



BACHAREL EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

**PROCESSO DE ADEQUAÇÃO DO SITE DO MERCADO LIVRE À
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

LUIZ SÉRGIO COSTA GUIMARÃES

Rio Verde, GO

2026



INSTITUTO FEDERAL GOIANO - CAMPUS RIO VERDE
BACHAREL EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

**PROCESSO DE ADEQUAÇÃO DO SITE DO MERCADO LIVRE À
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

LUIZ SÉRGIO COSTA GUIMARÃES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal Goiano - Campus Rio Verde, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Ciência da Computação.

Orientador: Prof. Heyde Francielle do Carmo França

Rio Verde, GO

2026

LUIZ SÉRGIO COSTA GUIMARÃES

**PROCESSO DE ADEQUAÇÃO DO SITE DO MERCADO LIVRE À
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

Trabalho de curso DEFENDIDO E APROVADO em ____ de _____ de _____, pela
Banca Examinadora constituída pelos membros:

Dr. Adriano Carvalho Costa
Instituto Federal Goiano

Dr. Heverton Barros de Macedo
Instituto Federal Goiano

Dra. Heyde Francielle do Carmo França
Orientador

Rio Verde, GO

2026

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tese (doutorado) | <input type="checkbox"/> Artigo científico |
| <input type="checkbox"/> Dissertação (mestrado) | <input type="checkbox"/> Capítulo de livro |
| <input type="checkbox"/> Monografia (especialização) | <input type="checkbox"/> Livro |
| <input checked="" type="checkbox"/> TCC (graduação) | <input type="checkbox"/> Trabalho apresentado em evento |

Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:

Luiz Sérgio Costa Guimarães

Matrícula:

2016102192010153

Título do trabalho:

Processo de Adequação do Site do Mercado Livre à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: Não Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: 9 / 7 / 26


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 incluídos 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.

Documento assinado digitalmente
 **LUIZ SERGIO COSTA GUIMARAES**
Data: 08/07/2026 09:46:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Rio Verde

Local

8 / 7 / 26

Data

Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Ciente e de acordo:



Assinat

Documento assinado digitalmente

HEYDEFRANCIELLE DO CARMO FRANCA

Data: 08/07/2026 13:51:21-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Ata nº 18/2026 - GEPTNM-RV/DE-RV/CMPRV/IFGOIANO

ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CURSO

Ao(s) 29 dia(s) do mês de junho de 2026, às 9 horas, reuniu-se a banca examinadora composta pelos docentes: Heyde Francielle do Carmo (orientadora), Fábio Montanha Ramos(membro), Adriano Ferraz da Costa(membro), para examinar o Trabalho de Curso intitulado “Estudo de Caso sobre a Adequação do Site do Mercado Livre à LGPD” do(a) estudante Luiz Sérgio Costa Guimarães, Matrícula nº 2016102192010153, do Curso de Bacharelado em Ciência da Computação do IF Goiano – Campus Rio Verde. A palavra foi concedida ao(a) estudante para a apresentação oral do TC, houve arguição do(a) candidato pelos membros da banca examinadora. Após tal etapa, a banca examinadora decidiu pela APROVAÇÃO do estudante. Ao final da sessão pública de defesa foi lavrada a presente ata que segue assinada pelos membros da Banca Examinadora.

(Assinado Eletronicamente)

Heyde Francielle do Carmo

Orientador(a)

(Assinado Eletronicamente)

Fábio Montanha Ramos

Membro

(Assinado Eletronicamente)

Adriano Ferraz da Costa

Membro

Observação:

() O(a) estudante não compareceu à defesa do TC.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Heyde Francielle do Carmo Franca**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 29/06/2026 10:12:19.
- **Fabio Montanha Ramos**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 29/06/2026 10:13:19.
- **Adriano Ferraz da Costa**, PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO - VISITANTE, em 02/07/2026 22:08:16.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 29/06/2026. 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: 835781

Código de Autenticação: 8f8742bca4



INSTITUTO FEDERAL GOIANO
Campus Rio Verde
Rodovia Sul Goiana, Km 01, Zona Rural, 01, Zona Rural, RIO VERDE / GO, CEP 75901-970
(64) 3624-1000

Dedico esse trabalho ao meu falecido pai, que sempre quis ver seus filhos formando. Dedico também à minha família, em especial minha esposa que me deu todo suporte para a conclusão dessa etapa.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me conceder saúde, força, sabedoria e perseverança para superar cada desafio encontrado ao longo desta caminhada. Sem Sua presença em minha vida, esta conquista não seria possível.

À minha orientadora, por toda a dedicação, paciência, disponibilidade e pelos valiosos ensinamentos compartilhados durante o desenvolvimento deste trabalho. Sua orientação foi fundamental para que este estudo pudesse ser concluído com qualidade.

À minha família, que sempre acreditou no meu potencial e esteve ao meu lado em todos os momentos, oferecendo apoio, incentivo e compreensão, mesmo diante das dificuldades e das renúncias exigidas durante esta jornada acadêmica.

Aos meus queridos pets, meus companheiros de todos os dias, agradeço pelo carinho, pela alegria e pelo conforto proporcionados durante toda essa caminhada. Mesmo sem compreenderem a dimensão deste momento, estiveram presentes em cada etapa, tornando a jornada mais leve e especial.

Aos meus colegas de trabalho, pelo incentivo, pelas palavras de motivação, pela compreensão e pelo apoio ao longo desse período. A convivência diária e o companheirismo fizeram toda a diferença para que eu permanecesse firme em busca deste objetivo.

Ao meu pai, que hoje não está mais entre nós, mas que permanece vivo em meu coração e em minhas lembranças. Sei que muito do homem que sou é resultado dos ensinamentos, dos valores e do exemplo que ele me deixou. Gostaria profundamente que pudesse estar presente para compartilhar este momento tão especial, mas levo comigo a certeza de que sua presença sempre me acompanha e de que esta conquista também é dedicada à sua memória.

E, de maneira muito especial, à minha esposa, que foi meu maior alicerce durante toda essa caminhada. Obrigado por compreender minhas ausências, por suportar os momentos de ansiedade e cansaço, por acreditar em mim quando eu mesmo duvidei e por nunca deixar que eu desistisse. Seu amor, sua paciência, seu incentivo e seu companheirismo foram essenciais para que eu chegasse até aqui. Esta conquista também é sua, pois você esteve ao meu lado em cada etapa, tornando este sonho possível. Minha eterna gratidão por caminhar comigo e por fazer parte de cada vitória da minha vida.

Por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho e para mais esta importante etapa da minha formação acadêmica.

Muito obrigado!

...Isto é água... Isto é água. (WALLACE, David Foster, 2005).

RESUMO

GUIMARÃES, Luiz Sérgio. **Processo de adequação do site do Mercado Livre à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** . 2026. 34 f. Monografia – (Curso de Bacharel em Ciência da Computação), Instituto Federal Goiano - Campus Rio Verde. Rio Verde, GO.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabeleceu diretrizes para o tratamento de dados pessoais no Brasil, exigindo que organizações adotem medidas para garantir a privacidade, a segurança da informação e os direitos dos titulares. Nesse contexto, este trabalho teve como objetivo analisar o processo de adequação do site do Mercado Livre às exigências da LGPD, identificando as principais práticas implementadas, os desafios encontrados e seus impactos na conformidade legal e na experiência do usuário.

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, exploratória e descritiva, utilizando pesquisa bibliográfica, documental, estudo de caso e pesquisa de campo com empresas da região de Acreúna (GO). A análise contemplou aspectos como política de privacidade, gerenciamento de cookies, mecanismos de consentimento, segurança da informação, atendimento aos direitos dos titulares e governança de dados. Os resultados demonstram que o Mercado Livre apresenta elevado nível de aderência aos princípios da LGPD, por meio da implementação de políticas de privacidade acessíveis, mecanismos de gerenciamento de consentimento e investimentos em segurança da informação.

Em contrapartida, a pesquisa realizada com empresas locais evidenciou dificuldades relacionadas ao desconhecimento da legislação, limitações financeiras, carência de ferramentas específicas e desafios técnicos para implementação das exigências legais. Conclui-se que a adequação à LGPD constitui um processo contínuo, que demanda investimentos em tecnologia, governança, capacitação e conscientização organizacional, contribuindo para fortalecer a proteção dos dados pessoais, a confiança dos usuários e a responsabilidade digital das organizações.

Palavras-chave: LGPD; proteção de dados pessoais; Mercado Livre; comércio eletrônico; privacidade; segurança da informação; governança de dados.

ABSTRACT

GUIMARÃES, Luiz Sérgio. . 2026. 34 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharel em Ciência da Computação, Instituto Federal Goiano - Campus Rio Verde. Rio Verde, GO, 2026.

The Brazilian General Data Protection Law (LGPD) established guidelines for the processing of personal data in Brazil, requiring organizations to adopt measures that ensure privacy, information security, and the protection of data subjects' rights. In this context, this study aimed to analyze the process of adapting Mercado Livre's website to the requirements of the LGPD, identifying the main practices implemented, the challenges encountered, and their impacts on legal compliance and user experience.

The research is characterized as qualitative, exploratory, and descriptive, based on bibliographic and documentary research, a case study, and field research conducted with companies located in the region of Acreúna, Goiás, Brazil. The analysis addressed aspects such as privacy policies, cookie management, consent mechanisms, information security, data subjects' rights, and data governance. The results indicate that Mercado Livre demonstrates a high level of compliance with the principles established by the LGPD through accessible privacy policies, consent management mechanisms, and investments in information security.

On the other hand, the field research revealed that local companies still face significant challenges, including limited knowledge of the legislation, financial constraints, lack of specific tools, and technical difficulties in implementing compliance measures. It is concluded that compliance with the LGPD is a continuous process that requires investments in technology, governance, organizational training, and awareness, contributing to the protection of personal data, strengthening users' trust, and promoting responsible digital governance.

