetivo apresentar um relato de experiência sobre a implementação da LGPD em uma cooperativa de crédito na cidade de Rio Verde, Goiás. Por meio deste estudo, pretende-se analisar os principais desafios enfrentados, as estratégias adotadas para garantir a conformidade com a lei e os aprendizados obtidos durante o processo. A escolha de uma cooperativa de crédito como objeto de estudo se justifica pela importância dessas instituições no sistema financeiro brasileiro e pela necessidade de garantir a proteção dos dados pessoais de seus associados.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 A LGPD em um breve contexto histórico

A *Lei Geral de Proteção de Dados* (LGPD) representa um marco regulatório significativo na proteção de dados pessoais no Brasil. No cenário mundial, a proteção de dados ganhou destaque na década de 1970 na Alemanha, motivada pelo avanço da computação e preocupações com a privacidade, especialmente após os abusos do regime nazista. Essas preocupações resultaram na criação de normas regulatórias, culminando na legislação de 1978 (LGPD/DF, s.d).

Em 1995, a União Europeia estabeleceu a *Diretiva 95/46/CE*, o primeiro regulamento abrangente sobre proteção de dados. Este regulamento foi atualizado em 2018 pelo *Regulamento Geral sobre Proteção de Dados* (*General Data Protection Regulation* – GDPR). A GDPR serviu de inspiração para muitos países, incluindo o Brasil, na criação de suas próprias leis de proteção de dados. Segundo o *Portal do Tribunal Regional Federal da 5.ª Região*, é dito que:

[...] A Lei Geral de Proteção de Dados foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo. essa lei versa sobre o tratamento de dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoa física ou jurídica de direito público ou privado e engloba um amplo conjunto de operações efetuadas em meios manuais ou digitais (PORTAL TRF5, 2021)

Antes da promulgação da *Lei Geral de Proteção de Dados* (LGPD) no Brasil, não havia uma legislação específica que regulamentasse de forma abrangente o tratamento de dados pessoais, o que deixava os cidadãos vulneráveis em relação à privacidade de suas informações. Segundo a *Constituição Federal de 1988*:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade nos termo seguinte:

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação' (Brasil, 1988, Art. 5º).

No início dos anos noventa, o Brasil criou um manual específico para as relações entre empresas e clientes. O *Código de Defesa do Consumidor* inclui uma seção sobre cadastros e bancos de dados, garantindo o direito dos consumidores de acessarem e corrigirem suas informações.

Em 2013, o Brasil avançou na proteção da privacidade online com o *Marco Civil da Internet*, primeira lei a regular o uso da internet no país. Ela trouxe conceitos como *neutralidade de rede* e *liberdade de expressão* para o debate social, além de definir responsabilidades dos órgãos públicos na oferta de internet. O *Decreto nº 7.962/2013* complementou o *Código de Defesa do Consumidor*, estabelecendo diretrizes para *autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações pessoais*. (LGPD/DF).

Por fim, em 2018, foi sancionada e publicada a *Lei Federal 13.709*, a LGPD, que entrou em vigor em 2020. De acordo com um levantamento realizado pelo *Grupo Daryus*, consultoria especializada no tema, oitenta por cento das empresas no Brasil ainda não estavam completamente adequadas à LGPD em 2022; trinta e cinco por cento afirmaram estar parcialmente adequadas e vinte e quatro por cento estavam na fase inicial de adequação.

Na figura abaixo, temos o *Mapa de Proteção de Dados*, disponível no site do *Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)*, em que é possível visualizar a proteção de dados pessoais ao redor do mundo.

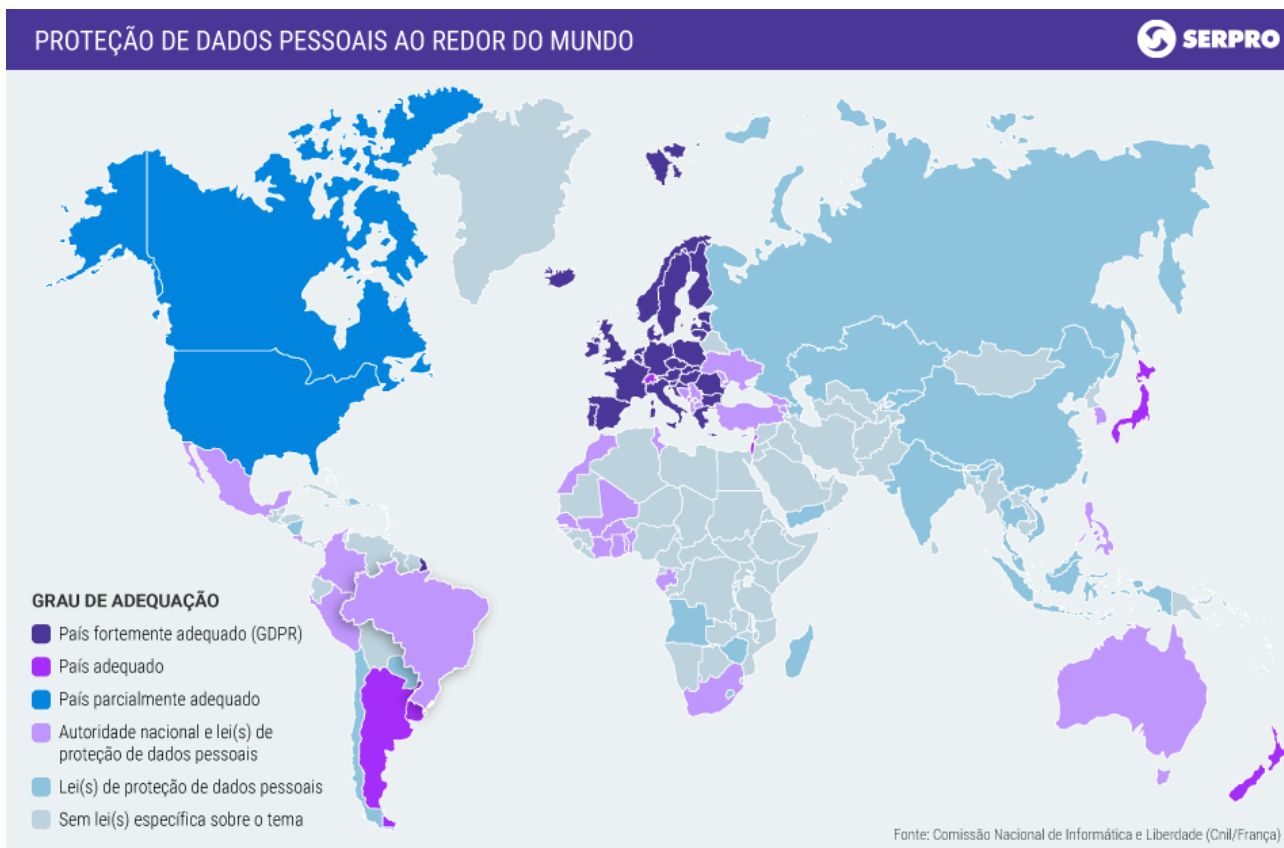


Figura 1 - Mapa da Proteção de Dados Pessoais ao redor do mundo.

Fonte: Comissão Nacional de Informática e Liberdade (Cnil/França). [s.d.]

Conforme foi apresentado na *Figura 1*, é possível perceber que, para nós, brasileiros, ainda há um longo caminho a ser trilhado no processo de proteção de dados. Precisamos avançar não porque surgiu "mais uma lei incômoda ou burocrática", mas porque a proteção de dados pessoais é uma questão de importância global, sendo uma preocupação constante para indivíduos, governos e empresas. Um exemplo disso é a sociedade da *União Europeia*, que implementou o *Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados* (RGPD), conhecido como GDPR em inglês, vigente desde maio de 2018 (SERPRO, s.d).