Keywords: LGPD; personal data protection; Mercado Livre; e-commerce; privacy; information security; data governance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Banner de Consentimento de Cookies (Fonte: Autoria Própria)	16
Figura 2 – Tela de Configuração (Fonte: Autoria Própria)	16
Figura 3 – Página de Política de Privacidade (Fonte: Autoria Própria)	17
Figura 4 – Área do Usuário (Fonte: Autoria Própria)	17
Figura 5 – Formulário de Cadastro Adaptado (Fonte: Autoria Própria)	18
Figura 6 – Banner de Consentimento de Cookies do Mercado Livre (Fonte: Mercado Livre, 2026)	19
Figura 7 – Tela de Configuração de Cookies e Preferências de Privacidade (Fonte: Mercado Livre, 2026)	19
Figura 8 – Política de Privacidade do Mercado Livre (Fonte: Mercado Livre, 2026)	20
Figura 9 – Área do Usuário e Configurações de Privacidade (Fonte: Mercado Livre, 2026)	20
Figura 10 – Principais dificuldades na adequação à LGPD (Fonte: Autoria Própria)	24
Figura 11 – Distribuição percentual das dificuldades (Fonte: Autoria Própria) . . .	24
Figura 12 – Nível de conhecimento sobre a LGPD (Fonte: Autoria Própria)	25

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	1
1.1 Justificativa	1
1.2 Problema de Pesquisa	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo Geral	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	3
2.1 Privacidade e proteção de dados na sociedade da informação	3
2.2 O Marco Civil da Internet e a Proteção de Dados	3
2.3 O surgimento e os fundamentos da LGPD	4
2.4 Princípios e conceitos fundamentais da LGPD	4
2.5 A aplicação da LGPD em ambientes digitais	5
2.6 Governança de dados e responsabilidade digital	5
2.7 Arquitetura de Adequação à LGPD	6
2.7.1 Coleta de Dados	6
2.7.2 Armazenamento de Dados	6
2.7.3 Consentimento do Titular	7
2.7.4 Segurança da Informação	7
2.7.5 Exclusão e Descarte de Dados	7
3 – METODOLOGIA	9
3.1 Delineamento da Pesquisa	9
3.2 Procedimentos Técnicos Utilizados	9
3.3 Estudo de Caso	9
3.4 Critérios de Análise do Estudo de Caso	10
3.5 Pesquisa de Campo com Empresas Locais	10
3.6 Instrumento de Coleta de Dados	10
3.7 Procedimentos de Tabulação e Análise dos Dados	11
3.8 Elaboração de Protótipos Gráficos	11
3.9 Limitações da Pesquisa	11
4 – ESTUDO DE CASO: ADEQUAÇÃO DO SITE DO MERCADO LIVRE À LGPD	12
4.1 Breve histórico e relevância do Mercado Livre	12
4.2 A política de privacidade como instrumento de transparência	12
4.3 Consentimento e gerenciamento de cookies	12
4.4 Segurança da informação e proteção contra vazamentos	13
4.5 Canal de tendimento ao titular de dados	13
4.6 Desafios e oportunidades de melhoria	13
4.7 Entrevistas e Questionários com Empresas Locais: Dificuldades e Estratégias de Adequação à LGPD	14
4.7.1 Empresas Participantes e Respondentes	14
4.7.2 Perguntas aplicadas no instrumento de coleta	14
4.7.3 Tabulação das respostas	14

4.7.4	Análise dos resultados	15
4.8	Protótipos Gráficos de Adequação à LGPD	15
4.9	Evidências Visuais e Relação entre Requisitos da LGPD e Funcionalidades Implementadas	18
4.9.1	Evidências Visuais da Adequação do Mercado Livre à LGPD	18
4.9.2	Relação entre os Requisitos da LGPD e as Funcionalidades Implementadas	20
5	– RESULTADOS	22
5.1	Resultados do Estudo de Caso: Adequação do Mercado Livre à LGPD	22
5.1.1	Política de Privacidade e Transparência	22
5.1.2	Consentimento e Gestão de Cookies	22
5.1.3	Segurança da Informação	22
5.1.4	Exercício dos Direitos dos Titulares	23
5.2	Limitações e Desafios Identificados no Estudo de Caso	23
5.3	Resultados da Pesquisa com Empresas Locais	23
5.4	Análise Gráfica dos Resultados do Questionário	23
5.4.1	Principais Dificuldades na Adequação à LGPD	24
5.4.2	Distribuição Percentual das Dificuldades	24
5.4.3	Nível de Conhecimento sobre a LGPD	25
5.4.4	Síntese dos Resultados Gráficos	25
5.5	Dificuldades Gerais Identificadas	25
5.6	Principais Descobertas da Pesquisa	26
5.7	Síntese Analítica dos Resultados	26
5.8	Comparação entre o Mercado Livre e as Empresas Locais quanto à Adequação à LGPD	26
5.9	Análise Técnica das Evidências Públicas de Adequação do Sistema do Mercado Livre à LGPD	27
5.9.1	Tratamento de Dados Pessoais	28
5.9.2	Segurança da Informação e Proteção Contra Incidentes	28
5.9.3	Funcionamento Sistêmico e Governança Digital	29
5.9.4	Limitações Técnicas Observadas	29
	Referências	31
	 Apêndices	 33
	APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados (Questionário)	34

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a sociedade tem vivenciado uma transformação profunda impulsionada pelo avanço das tecnologias digitais e pela crescente digitalização das relações humanas, comerciais e institucionais. Em meio a esse cenário, dados pessoais passaram a ser ativos valiosos, amplamente coletados, processados e compartilhados por empresas e organizações de diversos setores. No entanto, essa realidade também trouxe à tona preocupações legítimas sobre privacidade, segurança da informação e uso ético dos dados dos cidadãos.(BRASIL, 1988)

A crescente demanda por uma regulamentação clara e eficaz culminou na promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no Brasil, por meio da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Inspirada em legislações internacionais, como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia, a LGPD veio para estabelecer regras sobre a coleta, o armazenamento, o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade do indivíduo.(BRASIL, 2018)

Nesse contexto, a adequação à LGPD não deve ser vista apenas como uma obrigação legal, mas como um compromisso com a ética, a transparência e o respeito aos titulares de dados. No caso dos sites, que frequentemente atuam como portas de entrada para o tratamento de informações sensíveis, a conformidade com a lei assume um papel ainda mais relevante. Desde formulários de cadastro e uso de cookies até o compartilhamento de dados com terceiros, todos os pontos de contato com o usuário precisam ser revistos à luz das diretrizes estabelecidas pela legislação.

A conformidade não apenas reduz os riscos de sanções administrativas e danos reputacionais, como também fortalece a confiança do consumidor e consolida boas práticas de governança digital. A LGPD convida empresas e desenvolvedores a adotarem uma postura proativa diante da proteção de dados, promovendo uma cultura organizacional orientada pela responsabilidade e pelo cuidado com a informação.

Diante dessa realidade, este trabalho tem como objetivo analisar, de forma prática, como ocorre o processo de adequação de um site à LGPD, com foco no estudo de caso da plataforma de e-commerce Mercado Livre. Serão exploradas as estratégias adotadas pela empresa para atender às exigências da lei, bem como os desafios enfrentados nesse processo de conformidade. A escolha do Mercado Livre se justifica por sua relevância no comércio eletrônico nacional e pelo volume expressivo de dados tratados diariamente em sua operação. A análise visa compreender não apenas os aspectos técnicos e jurídicos envolvidos, mas também os impactos dessa adequação na experiência do usuário e na relação da empresa com seus clientes.(LIVRE., 2025)

1.1 Justificativa

A proteção de dados pessoais tornou-se uma pauta prioritária no cenário jurídico, tecnológico e social contemporâneo. Com a promulgação da LGPD, o Brasil deu um passo significativo na regulamentação da privacidade digital, exigindo que empresas e organizações revejam seus processos e tecnologias para garantir o cumprimento da legislação. Essa mudança normativa impacta diretamente o ambiente online, onde sites e plataformas digitais são protagonistas na coleta e no tratamento de dados dos usuários.(BRASIL, 1988)(BRASIL, 2018)(MANTELERO, 2014)

A escolha pelo estudo da adequação do site do Mercado Livre à LGPD se justifica por diversos fatores. Primeiramente, trata-se de uma das maiores plataformas de comércio eletrônico da América Latina, com uma vasta base de usuários e uma intensa dinâmica de tratamento de dados pessoais. Além disso, por operar em diferentes países e lidar com legislações diversas, o Mercado Livre é uma referência relevante para entender como grandes corporações se organizam frente às exigências da proteção de dados.

Ao analisar esse caso específico, pretende-se contribuir para o debate acadêmico e prático sobre os desafios e estratégias de conformidade à LGPD no contexto do comércio eletrônico. A investigação busca ainda oferecer subsídios para empresas, desenvolvedores, juristas e gestores compreenderem a importância de adotar uma postura responsável diante do tratamento de dados pessoais, promovendo uma internet mais ética, segura e transparente.

1.2 Problema de Pesquisa

Diante das exigências impostas pela LGPD, empresas de diferentes setores têm sido obrigadas a adaptar seus processos internos e interfaces digitais. No entanto, o processo de adequação nem sempre é claro ou linear, especialmente quando se trata de plataformas complexas e com grande volume de dados (TURILLI MATTEO; FLORIDI, 2009) (KLOZA DARIUSZ; DE HERT, 2012)

Com base nisso, a pergunta norteadora desta pesquisa é: **De que forma o site do Mercado Livre tem se adequeado às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e quais impactos essa adequação gera na experiência do usuário e na conformidade legal da empresa?**

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de adequação do site do Mercado Livre à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com foco nas medidas adotadas, nos desafios enfrentados e nos efeitos dessa adequação na relação com os usuários. (BRASIL, 1988) (PECK, 2021)

1.3.2 Objetivos Específicos

- Compreender os principais fundamentos e exigências legais estabelecidos pela LGPD no que se refere ao tratamento de dados em ambientes digitais; (BRASIL, 2018)
- Investigar quais práticas o site do Mercado Livre implementou para atender aos requisitos da LGPD, especialmente no que diz respeito à coleta de consentimento, políticas de privacidade e segurança da informação; (NISSENBAUM, 2009)
- Identificar os desafios enfrentados pela empresa durante o processo de adequação legal; (ZUBOFF, 2019)
- Avaliar os impactos dessa conformidade na experiência do usuário e na imagem institucional da plataforma. (TAVARES, 2021)

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem como objetivo apresentar os conceitos fundamentais relacionados à proteção de dados pessoais, contextualizar o surgimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no Brasil e destacar a importância da adequação de sites à legislação vigente. Serão abordados os principais princípios da LGPD, a definição de dados pessoais, os direitos dos titulares, as obrigações dos agentes de tratamento e os impactos da lei no ambiente digital.