Antes do surgimento da LGPD, já existiam normativas nas instituições financeiras e demais entidades autorizadas a operar pelo *Banco Central* que prezavam pelo sigilo no armazenamento de dados. A *Federação Brasileira de Bancos* (Febraban) instituiu o *Normativo de Proteção de Dados Pessoais* (SARB 025/2021), que estabelece princípios e diretrizes para as instituições financeiras associadas, com o objetivo de aprimorar a proteção dos dados pessoais dos titulares. Ele define *dados pessoais* como informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável, e o tratamento como qualquer operação realizada com

esses dados. Da mesma forma, o *Normativo de Proteção de Dados Pessoais* visa estabelecer diretrizes para a proteção dos dados pessoais e definir procedimentos mínimos para o exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD (FEBRABAN, 2021).

Em síntese, a LGPD representa uma resposta crucial às necessidades de uma sociedade cada vez mais digital, garantindo o respeito aos direitos de privacidade e proteção de dados, além de promover práticas éticas e transparentes no tratamento da informação.

2.2 PRINCÍPIOS E OBJETIVOS DA LGPD

A implementação da *Lei Geral de Proteção de Dados* (LGPD) é fundamentada em princípios que orientam o tratamento de dados pessoais, assegurando que as atividades realizadas por organizações públicas e privadas sejam conduzidas de maneira ética e responsável.

A lei estabelece uma série de princípios fundamentais para o tratamento de dados pessoais. Entre eles, destacam-se a *finalidade*, *adequação*, *necessidade*, *livre acesso*, *transparência*, *segurança* e *responsabilização*. Esses princípios visam garantir que o tratamento dos dados seja realizado de forma ética, justa e segura (BIONI, 2021).

A figura abaixo apresenta uma visão geral dos fundamentos que sustentam a *Lei Geral de Proteção de Dados* (LGPD) no Brasil. Esses fundamentos são princípios básicos que orientam a legislação e garantem a proteção dos dados pessoais dos cidadãos (Art. 2º, LGPD). No quadro a seguir, há uma explicação de cada um dos fundamentos:

Fundamento	Descrição
Respeito à Privacidade	Assegura os direitos fundamentais de inviolabilidade da intimidade, da honra, da imagem e da vida privada.
Autodeterminação Informativa	Expressa o direito do cidadão ao controle e proteção de seus dados pessoais e íntimos.
Liberdade de Expressão	Garante os direitos previstos na Constituição brasileira, incluindo a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.
Desenvolvimento Econômico e Tecnológico	Promove um cenário de segurança jurídica em todo o país, incentivando o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação.
Livre Iniciativa e Concorrência	Estabelece regras claras e válidas para todo o setor privado, garantindo a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor.
Direitos Humanos	Sustenta os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas.

Figura 2- Fundamentos da Proteção de Dados Pessoais na LGPD

Fonte: SERPRO (s.d) , elaborado pelo autor (2024).

A proteção de dados pessoais garante direitos fundamentais como a *privacidade* e a

autodeterminação informativa, permitindo controle sobre os dados próprios. Ela assegura a liberdade de expressão, fomenta o desenvolvimento econômico e tecnológico, e estabelece regras claras para a livre iniciativa e concorrência, protegendo o consumidor. Além disso, sustenta os direitos humanos, promovendo consequentemente a expansão de valores como dignidade e cidadania.

O objetivo da *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais* (LGPD) é permitir maior “transparência no armazenamento, processamento e acesso aos dados pessoais dos indivíduos empresas de redes sociais e outras organizações privadas quanto para os órgãos públicos” (BERNARDI *et al.*, 2022, p. 110), evidenciando que o detentor tem um efetivo papel ativo “como pessoa física a quem os dados pessoais relevantes dizem respeito” (BRASIL, 2018). Em síntese, a *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais* (LGPD) tem como objetivo principal proteger os dados pessoais dos cidadãos, fortalecendo a confiança entre os titulares dos dados e estabelecendo um marco legal para o seu tratamento pelas empresas e demais entidades que os tratam, promovendo uma cultura de respeito à privacidade e ao controle informativo dos indivíduos. Através da LGPD, os direitos dos cidadãos são asseguradas na medida em que os dados são manejados de forma ética, transparente e segura.

Em relação a algumas definições trazidas por esta lei, destacam-se aqui duas consideradas essenciais para o debate: *dado pessoal* e *dado pessoal sensível*. A primeira noção é relativa a “dados de uma pessoa física identificada ou identificável” (BRASIL, 2018). Tal identificação pode ser direta ou indireta: a primeira ocorre quando a informação possibilita a identificação instantânea do indivíduo, como *Registro Geral* (RG), *Cadastro de Pessoa Física* (CPF), nome completo, entre outros. Em contrapartida, a segunda ocorre quando a identificação do titular se dá a partir da combinação desse dado com outras informações, como endereço, placa de automóvel, número de telefone, dentre outros (VARELA-OROL & AMENEIROS RODRÍGUEZ, 2018).

Em relação aos *dados pessoais sensíveis*, a LGPD os identifica da seguinte forma:

[...] Informações pessoais sobre raça ou origem étnica, crenças religiosas, opiniões políticas, filiação a sindicato ou organização religiosa, filosófica ou religiosa. caráter político, dados relativos à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos relativos a pessoa física (BRASIL, 2018) (BRASIL, 2018).

A LGPD concedeu uma proteção mais robusta para esses tipos de dados, pois eles estão intimamente ligados aos aspectos mais privados da vida de uma pessoa (PERNAMBUCO, 2021). Dessa forma, entende-se que a perda ou vazamento desses dados pode causar sérios prejuízos ao indivíduo, afetando suas finanças, relações sociais assim como o estado emocional

2.3 COOPERATIVAS DE CRÉDITO

As *cooperativas de crédito* são instituições financeiras que operam sob princípios cooperativistas, oferecendo serviços financeiros a seus membros, que atuam simultaneamente como clientes e proprietários da mesma. Estas instituições desempenham um papel crucial no sistema financeiro global, promovendo inclusão financeira e oferecendo alternativas aos bancos tradicionais. Segundo o *Banco Central do Brasil* (BACEN, 2020, s/p).

[...] Uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são, ao mesmo tempo, donos e usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços.

As cooperativas de crédito têm suas raízes no movimento cooperativista do século XIX, que buscava soluções econômicas e sociais para trabalhadores e pequenos empresários. A primeira cooperativa de crédito foi fundada por Friedrich Wilhelm Raiffeisen, na Alemanha, em 1864, com o nome de *Heddesdorfer Darlehnskassenverein* (em português, *Associação de Caixas de Empréstimo de Heddesdorf*), segundo Pinheiros (2008).

O objetivo era fornecer crédito acessível a agricultores em dificuldades. Desde então, o modelo se espalhou globalmente, adaptando-se às necessidades locais e contribuindo significativamente para o desenvolvimento econômico. Segundo Pinheiros (2008, p 23):

[...] As cooperativas criadas por Raiffeisen, tipicamente rurais, tinham como principais características a responsabilidade ilimitada e solidária dos associados, a singularidade de votos dos sócios, independentemente do número de quotas-parte, a área de atuação restrita, a ausência de capital social e a não-distribuição de sobras, excedentes ou dividendos.

Herman Schulze, um prussiano, foi o pioneiro das cooperativas de crédito urbanas ao fundar, em 1856, a primeira *associação de dinheiro antecipado*, uma cooperativa de crédito na cidade de Delitzsch, na Alemanha. As cooperativas fundadas por ele, conhecidas como *cooperativas schulze-delitzsch*, se distinguiram das cooperativas do tipo *raiffeisen*, ao preverem a distribuição das sobras líquidas de forma proporcional ao capital, não restringindo sua área de atuação e remunerando seus dirigentes. Hoje, na Alemanha, tais cooperativas são conhecidas como *Bancos Populares* (PINHEIROS, 2008).