2.1 Privacidade e proteção de dados na sociedade da informação

A evolução tecnológica e a crescente digitalização das relações sociais transformaram profundamente a maneira como informações pessoais são produzidas, armazenadas e compartilhadas (DONEDA, 2006) (NISSENBAUM, 2009). Com o uso massivo da internet, redes sociais, aplicativos e plataformas digitais, a exposição de dados pessoais tornou-se uma realidade cotidiana, muitas vezes naturalizada pelos usuários.

Nesse contexto, a privacidade, tradicionalmente compreendida como o direito de estar só ou de controlar o acesso à própria intimidade, passou a englobar também o direito de cada indivíduo de ter controle sobre seus dados pessoais. A proteção de dados surge, assim, como um desdobramento e um reforço do direito à privacidade, adaptado aos desafios da era digital.(NISSENBAUM, 2009)

A sociedade da informação exige uma nova perspectiva sobre direitos fundamentais, na qual o cidadão assume o papel de titular e proprietário de suas informações. Proteger esses dados não é apenas garantir segurança técnica, mas também promover dignidade, autonomia e liberdade individual.(DONEDA, 2006) (MENDES LAURA SCHERTEL; DONEDA, 2018)

2.2 O Marco Civil da Internet e a Proteção de Dados

Antes da promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o principal marco regulatório brasileiro voltado ao ambiente digital era a Lei nº 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet. Considerada a "Constituição da Internet" brasileira, essa legislação estabeleceu princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no país, disciplinando aspectos relacionados à liberdade de expressão, neutralidade da rede, proteção da privacidade e tratamento de registros de conexão e de acesso a aplicações. (BRASIL, 2014)

O Marco Civil da Internet representou um importante avanço na proteção dos direitos dos usuários, ao reconhecer a privacidade e a proteção dos dados pessoais como direitos fundamentais no ambiente digital. Além disso, determinou que a coleta, o armazenamento e o fornecimento de dados somente poderiam ocorrer mediante hipóteses previstas em lei e com respeito aos direitos dos titulares.(PECK, 2021)

Embora tenha estabelecido importantes diretrizes sobre privacidade e segurança da informação, o Marco Civil não regulamentou de forma detalhada o tratamento de dados pessoais. Essa lacuna foi posteriormente preenchida pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que passou a definir princípios, bases legais, direitos dos titulares e obrigações dos agentes de tratamento, complementando o sistema jurídico brasileiro de proteção de dados. Dessa forma, o Marco Civil da Internet e a LGPD constituem normas

complementares, sendo o primeiro responsável por estabelecer os fundamentos da proteção dos direitos no ambiente digital e a segunda por disciplinar especificamente o tratamento de dados pessoais.(MENDES LAURA SCHERTEL; DONEDA, 2018)

2.3 O surgimento e os fundamentos da LGPD

Antes de abordar os princípios da LGPD, é importante compreender que os princípios jurídicos constituem diretrizes fundamentais que orientam a criação, interpretação e aplicação das normas, funcionando como base de todo o ordenamento jurídico e garantindo coerência, justiça e segurança jurídica. (MELLO, 2015)

O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR), aprovado pela União Europeia em 2016, tornou-se uma das principais referências internacionais em matéria de proteção de dados pessoais ((GDPR)., 2016). Inspirada em seus princípios e diretrizes, a LGPD foi promulgada no Brasil em 2018 para regulamentar o tratamento de dados pessoais em território nacional (PECK, 2021) (DONEDA, 2006).

A lei estabelece princípios fundamentais para o tratamento adequado de dados, entre os quais se destacam: a finalidade, a adequação, a necessidade, a livre acesso, a qualidade dos dados, a transparência, a segurança, a prevenção, a não discriminação e a responsabilização. Esses princípios orientam todas as operações que envolvem dados pessoais, desde sua coleta até seu descarte.(BRASIL, 2018)

Além disso, a LGPD cria direitos específicos para os titulares dos dados, como o direito à informação, à correção, à exclusão, à portabilidade e à revogação do consentimento, fortalecendo o poder do cidadão frente às empresas e instituições que manipulam suas informações.(TAVARES, 2021) (TEIXEIRA TARCÍSIO; ARMELIN, 2020)

2.4 Princípios e conceitos fundamentais da LGPD

Antes de abordar os conceitos específicos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), é importante compreender o conceito de princípio no âmbito do Direito. Os princípios jurídicos constituem diretrizes, valores e mandamentos fundamentais que servem de base para todo o ordenamento jurídico. Eles orientam a elaboração das leis, direcionam sua interpretação pelos operadores do Direito e auxiliam no preenchimento de eventuais lacunas da legislação, contribuindo para que o sistema jurídico seja aplicado de forma coerente, ética e justa. Diferentemente das regras, que disciplinam situações específicas, os princípios apresentam maior grau de abstração e funcionam como fundamentos para a criação, interpretação e aplicação das normas jurídicas. (MELLO, 2015)

Nesse contexto, a LGPD estabelece, em seu art. 6º, um conjunto de princípios que orientam todo o tratamento de dados pessoais, entre os quais se destacam a finalidade, a adequação, a necessidade, o livre acesso, a qualidade dos dados, a transparência, a segurança, a prevenção, a não discriminação e a responsabilização e prestação de contas.

Para melhor compreensão da aplicação da LGPD, é essencial compreender alguns conceitos-chave definidos pela legislação: (BRASIL, 2018)(PECK, 2021)(GONÇALVES, 2022)

- **Dado pessoal:** qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como nome, e-mail, CPF, endereço IP, entre outros.
- **Dado pessoal sensível:** categoria especial de dados que inclui informações sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, saúde, vida sexual, entre outros, exigindo tratamento mais rigoroso.

- **Titular de dados:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais objeto do tratamento.
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões sobre o tratamento de dados pessoais.
- **Operador:** pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados em nome do controlador.

2.5 A aplicação da LGPD em ambientes digitais

A LGPD aplica-se a todas as operações de tratamento de dados realizadas por pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, desde que a atividade envolva dados pessoais coletados no Brasil ou relacionados a indivíduos localizados no país. Isso inclui, naturalmente, sites, plataformas e aplicações online que coletam dados por meio de formulários, cookies, cadastros, compras, entre outros.(TAVARES, 2021) (BRASIL, 2018)

Sites devem garantir que o tratamento dos dados de seus usuários esteja em conformidade com os princípios da lei. Isso inclui, por exemplo, oferecer informações claras sobre a coleta e o uso dos dados, disponibilizar políticas de privacidade acessíveis, permitir que o usuário aceite ou recuse cookies, e implementar medidas de segurança digital.(TURILLI MATTEO; FLORIDI, 2009) (PECK, 2021)

Além disso, é imprescindível que os sites contem com mecanismos para atender aos direitos dos titulares, como solicitações de acesso, correção e exclusão de dados. Tais medidas não apenas evitam sanções legais, como também promovem maior confiança por parte dos usuários.(ZUBOFF, 2019) (DONEDA, 2020)

2.6 Governança de dados e responsabilidade digital

A LGPD introduz a necessidade de uma cultura organizacional voltada à governança de dados, com processos bem definidos, mapeamento de riscos e políticas internas de conformidade. Essa governança envolve todos os setores da empresa e exige treinamento, monitoramento e atualização contínua dos processos.(MANTELEIRO, 2014)

A responsabilidade digital vai além do cumprimento da lei: trata-se de um compromisso ético com os usuários, no qual o respeito à privacidade e à transparência deve ser prioridade. Empresas que se posicionam de maneira responsável diante da proteção de dados fortalecem sua reputação e constroem relações mais sólidas e sustentáveis com seus públicos.(DONEDA, 2020)

Dessa forma, observa-se que a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais não depende exclusivamente da existência de normas internas ou de políticas institucionais, mas também da implementação de estruturas técnicas e operacionais capazes de garantir a efetividade da proteção de dados no ambiente digital.

Nesse contexto, torna-se necessária a construção de uma arquitetura de adequação à LGPD que contemple todas as etapas do ciclo de vida das informações pessoais, incluindo coleta, armazenamento, controle de consentimento, segurança e descarte dos dados. A integração entre governança organizacional e mecanismos tecnológicos representa elemento essencial para a consolidação de práticas efetivas de privacidade, transparência e responsabilização no tratamento de dados pessoais. (PECK, 2021)

2.7 Arquitetura de Adequação à LGPD

A adequação de sistemas digitais à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) exige a implementação de uma arquitetura organizacional e tecnológica capaz de garantir que o tratamento de dados pessoais ocorra de forma segura, transparente e em conformidade com os princípios estabelecidos pela legislação. Essa arquitetura envolve não apenas mecanismos técnicos, mas também políticas internas, processos administrativos e práticas de governança voltadas à proteção das informações dos titulares. (BRASIL, 2018) (PECK, 2021)

No contexto dos ambientes digitais, a arquitetura de adequação à LGPD deve ser estruturada considerando todas as etapas do ciclo de vida dos dados pessoais, desde a coleta até a exclusão definitiva das informações. Dessa forma, torna-se possível assegurar o cumprimento dos princípios da finalidade, necessidade, segurança, transparência e responsabilização previstos na Lei nº 13.709/2018.

2.7.1 Coleta de Dados

A coleta de dados pessoais representa a etapa inicial do tratamento das informações e deve ocorrer de maneira limitada, transparente e compatível com a finalidade informada ao titular. Segundo a LGPD, apenas os dados estritamente necessários para a execução da atividade proposta devem ser solicitados, observando o princípio da necessidade. (BRASIL, 2018)

Nos ambientes digitais, a coleta pode ocorrer por meio de formulários de cadastro, cookies, sistemas de autenticação, registros de navegação e plataformas de atendimento. Nesse contexto, torna-se fundamental que o usuário seja informado, de forma clara e acessível, sobre quais dados estão sendo coletados, para qual finalidade serão utilizados e se haverá compartilhamento com terceiros. (DONEDA, 2020)

Além disso, a arquitetura de adequação deve prever mecanismos capazes de registrar a base legal utilizada para cada tratamento realizado, especialmente nos casos em que a coleta depender do consentimento do titular. Conforme destaca (DONEDA, 2006), a proteção de dados exige que o titular possua controle efetivo sobre suas informações pessoais, fortalecendo a autodeterminação informativa.

2.7.2 Armazenamento de Dados

Após a coleta, os dados pessoais devem ser armazenados de forma segura, garantindo proteção contra acessos não autorizados, perdas, vazamentos ou alterações indevidas. A LGPD estabelece que os agentes de tratamento devem adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais, considerando o estado da tecnologia e os riscos envolvidos no tratamento. (BRASIL, 2018)

A arquitetura de armazenamento deve incluir mecanismos como criptografia, controle de acesso por autenticação, backups periódicos, segmentação de permissões e monitoramento contínuo dos sistemas. Tais medidas reduzem os riscos de incidentes de segurança e contribuem para a integridade e confidencialidade das informações. (DONEDA, 2006)

Além da segurança técnica, é necessário definir políticas de retenção de dados, estabelecendo prazos adequados de armazenamento conforme a finalidade do tratamento e as exigências legais aplicáveis. Segundo (PECK, 2021), o armazenamento excessivo ou

desnecessário de informações aumenta os riscos jurídicos e operacionais relacionados à proteção de dados.

2.7.3 Consentimento do Titular

O consentimento é uma das principais bases legais previstas na LGPD para o tratamento de dados pessoais. Ele deve ser obtido de forma livre, informada, inequívoca e específica, permitindo que o titular compreenda claramente quais informações estão sendo coletadas e para quais finalidades serão utilizadas. (BRASIL, 2018)

Na arquitetura de adequação, os mecanismos de consentimento devem ser implementados de forma transparente e acessível, evitando práticas abusivas ou ambiguidades. Banners de cookies, caixas de seleção em formulários e painéis de preferências de privacidade são exemplos de recursos frequentemente utilizados para garantir a manifestação válida do titular. (DONEDA, 2020)

Além da obtenção inicial do consentimento, a LGPD assegura ao usuário o direito de revogá-lo a qualquer momento. Dessa forma, os sistemas devem possuir funcionalidades que permitam alteração das preferências de privacidade e interrupção do tratamento quando solicitado pelo titular. Conforme (MANTELERO, 2014), o consentimento deve ser entendido como processo contínuo de controle do usuário sobre seus dados, e não apenas como autorização isolada.

2.7.4 Segurança da Informação

A segurança da informação constitui um dos pilares fundamentais da adequação à LGPD, sendo responsável pela proteção dos dados pessoais contra acessos indevidos, ataques cibernéticos, vazamentos e destruição não autorizada das informações. (BRASIL, 2018)

A implementação de uma arquitetura segura envolve a adoção de controles técnicos e administrativos capazes de minimizar vulnerabilidades e garantir a continuidade operacional dos sistemas. Entre as principais medidas aplicadas destacam-se a criptografia de dados, autenticação em múltiplos fatores, firewalls, monitoramento de acessos, testes de vulnerabilidade e planos de resposta a incidentes. (PECK, 2021)

Além dos aspectos tecnológicos, a segurança também depende da conscientização organizacional. Treinamentos internos, políticas de uso adequado das informações e definição de responsabilidades contribuem para reduzir falhas humanas, consideradas uma das principais causas de incidentes de segurança. Segundo (KLOZA DARIUSZ; DE HERT, 2012), a proteção de dados deve ser estruturada a partir de uma abordagem preventiva e contínua de gestão de riscos, integrando segurança técnica, governança e responsabilidade organizacional.

2.7.5 Exclusão e Descarte de Dados

A exclusão de dados pessoais representa a etapa final do ciclo de vida das informações dentro da arquitetura de adequação à LGPD. A legislação estabelece que os dados devem ser eliminados após o término de sua finalidade ou mediante solicitação do titular, salvo hipóteses legais que autorizem sua manutenção. (BRASIL, 2018)

Nesse contexto, os sistemas devem possuir mecanismos capazes de realizar exclusão segura e definitiva das informações, evitando recuperação indevida ou armazenamento residual não autorizado. O descarte inadequado pode representar riscos significativos de vazamento e responsabilização jurídica. (PECK, 2021)

A arquitetura de exclusão deve incluir procedimentos automatizados de eliminação, revisão periódica de bases armazenadas e políticas de retenção alinhadas às exigências legais e regulatórias. Além disso, é importante manter registros das operações de descarte realizadas, fortalecendo a rastreabilidade e a *accountability* organizacional.(DONEDA, 2020)

De acordo com (TAVARES, 2021), a exclusão adequada dos dados demonstra comprometimento com os princípios da necessidade e da responsabilização, reforçando a confiança dos usuários e a conformidade institucional perante a LGPD.

3 METODOLOGIA

3.1 Delineamento da Pesquisa

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, tendo como objetivo analisar o processo de adequação do site do Mercado Livre à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (BRASIL, 2018) e compreender as dificuldades enfrentadas por empresas locais no processo de conformidade normativa. (YIN, 2015)

A abordagem qualitativa foi adotada por possibilitar análise aprofundada de fenômenos sociais e organizacionais em seu contexto real, priorizando a interpretação dos dados em vez da mensuração estatística (GIL, 2008). Esse tipo de abordagem é particularmente adequado quando se pretende compreender práticas institucionais, níveis de maturidade organizacional e processos de implementação normativa.

Quanto aos objetivos, a pesquisa é classificada como exploratória, pois busca ampliar a compreensão de um tema ainda em consolidação no contexto organizacional regional, e também descritiva, por registrar e analisar sistematicamente as práticas observadas sem interferência nas variáveis estudadas (LAKATOS EVA MARIA; MARCONI, 2017). A combinação desses dois tipos de pesquisa permite maior flexibilidade analítica e aprofundamento interpretativo.

3.2 Procedimentos Técnicos Utilizados

Para a consecução dos objetivos propostos, foram utilizados como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental, o estudo de caso e o levantamento de campo.

A pesquisa bibliográfica constituiu a base teórica do trabalho, sendo realizada por meio da análise da legislação vigente — especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) — além da Constituição Federal de 1988, do Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR) e de obras acadêmicas especializadas em direito digital, privacidade e governança da informação. Segundo (GIL, 2008), a pesquisa bibliográfica permite ao pesquisador situar o tema no estado atual do conhecimento científico, fornecendo fundamentos para interpretação crítica dos dados empíricos.

A pesquisa documental, por sua vez, foi desenvolvida a partir da análise de documentos públicos disponibilizados pelo Mercado Livre, tais como Política de Privacidade, Termos de Uso, mecanismos de consentimento de cookies e canais destinados ao exercício dos direitos dos titulares. Conforme (LAKATOS EVA MARIA; MARCONI, 2017), a pesquisa documental distingue-se da bibliográfica por utilizar fontes primárias ainda não analisadas cientificamente, o que se aplica à documentação institucional examinada neste estudo.

3.3 Estudo de Caso

O método do estudo de caso foi adotado como estratégia central de investigação empírica. Segundo (YIN, 2015), o estudo de caso é indicado quando se pretende investigar fenômenos contemporâneos inseridos em contextos reais, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

A escolha do Mercado Livre como objeto do estudo fundamentou-se em sua relevância no comércio eletrônico nacional, no elevado volume de dados pessoais tratados e na complexidade de sua estrutura digital. A análise buscou examinar como a plataforma estrutura seus mecanismos de adequação à LGPD, considerando aspectos jurídicos, tecnológicos e organizacionais.

O procedimento consistiu na observação sistemática da interface digital da plataforma, na navegação em funcionalidades relacionadas à privacidade e na leitura integral da documentação institucional pertinente. Essa estratégia permitiu verificar a operacionalização prática dos princípios previstos na legislação (BRASIL, 2018).

3.4 Critérios de Análise do Estudo de Caso

A análise do estudo de caso foi orientada pelos princípios e dispositivos previstos na LGPD, especialmente aqueles relacionados à transparência, finalidade, necessidade, segurança e responsabilização, bem como aos direitos dos titulares previstos no artigo 18 da lei (BRASIL, 2018).

Cada funcionalidade observada foi confrontada com esses parâmetros normativos, buscando identificar nível de aderência formal e efetividade prática. Segundo (YIN, 2015), a utilização de critérios teóricos previamente definidos fortalece a validade interna do estudo de caso, pois permite análise sistemática e estruturada dos dados coletados.

A avaliação considerou não apenas a existência documental das medidas, mas também sua acessibilidade e inteligibilidade ao usuário, alinhando-se à concepção de transparência substantiva discutida por (TURILLI MATTEO; FLORIDI, 2009).

3.5 Pesquisa de Campo com Empresas Locais

Além do estudo de caso principal, realizou-se levantamento empírico junto a cinco empresas localizadas na região de Acreúna (GO). A pesquisa de campo é caracterizada, segundo (LAKATOS EVA MARIA; MARCONI, 2017), como método de coleta direta de dados no ambiente natural em que o fenômeno ocorre.

Participaram do estudo doze respondentes, entre gestores e colaboradores envolvidos no tratamento de dados pessoais. A inclusão dessas empresas possibilitou análise comparativa entre uma grande plataforma digital e organizações regionais de menor porte, contribuindo para compreensão das diferenças estruturais no processo de adequação normativa.

3.6 Instrumento de Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário semiestruturado, composto por perguntas objetivas e discursivas relacionadas ao conhecimento da LGPD, existência de política de privacidade formalizada, práticas de coleta e armazenamento de dados pessoais, controle de consentimento, treinamento interno e principais dificuldades enfrentadas.

O uso de questionário semiestruturado permitiu padronização das respostas, ao mesmo tempo em que possibilitou obtenção de informações qualitativas complementares. Segundo (GIL, 2008), esse tipo de instrumento é adequado quando se deseja conciliar análise quantitativa simples com interpretação qualitativa contextualizada.

O instrumento completo encontra-se apresentado no Apêndice A.

3.7 Procedimentos de Tabulação e Análise dos Dados

Após a coleta, as respostas foram organizadas em planilha eletrônica para tabulação das questões objetivas, permitindo análise percentual das frequências observadas. As respostas discursivas foram submetidas à técnica de análise de conteúdo por categorização temática.

A análise de conteúdo, conforme proposta por (BARDIN, 2011), consiste em procedimento sistemático de organização e interpretação das comunicações, permitindo identificar categorias relevantes e padrões recorrentes. No presente estudo, foram identificadas categorias relacionadas a desconhecimento da legislação, limitações financeiras, complexidade técnica e ausência de ferramentas específicas.

A combinação entre análise quantitativa simples e interpretação qualitativa fortaleceu a confiabilidade dos resultados apresentados no capítulo seguinte.