Já no Brasil, tudo teve início em 1902, no Rio Grande do Sul. Inspirado pelo Padre Jesuíta Theodor Amstad, que trouxe para o Brasil o modelo de cooperativa de crédito alemão, desenvolvido por Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), com grande sucesso, Amstad fundou a primeira cooperativa de crédito da América Latina em Linha Imperial, um distrito de Nova Petrópolis, no Estado do Rio Grande do Sul. Inicialmente chamada *Caixa de Economia e Empréstimos Amstad*, esta cooperativa é conhecida hoje como *SICREDI Pioneira RS*, uma das maiores do país. Entre 1902 e 1964, ainda surgiram sessenta e seis cooperativas de crédito do tipo *Raiffeisen* no Rio Grande do Sul (PINHEIROS, 2005).

Em 1932, o *Decreto do Poder Legislativo nº 22.239*, datado de 19 de dezembro de 1932, regulamentou a formação de *Cooperativas Centrais* e introduziu quatro tipos de *Cooperativas de Crédito Singulares*: *Cooperativas de Crédito Agrícola*, originadas do modelo *Raiffeisen*; *Cooperativas de Crédito Mútuo*, originadas do modelo *Desjardins*; *Cooperativas Populares de Crédito Urbano*, originadas do modelo *Luzzatti*; e *Cooperativas de Crédito Profissionais, de classe ou de empresas*. Entre os anos 1930 e 1950, calcula-se a criação de cerca de mil e duzentas cooperativas no Brasil, baseadas no modelo desenvolvido pelo italiano Luigi Luzzati. Acredita-se que este foi o método que melhor se adaptou às condições brasileiras (PINHEIROS, 2008).

3 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Esse relato se dá a partir de uma experiência vivenciada em uma cooperativa de crédito, localizada na região Sudoeste do Estado de Goiás, onde a Implementação da *Lei Geral de Proteção de Dados* representou um desafio significativo, exigindo uma reestruturação dos processos de tratamento de dados pessoais.

Em âmbito nacional, as cooperativas lidam diariamente com dados pessoais de seus cooperados através de diversas formas. Por exemplo, as cooperativas de crédito tratam especificamente de dados financeiros dos cooperados (FREIRE & DISSENHA, 2021). As cooperativas de crédito estão sujeitas ao disposto no inciso X do artigo 7º da *Lei Geral de Proteção de Dados*, que permite o tratamento de dados pessoais do titular como forma de "proteção do crédito". Isso significa que as cooperativas de crédito podem coletar, armazenar e usar dados pessoais dos cooperados com o objetivo de proteger e gerenciar a concessão de crédito (MENDES, 2018).

Todas as operações realizadas na cooperativa em questão devem estar em conformidade com a legislação vigente, desde o momento em que um cooperado entra em uma agência até o encerramento da conta. Isso inclui todas as interações, como visitas às agências, chamadas telefônicas para esclarecimentos de dúvidas e o tratamento dos dados, mesmo após o encerramento da conta do cooperado (SICOOB, 2022). Há diferentes situações em que ocorre o tratamento de dados pessoais dentro da cooperativa, dentre elas: atividades como atendimento ao cooperado; coleta de documentos para abertura de conta ou renovação cadastral; organização de eventos e palestras; incluindo também recebimento e armazenamento de currículos (SICOOB, 2022).

Com a implementação das novas normas de proteção de dados, a cooperativa revisou e ajustou seus documentos internos, incluindo contratos e políticas, para garantir a conformidade com a legislação. Ademais, a cooperativa fortaleceu seu compromisso com a salvaguarda da privacidade e dos direitos essenciais, como a liberdade de opinião, acesso à informação, comunicação, dignidade e cidadania.