3.8 Elaboração de Protótipos Gráficos

Como complemento metodológico, foram elaborados protótipos gráficos conceituais representando possíveis estruturas de adequação à LGPD em ambientes digitais. Segundo (LAKATOS EVA MARIA; MARCONI, 2017), a utilização de modelos ilustrativos pode auxiliar na compreensão prática de fenômenos analisados teoricamente. Os protótipos incluíram modelo de banner de consentimento, tela de configuração de preferências, página estruturada de política de privacidade, área do usuário com controle de dados e formulário de cadastro adaptado ao princípio da minimização. Tais modelos

foram desenvolvidos com finalidade acadêmica e ilustrativa, não correspondendo a implementação funcional real. (PECK, 2021)

3.9 Limitações da Pesquisa

A pesquisa apresenta limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. A análise do Mercado Livre baseou-se exclusivamente em informações públicas disponibilizadas pela plataforma, não sendo possível realizar auditoria técnica interna dos sistemas de segurança. Ademais, o levantamento realizado junto às empresas locais envolveu amostra reduzida e delimitada regionalmente, o que impede generalização estatística ampla.

Segundo Y (YIN, 2015), estudos de caso priorizam profundidade analítica em detrimento da generalização estatística, sendo a generalização teórica mais adequada a esse tipo de pesquisa. Assim, os resultados obtidos devem ser compreendidos no contexto específico em que foram analisados.

Apesar dessas limitações, os procedimentos metodológicos adotados foram considerados adequados aos objetivos da investigação, permitindo análise estruturada e fundamentada do fenômeno estudado.

4 ESTUDO DE CASO: ADEQUAÇÃO DO SITE DO MERCADO LIVRE À LGPD

Este capítulo tem como objetivo analisar de forma prática como a plataforma digital Mercado Livre tem implementado ações para se adequar às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A escolha da empresa se fundamenta em sua relevância no comércio eletrônico nacional, sua forte presença digital e o grande volume de dados pessoais que circulam diariamente em sua operação. O estudo busca identificar as principais medidas adotadas pela empresa, avaliar sua aderência aos princípios da LGPD e refletir sobre os impactos dessa conformidade na experiência do usuário, na governança de dados e na imagem institucional da plataforma.

4.1 Breve histórico e relevância do Mercado Livre

O Mercado Livre foi fundado em 1999 na Argentina e, desde então, consolidou-se como uma das maiores plataformas de comércio eletrônico da América Latina. No Brasil, figura como uma das líderes do setor, reunindo milhões de usuários entre compradores e vendedores. O modelo de negócios da empresa envolve marketplace, serviços de pagamento (Mercado Pago), logística (Mercado Envios) e, mais recentemente, serviços financeiros. (LIVRE., 2025)

Por lidar com diversas operações digitais, a empresa trata diariamente um volume significativo de dados pessoais e sensíveis, como nome, CPF, endereço, dados bancários, histórico de compras, localização, entre outros. Essa realidade impõe à plataforma uma responsabilidade ampliada quanto à proteção e à gestão desses dados. (ZUBOFF, 2019)

4.2 A política de privacidade como instrumento de transparência

Um dos principais elementos de adequação à LGPD é a publicação de uma Política de Privacidade clara, acessível e atualizada. O Mercado Livre disponibiliza esse documento em seu site, abordando de forma detalhada os seguintes aspectos: (BRASIL, 2018)

- Quais dados são coletados;
- De que forma esses dados são utilizados;
- Com quem os dados podem ser compartilhados;
- Quais são os direitos dos usuários sobre suas informações;
- Como exercer esses direitos e entrar em contato com o responsável pela proteção de dados.

A linguagem utilizada no documento busca ser compreensível, embora ainda apresente trechos com certa complexidade jurídica. A presença de seções organizadas por temas facilita a navegação e a compreensão geral, alinhando-se com o princípio da transparência, previsto na LGPD. (TURILLI MATTEO; FLORIDI, 2009)(NISSENBAUM, 2009) (DONEDA, 2020)

4.3 Consentimento e gerenciamento de cookies

O consentimento é um dos fundamentos mais relevantes da LGPD, sendo exigido sempre que o tratamento de dados não estiver respaldado por outra base legal prevista na lei. No caso do Mercado Livre, observa-se a implementação de banners de cookies que permitem

ao usuário escolher quais tipos de cookies deseja permitir ou recusar. (MANTELERO, 2014) (BRASIL, 2018)

A plataforma também oferece uma seção específica onde é possível gerenciar preferências de privacidade, permitindo que o titular dos dados tenha maior controle sobre a coleta e o uso de suas informações. Essa prática está em conformidade com os princípios da liberdade de escolha e da necessidade, além de reforçar o direito à autodeterminação informativa. (NISSENBAUM, 2009)

4.4 Segurança da informação e proteção contra vazamentos

Outro aspecto fundamental da LGPD é a adoção de medidas técnicas e administrativas de segurança para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, vazamentos ou destruição indevida. O Mercado Livre informa, em sua política, que utiliza tecnologias avançadas de criptografia, autenticação em duas etapas e monitoramento constante de seus sistemas. (BRASIL, 2018)

Embora não seja possível verificar internamente os protocolos adotados, a empresa já comunicou publicamente seu compromisso com a cibersegurança e a prevenção de incidentes, além de disponibilizar orientações aos usuários sobre boas práticas de segurança. (DONEDA, 2006)

Cabe destacar que, como qualquer grande plataforma, o Mercado Livre também está sujeito a riscos e já enfrentou, no passado, questionamentos relacionados a vazamentos de dados. No entanto, a resposta da empresa a esses episódios, incluindo notificações aos usuários e ações corretivas, evidencia uma preocupação com a responsabilização e a prevenção, conforme previsto na LGPD. (PECK, 2021) (KLOZA DARIUSZ; DE HERT, 2012)

4.5 Canal de tendimento ao titular de dados

A LGPD exige que o titular de dados tenha meios facilitados para exercer seus direitos. O Mercado Livre disponibiliza um canal específico para que o usuário possa acessar, corrigir ou excluir seus dados, bem como solicitar informações sobre o tratamento que está sendo realizado. (BRASIL, 2018)

Esse canal, normalmente acessado através do menu de configurações da conta, é integrado à Central de Ajuda e permite o envio de solicitações diretamente ao Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO). A existência e o funcionamento desse canal refletem o compromisso com a efetividade dos direitos dos titulares. (TAVARES, 2021)

4.6 Desafios e oportunidades de melhoria

Apesar dos avanços, é possível identificar alguns desafios e limitações na adequação da plataforma. A complexidade das informações fornecidas, o excesso de termos técnicos e a dificuldade de localização de certas funcionalidades podem dificultar a plena compreensão dos usuários, especialmente daqueles com menor letramento digital. (TURILLI MATTEO; FLORIDI, 2009) (NISSENBAUM, 2009)

Outro desafio é garantir que toda a cadeia de parceiros, anunciantes e terceiros também esteja em conformidade com a legislação, evitando que dados coletados pelo site sejam utilizados de maneira indevida por empresas externas. (ZUBOFF, 2019)

Por outro lado, a adequação à LGPD representa uma oportunidade de fortalecimento da confiança do consumidor, bem como de aprimoramento da governança interna de

dados. A transparência, o respeito aos direitos dos usuários e o cuidado com a informação são fatores cada vez mais valorizados pelo público e podem funcionar como diferenciais competitivos relevantes. (DONEDA, 2006)

4.7 Entrevistas e Questionários com Empresas Locais: Dificuldades e Estratégias de Adequação à LGPD

Além da análise do Mercado Livre, realizou-se um levantamento junto a empresas locais da região de Acreúna (GO), por meio de entrevistas semiestruturadas e questionários aplicados a gestores de tecnologia e responsáveis pelo setor jurídico. O objetivo foi compreender como organizações de menor porte, em comparação a grandes corporações, vêm conduzindo o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.7.1 Empresas Participantes e Respondentes

A pesquisa contou com a participação de cinco empresas de diferentes segmentos comerciais. Foram entrevistados gestores ou responsáveis legais por cada organização, além da aplicação de um questionário interno com colaboradores diretamente envolvidos no tratamento de dados pessoais. Ao todo, participaram 5 empresas e 12 colaboradores respondentes.

Empresa	Segmento	Entrevistados
Empresa A	Comércio Varejista	3 Colaboradores
Empresa B	Serviços Administrativos	2 Colaboradores
Empresa C	Tecnologia e Suporte	4 Colaboradores
Empresa D	Distribuidora Agrícola	1 Colaborador
Empresa E	Oficina Automotiva	2 Colaboradores

Tabela 1 - Fonte: Autoria própria.

4.7.2 Perguntas aplicadas no instrumento de coleta

O questionário foi elaborado com perguntas objetivas e discursivas, contendo itens relacionados ao conhecimento da LGPD e às práticas de conformidade. As questões aplicadas foram:

- Sua empresa conhece a LGPD?
- Existe política de privacidade formalizada?
- A empresa coleta dados pessoais de clientes, usuários ou funcionários?
- Os dados são armazenados de forma segura?
- Existe controle de consentimento sobre o uso dos dados?
- Há treinamento interno referente à LGPD?
- Qual a principal dificuldade enfrentada para adequação à lei?
- A empresa pretende implementar novas ações de conformidade?

O modelo completo do questionário encontra-se em Apêndice A.

4.7.3 Tabulação das respostas

Após a coleta dos dados, as respostas foram agrupadas e categorizadas. A principal dificuldade relatada pelas empresas foi o desconhecimento da legislação, seguida pela falta de recursos financeiros, complexidade técnica e ausência de ferramentas adequadas.

Empresa	Respondentes	Principal Dificuldade Identificada
Empresa A	3	Falta de recursos
Empresa B	2	Falta de conhecimento
Empresa C	4	Dificuldades de Alterações internas
Empresa D	1	Falta de ferramentas
Empresa E	2	Falta de conhecimento

Tabela 2 - Fonte: Autoria própria.

4.7.4 Análise dos resultados

Os dados apontam que:

- 2 empresas relataram desconhecimento da lei;
- 1 empresa citou falta de recursos financeiros;
- 1 empresa declarou alta complexidade na aplicação prática;
- 1 empresa indicou ausência de ferramentas adequadas.

As entrevistas revelaram que uma das principais dificuldades enfrentada está relacionada à falta de recursos financeiros e técnicos para implementar soluções robustas de segurança da informação. Muitas empresas apontaram que a contratação de consultorias especializadas e a aquisição de softwares de gestão de consentimento estão além de suas possibilidades orçamentárias.

Outro desafio identificado foi o desconhecimento da legislação por parte de colaboradores e gestores, o que leva à necessidade de treinamentos constantes para difundir a cultura de privacidade e proteção de dados. Além disso, a complexidade da lei gera insegurança sobre quais medidas são obrigatórias e quais são apenas recomendadas.

Apesar das dificuldades, algumas estratégias de adequação foram destacadas:

- Adoção gradual de políticas de privacidade simplificadas, em linguagem acessível;
- Revisão de formulários e contratos, reduzindo a coleta de dados ao mínimo necessário (princípio da necessidade);
- Uso de ferramentas gratuitas ou de baixo custo para gerenciamento de consentimento e controle de cookies;
- Capacitação interna por meio de palestras e cursos online sobre a LGPD;
- Indicação de um responsável interno (mesmo sem formação jurídica específica) para atuar como ponto de contato sobre privacidade.

A análise dos questionários evidencia que, embora a adequação completa ainda seja um desafio, há um movimento crescente de conscientização e de busca por conformidade. Em muitos casos, a LGPD é vista não apenas como uma obrigação legal, mas como uma oportunidade de fortalecer a confiança do consumidor e de se destacar no mercado regional pela transparência e responsabilidade digital.

4.8 Protótipos Gráficos de Adequação à LGPD

A fim de complementar a análise prática desenvolvida neste estudo, elaboraram-se protótipos gráficos que exemplificam como sites podem estruturar suas interfaces para atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Esses protótipos têm caráter conceitual e visam demonstrar boas práticas de transparência, consentimento informado e facilidade de acesso aos direitos dos titulares. (PECK, 2021)

A seguir, apresentam-se os principais elementos propostos:

- Banner de consentimento de cookies: exibe opções claras de “Aceitar todos”, “Rejeitar” e “Configurar preferências”, acompanhadas de link direto para a Política de Privacidade. Esse recurso garante que o usuário possa exercer sua liberdade de escolha já no primeiro contato com o site.



Figura 1 – Banner de Consentimento de Cookies (Fonte: Autoria Própria)

- Tela de configuração de preferências de privacidade: organiza os tipos de cookies em categorias (essenciais, funcionais, analíticos e publicidade), permitindo ao usuário selecionar quais deseja permitir. Essa abordagem atende ao princípio da necessidade, limitando a coleta de dados ao estritamente necessário

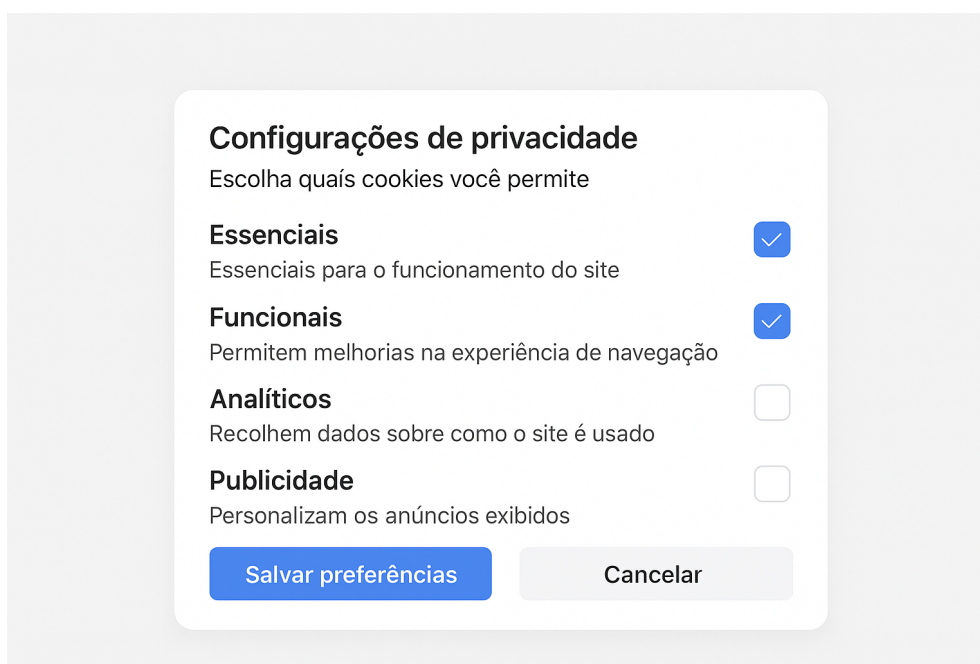


Figura 2 – Tela de Configuração (Fonte: Autoria Própria)

- Página de Política de Privacidade: apresenta o conteúdo em linguagem simplificada e acessível, segmentado por tópicos como dados coletados, finalidades, compartilhamento e direitos do titular. O objetivo é facilitar a compreensão do usuário, atendendo ao princípio da transparência previsto na LGPD.

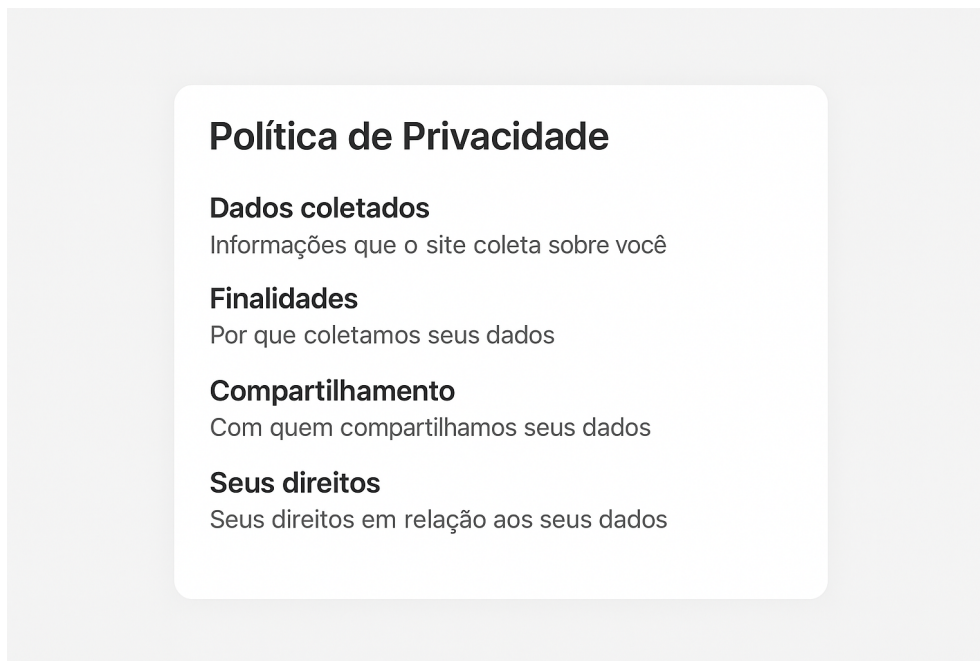


Figura 3 – Página de Política de Privacidade (Fonte: Autoria Própria)

- Área do usuário (Meu Perfil): inclui funcionalidades que permitem ao titular baixar seus dados, solicitar correção ou exclusão, além de revogar consentimento. Essas opções asseguram o exercício efetivo dos direitos previstos nos artigos 18 e 20 da LGPD.

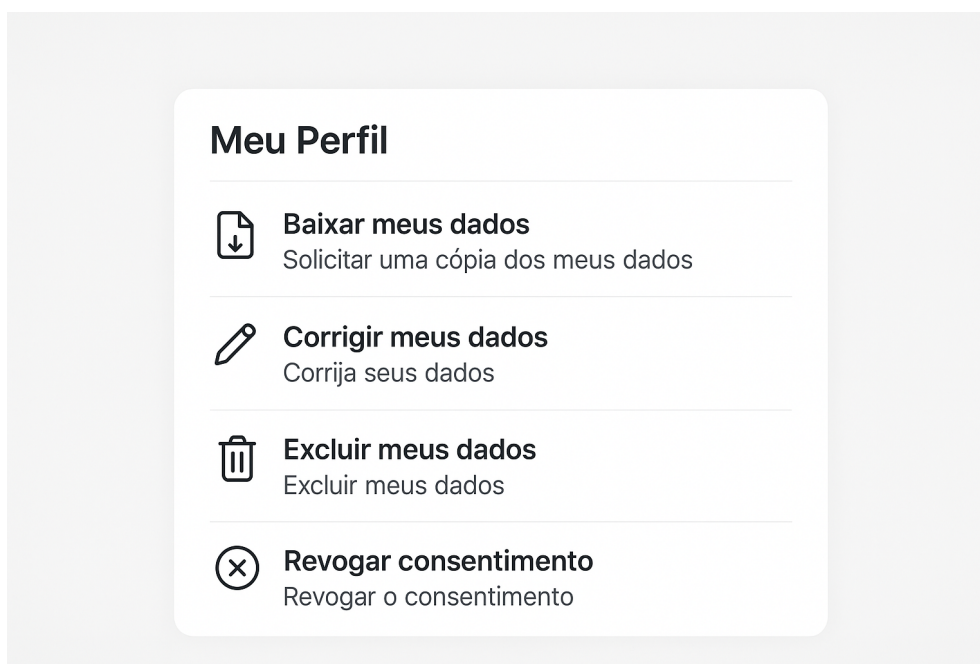


Figura 4 – Área do Usuário (Fonte: Autoria Própria)

- Formulário de cadastro adaptado: diferencia campos obrigatórios e opcionais, reduzindo a coleta ao mínimo necessário, conforme o princípio da minimização de dados. Inclui ainda uma caixa de seleção para consentimento explícito, vinculada à Política de Privacidade.

A imagem mostra um formulário de cadastro com o título "Formulário de cadastro". Ele contém quatro campos de entrada: "Nome", "E-mail", "Telefone (opcional)" e uma caixa de seleção marcada com "Concordo com a Política de Privacidade". Um botão azul "Cadastrar" está localizado na base do formulário.

Figura 5 – Formulário de Cadastro Adaptado (Fonte: Autoria Própria)

Os protótipos apresentados demonstram que a adequação à LGPD não se limita a ajustes técnicos ou jurídicos, mas envolve também o design das interfaces digitais, com foco na usabilidade e no direito à autodeterminação informativa. A aplicação prática desses elementos contribui não apenas para a conformidade legal, mas também para o fortalecimento da confiança do consumidor, elemento essencial para a competitividade no ambiente digital.