Recentemente, foi divulgada, pelo *Sistema de Cooperativas Financeiras do Brasil* (SICOOB), a política de privacidade e tratamento de dados onde descreve as principais regras sobre o tratamento dos dados pessoais para seus associados. Na *Figura 3*, é apresentada uma coleta referente a *Dados Cadastrais*:

O que se coleta?	Para que se coleta?
Dados cadastrais (ambientes físicos e virtuais)	
Nome completo/razão social	i) identificar e autenticar Você ;
CPF/CNPJ	ii) cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e dos contratos assinados pelo cooperado;
Personalidade jurídica (pessoa física ou pessoa jurídica)	iii) ampliar sua experiência e promover as atividades atreladas aos serviços;
Gênero	iv) realizar avaliações de crédito;
E-mail	v) ampliar nosso relacionamento, informar Você sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos considerados relevantes para Você ;
Telefones para contato	vi) permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, nas centrais de relacionamento e na Ouvidoria;
Foto	vii) possibilitar o acesso e uso dos recursos e das funcionalidades da plataforma por Você ;
Voz	viii) garantir a portabilidade dos dados cadastrais para outro controlador do mesmo ramo de atuação, caso seja solicitado por Você , cumprindo com a obrigação do art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709, de 14/8/2018);
Escolaridade	ix) proteger Você no que diz respeito a prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além de cumprir obrigações legais e regulatórias;
Endereço residencial/comercial	x) cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23/4/2014).

Figura 3: Coleta de Documentação - Dados cadastrais

Fonte: imagem retirada da página de acervo do site.

É possível identificar a transparência sobre quais dados são coletados e por que são necessários, ajudando a construir confiança com os usuários.

Entre os *Manuais* disponíveis na instituição, podemos mencionar: o *Manual de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade*, que estabelece diretrizes legais para assegurar que registros, documentos e dados pessoais sejam devidamente protegidos durante seu tratamento e pelo período mínimo exigido por lei. Dessa forma, garantimos que os colaboradores conheçam esses prazos facilmente e eliminem os dados pessoais quando as condições forem atendidas (SICOOB, 2022). Ao ser contratado pela cooperativa, devemos conhecer e seguir todas as diretrizes da *Política Institucional de Segurança da Informação* do Sicoob, que visa manter a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações do Sicoob, assim como as normas relacionadas, especificamente os *Manuais de Segurança da Informação* e o *Manual de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade* (SICOOB, 2022).

É importante destacar que as tecnologias e as melhores práticas técnicas estão intimamente ligadas ao campo da governança, riscos e controles internos. Por meio destas aplicações, podemos contribuir para mitigação de riscos e para o controle de incidentes de vazamento de dados pessoais e/ou informações privadas e sigilosas, expostos publicamente ou a terceiros sem autorização (SICOOB, 2022).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo em questão abordou aspectos fundamentais da *Lei Geral de Proteção de Dados* e destacou a importância vital de proteger a privacidade e a integridade das informações pessoais. Isso é especialmente relevante no contexto atual do nosso país, onde a crescente digitalização e o aumento do risco de vazamentos de dados pessoais, que são coletados e processados diariamente, tornam a questão ainda mais crítica..

Durante o desenvolvimento do trabalho, ficou clara a importância de uma equipe de TI (*tecnologia da informação*) bem treinada, composta por diversos tipos de profissionais para que seja possível garantir a segurança dos dados, além da equipe ter conhecimentos sobre a LGPD. Conforme *Lei nº 13.709*, de 14 de agosto de 2018, Art. 2º:

[...] Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

De acordo com os *Art. 49* e *Art. 50*, as empresas deverão aderir normas e padrões de qualidade de boas práticas e da governança. A norma *ISO/IEC 27001* é um padrão para *Sistema de Gestão da Segurança da Informação* (ISMS, no idioma original: *Information Security Management System*), sendo elaborada para prover um modelo com o objetivo de estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um *Sistema de Gestão da Segurança da Informação* (CONTRIBUIDORES DOS PROJETOS DA WIKIMEDIA, 2005). Por ser um padrão focado em segurança da informação, com normas técnicas específicas e deveres bastante orientados, é uma das normas mais adequadas para atender aos requisitos da LGPD.

Alterar a estrutura e os processos de uma empresa pode ser desafiador, como é o caso da cooperativa abordada, especialmente devido à resistência cultural dos colaboradores. A cultura é a maneira como cada organização aprendeu a lidar com seu ambiente e com os seus parceiros (CHIAVENATO, 1999, p.140).