4.9 Evidências Visuais e Relação entre Requisitos da LGPD e Funcionalidades Implementadas

4.9.1 Evidências Visuais da Adequação do Mercado Livre à LGPD

Com o objetivo de complementar a análise prática desenvolvida neste estudo, foram coletadas evidências visuais da plataforma Mercado Livre, demonstrando algumas das funcionalidades relacionadas à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

As capturas de tela (prints) foram obtidas diretamente da interface pública da plataforma, permitindo observar mecanismos relacionados à transparência, consentimento, segurança e exercício dos direitos dos titulares de dados. Entre os elementos analisados, destacam-se:

- Banner de consentimento de cookies;
- Tela de gerenciamento de preferências de privacidade;
- Política de Privacidade;
- Interface de configurações da conta do usuário;
- Canal de atendimento relacionado à proteção de dados;

- Formulários de cadastro e autenticação.

Essas evidências visuais auxiliam na validação prática das análises apresentadas anteriormente, demonstrando como os princípios previstos na LGPD são operacionalizados no ambiente digital da plataforma.

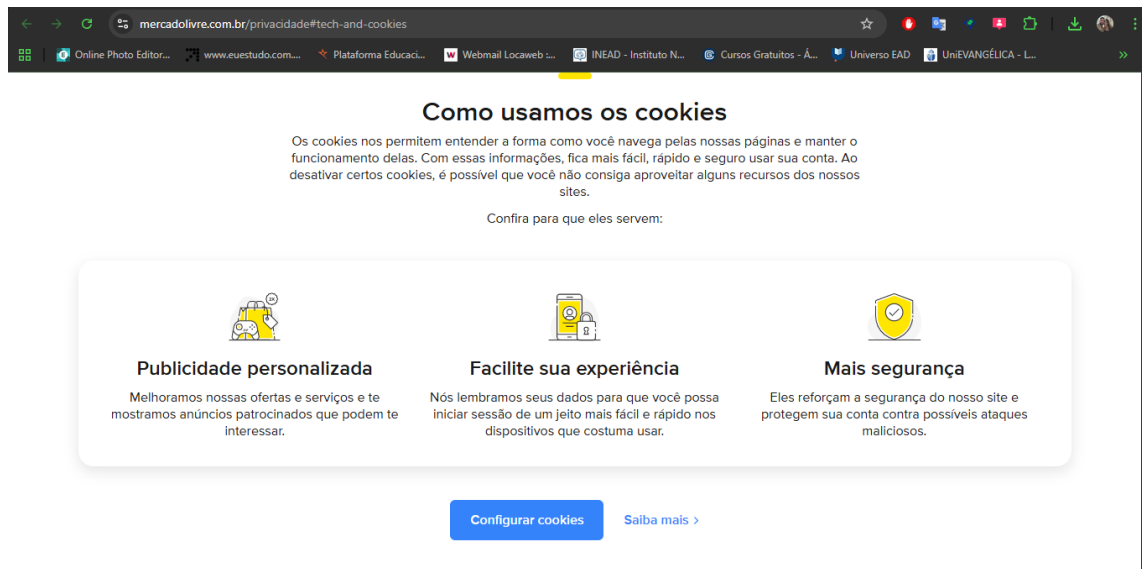


Figura 6 – Banner de Consentimento de Cookies do Mercado Livre (Fonte: Mercado Livre, 2026)

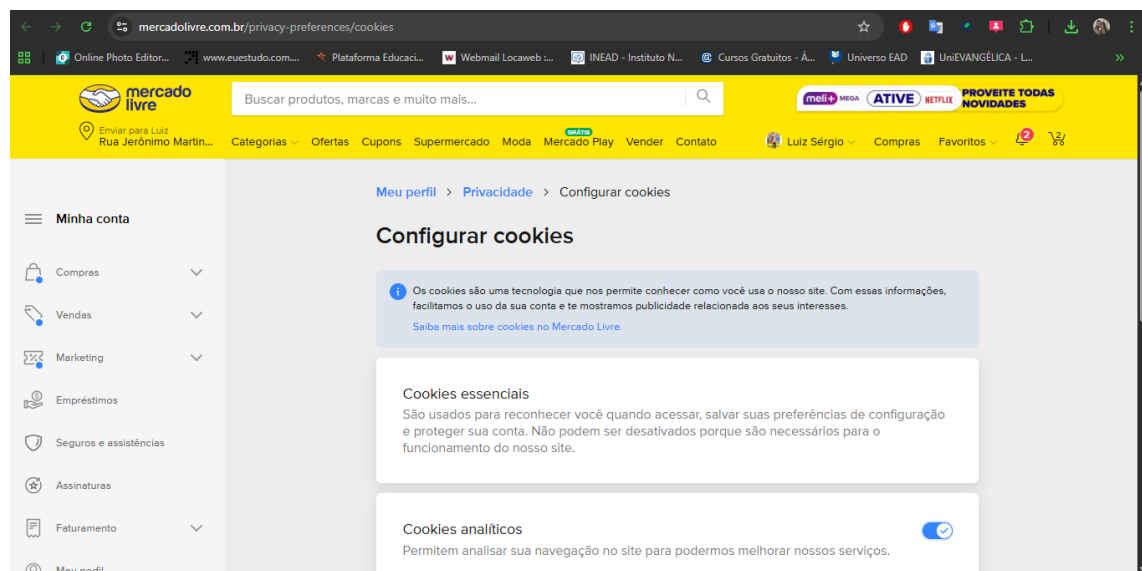


Figura 7 – Tela de Configuração de Cookies e Preferências de Privacidade (Fonte: Mercado Livre, 2026)

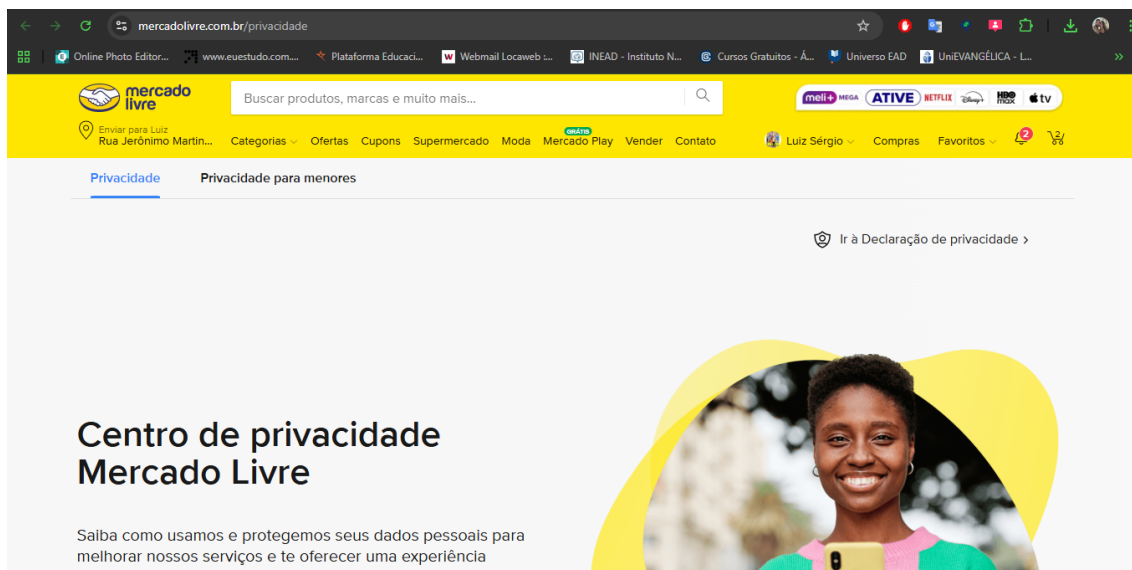


Figura 8 – Política de Privacidade do Mercado Livre (Fonte: Mercado Livre, 2026)

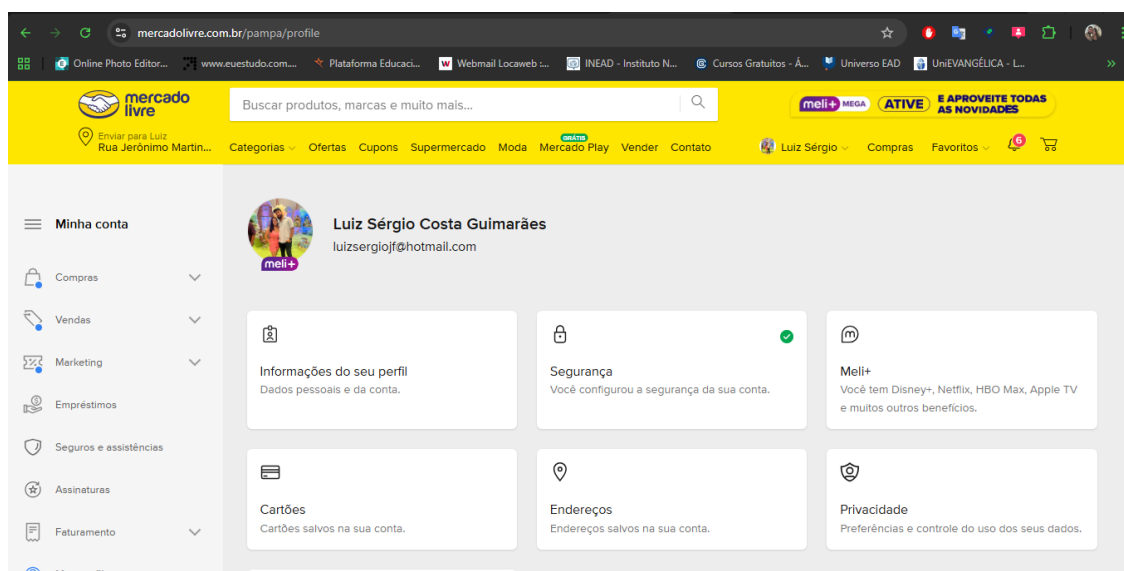


Figura 9 – Área do Usuário e Configurações de Privacidade (Fonte: Mercado Livre, 2026)

4.9.2 Relação entre os Requisitos da LGPD e as Funcionalidades Implementadas

A análise da plataforma permitiu identificar diversas funcionalidades implementadas pelo Mercado Livre com o objetivo de atender aos requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A Tabela 3 apresenta a relação entre os principais princípios e exigências da LGPD e os mecanismos observados durante o estudo de caso.