Desenvolver um programa de conscientização para educar os funcionários e titulares de

dados sobre segurança e privacidade foi fundamental para melhorar a eficiência operacional e prevenir o vazamentos de dados, evitando as sanções trazidas no *Art. 52 da Lei nº 13.709*, de 14 de agosto de 2018, dentre elas: advertência com prazo para correção; multa simples de até dois por cento do faturamento da empresa no Brasil, limitada a R\$ 50 milhões por infração; e bloqueio dos dados pessoais até a sua devida regularização.

Assim, a adoção contínua de práticas de governança e segurança da informação é crucial para o sucesso e sustentabilidade das organizações no cenário atual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os aprendizados adquiridos durante este processo são valiosos não apenas para a cooperativa de crédito em questão, mas também para outras instituições que buscam implementar a LGPD. A experiência demonstra que, apesar dos desafios, a conformidade com a LGPD é alcançável e bastante benéfica. Isso assegura a conformidade legal, assim como promove uma cultura de segurança e privacidade. Esses elementos são para garantir a sustentabilidade e crescimento a longo prazo das organizações, empresas e cooperativas, além de proporcionar um campo mais seguro para clientes em todo o território nacional.

Em conclusão, a adoção da *Lei Geral de Proteção de Dados* na cooperativa de crédito de Rio Verde reforça a importância de um compromisso contínuo com a proteção de dados pessoais. A cooperativa agora se encontra em uma posição mais forte para enfrentar futuros desafios regulatórios e tecnológicos, garantindo a confiança e a satisfação de seus associados. Este relato de experiência serve como um guia prático para outras instituições, destacando as estratégias eficazes e os benefícios de uma abordagem proativa, que esteja em conformidade com a LGPD.

6 REFERÊNCIAS

BANCO SICOOB NACIONAL . ([s.d]). **Sicoob**. Disponível em: <https://www.sicoob.com.br/web/sicoob/bancosicoob> Acessado em: 10 jun. 2024.
BERNARDI, Ana Julia. **10 anos da lei de Acesso à Informação: de onde viemos e para onde vamos**. São Paulo: Artigo 19, 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acessado em : 26 mai 2024

BRASIL. **Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 3 jul. 2024.

FEBRABAN. **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é um desafio para organizações**. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/blog/lgpd-esta-fora-da-realidade-de-80-das-empresas-no-brasil-diz-estudo> .Acessado em: 22 mai 2024

FEBRABAN. **Normativo de Proteção de Dados Pessoais (SARB 025/2021)**. Federação Brasileira de Bancos. Disponível em: <https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/17/16/pt-br/normativos>. Acessado em: 13 mai 2024.

JACQUES, E. R., & GONÇALVES, F. de O. (2016). **Cooperativas de crédito no Brasil: evolução e impacto sobre a renda dos municípios brasileiros**. *Economia e Sociedade*, 25(2), 489–509. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3533.2016v25n2art8>. Acessado em: 08 jun 2024

LGPD/DF. **Histórico**. Disponível em: <https://lgpd.df.gov.br/historico/> . Acessado em: 24 mai 2024

MUNDO COOP. **Sua cooperativa está adaptada de verdade à LGPD?**. Disponível em: <https://mundocoop.com.br/acontece-no-setor/sua-cooperativa-esta-adaptada-de-verdade-a-lgpd/>. Acessado em: 11 mai 2024.

PERNAMBUCO (Estado). Secretaria da Controladoria-Geral. **Manual de proteção de dados pessoais**. Recife: SCGE, 2021.

PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. **História do cooperativismo no Brasil..** Disponível em: <https://www.cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo-2/historia-do-cooperativismo/historia-no-brasil/>. Acessado em: 08 jun 2024

VARELA-OROL, Concha & AMENEIROS RODRÍGUEZ, Rocío. **La protección de datos personales en las bibliotecas universitarias españolas en el entorno digital**. In: “Revista

General de Información y Documentación”. Madrid, v. 28, n. 2, p. 685-702, 2018.
Disponível em: <https://doi.org/10.5209/RGID.62844> . Acessado em em: 23 jun. 2024.