Requisito da LGPD	Funcionalidade Implementada pelo Sistema
Transparência	Política de Privacidade acessível e detalhada
Consentimento	Banner de cookies com opções de aceite e rejeição
Controle do titular	Painel de gerenciamento de preferências
Segurança da informação	Criptografia e autenticação em dois fatores
Direito de acesso aos dados	Área do usuário com solicitação de informações
Revogação de consentimento	Alteração de preferências de cookies
Minimização de dados	Formulários com coleta limitada de informações
Responsabilização (accountability)	Canal de atendimento e políticas institucionais
Prevenção e mitigação de riscos	Monitoramento de acessos e políticas de segurança
Exclusão de dados	Solicitação de exclusão de conta e dados pessoais

Tabela 3 - Relação entre requisitos da LGPD e funcionalidades implementadas pelo Mercado Livre - Fonte: Autoria própria.

A relação apresentada evidencia que, com base nas funcionalidades públicas analisadas, o Mercado Livre disponibiliza mecanismos relacionados aos principais requisitos previstos na LGPD, especialmente quanto à transparência, ao gerenciamento de consentimento e ao exercício dos direitos dos titulares. Entretanto, essa análise restringe-se aos elementos públicos observados, não abrangendo auditoria dos processos internos de tratamento, armazenamento e descarte de dados. (BRASIL, 2018)

Entretanto, apesar da presença dessas funcionalidades, verificou-se que algumas interfaces ainda apresentam excesso de informações técnicas, o que pode dificultar a compreensão por parte de usuários com menor familiaridade digital. Dessa forma, a efetividade da adequação depende não apenas da implementação técnica dos mecanismos, mas também da acessibilidade e clareza das informações disponibilizadas.

5 RESULTADOS

5.1 Resultados do Estudo de Caso: Adequação do Mercado Livre à LGPD

A análise observacional e documental do site do Mercado Livre permitiu identificar as principais medidas implementadas pela plataforma para atendimento às exigências estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018. A organização dos resultados seguiu os eixos normativos centrais da legislação: transparência, consentimento, segurança da informação e garantia dos direitos dos titulares.

As evidências públicas observadas durante a análise documental sugerem a adoção de práticas relacionadas à proteção de dados pessoais o entendimento de que a proteção de dados deixou de ser apenas requisito técnico e passou a integrar a governança organizacional . (DONEDA, 2006) (MANTELERO, 2014).

5.1.1 Política de Privacidade e Transparência

Verificou-se que a plataforma disponibiliza política de privacidade estruturada, contendo descrição dos dados coletados, finalidades de tratamento, hipóteses de compartilhamento, bases legais e informações relativas aos direitos dos titulares.

Tal prática demonstra alinhamento ao princípio da transparência previsto no art. 6º, VI, da LGPD. A disponibilização prévia e acessível dessas informações está em consonância com o entendimento de que a proteção de dados exige clareza informacional como condição de legitimidade do tratamento (NISSENBAUM, 2009).

Entretanto, observou-se que determinados trechos apresentam densidade técnico-jurídica elevada, o que pode comprometer a efetividade comunicacional. Conforme (TURILLI MATTEO; FLORIDI, 2009), a transparência informacional não se limita à disponibilização formal de dados, mas exige inteligibilidade real ao destinatário.

5.1.2 Consentimento e Gestão de Cookies

Constatou-se a implementação de banner de consentimento de cookies com possibilidade de aceite integral, rejeição ou personalização das preferências. O sistema permite gestão granular por categorias e modificação posterior, reforçando o controle do titular sobre seus dados.

Essa prática está alinhada ao princípio da autodeterminação informativa, reconhecido como núcleo da proteção de dados (DONEDA, 2006). Ademais, observa-se conformidade com as bases legais previstas na LGPD e com o paradigma de revisão crítica do modelo tradicional de “notice and consent” discutido por (MANTELERO, 2014).

A possibilidade de revisão contínua das preferências fortalece o caráter dinâmico do consentimento, evitando sua compreensão como ato único e irrevogável.

5.1.3 Segurança da Informação

A política institucional informa adoção de medidas técnicas como criptografia, autenticação em dois fatores e monitoramento de sistemas.

A exigência de medidas técnicas e administrativas adequadas decorre do art. 46 da LGPD (BRASIL, 2018), que impõe aos agentes de tratamento o dever de proteção contra acessos não autorizados e vazamentos.

A literatura reconhece que, em ambientes digitais massivos, a proteção de dados deve ser estruturada como processo contínuo de gestão de riscos (KLOZA DARIUSZ; DE HERT, 2012). Nesse sentido, a formalização pública de políticas de segurança indica esforço de adequação estrutural.

5.1.4 Exercício dos Direitos dos Titulares

A plataforma disponibiliza canal específico para solicitações relacionadas aos direitos previstos no art. 18 da LGPD (BRASIL, 1988), incluindo acesso, correção, exclusão e revogação de consentimento.

A operacionalização desses direitos confirma o deslocamento do poder decisório para o titular, consolidando a lógica de accountability (responsabilização) prevista na legislação (TAVARES, 2021).

Conforme (GONÇALVES, 2022), a efetividade da LGPD depende não apenas da previsão normativa dos direitos, mas da existência de canais estruturados para seu exercício prático.

5.2 Limitações e Desafios Identificados no Estudo de Caso

Apesar do elevado grau de conformidade estrutural, identificaram-se limitações relacionadas à linguagem técnica da política de privacidade e à dependência de operadores terceiros.

(ZUBOFF, 2019) alerta que grandes plataformas digitais operam em ecossistemas complexos de compartilhamento de dados, o que amplia riscos relacionados ao controle indireto das informações. Assim, o monitoramento constante da cadeia de parceiros torna-se elemento central da governança de dados.

A adequação à LGPD, portanto, não se configura como evento pontual, mas como processo evolutivo de gestão organizacional (PECK, 2021).

5.3 Resultados da Pesquisa com Empresas Locais

A pesquisa com empresas da região de Acreúna (GO) revelou estágio inicial de maturidade em governança de dados.

Duas empresas relataram desconhecimento significativo da legislação. Conforme (TAVARES, 2021), a ausência de compreensão clara da LGPD compromete sua efetividade prática e evidencia necessidade de capacitação organizacional.

A falta de recursos financeiros e tecnológicos também foi apontada como obstáculo. Tal realidade confirma que pequenas e médias empresas enfrentam dificuldades estruturais distintas das grandes corporações (PECK, 2021)).

5.4 Análise Gráfica dos Resultados do Questionário

Com o objetivo de facilitar a visualização e interpretação dos dados coletados, foram elaborados gráficos de pizza representando as principais variáveis analisadas na pesquisa.

5.4.1 Principais Dificuldades na Adequação à LGPD

A análise do gráfico demonstra que 40% das empresas apontaram a falta de conhecimento como principal dificuldade no processo de adequação à LGPD. Esse resultado evidencia que o principal obstáculo não está apenas relacionado à estrutura tecnológica ou financeira, mas à compreensão da própria legislação.

As demais dificuldades — falta de recursos financeiros, complexidade técnica e ausência de ferramentas — foram apontadas por 20% das empresas cada, indicando que esses fatores também impactam o processo, embora de forma menos predominante.

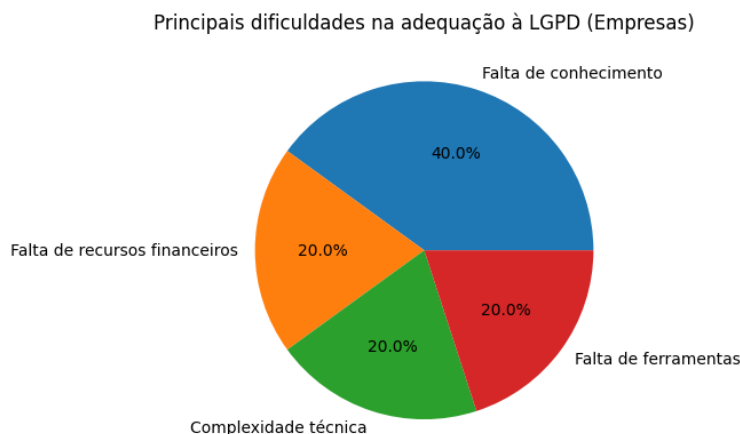


Figura 10 – Principais dificuldades na adequação à LGPD (Fonte: Autoria Própria)

5.4.2 Distribuição Percentual das Dificuldades

A representação percentual reforça a predominância do fator informacional como principal barreira. Observa-se que, embora existam dificuldades estruturais, estas não superam o impacto do desconhecimento da legislação, o que evidencia a necessidade de capacitação organizacional.

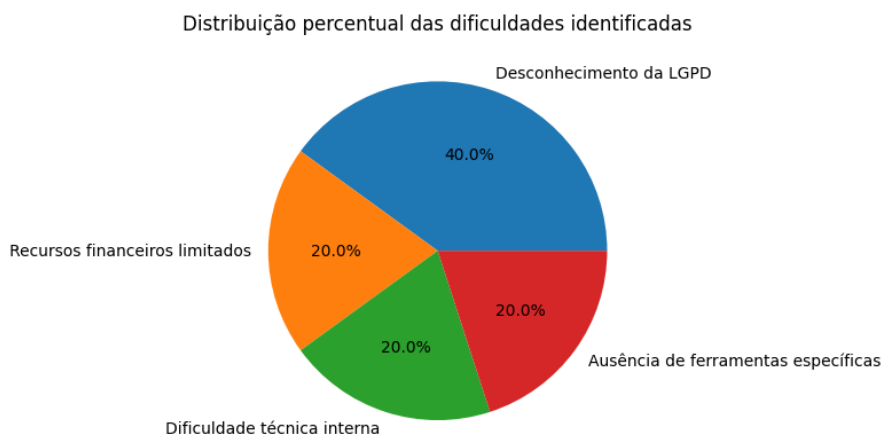


Figura 11 – Distribuição percentual das dificuldades (Fonte: Autoria Própria)

5.4.3 Nível de Conhecimento sobre a LGPD

Os dados indicam que 60% das empresas possuem conhecimento superficial sobre a LGPD, enquanto 40% apresentam desconhecimento significativo. Esse cenário demonstra que a legislação ainda não foi plenamente assimilada no contexto organizacional analisado.

A predominância de conhecimento superficial evidencia que, embora haja reconhecimento da existência da lei, sua aplicação prática ainda não está consolidada, comprometendo a implementação efetiva dos princípios de proteção de dados.

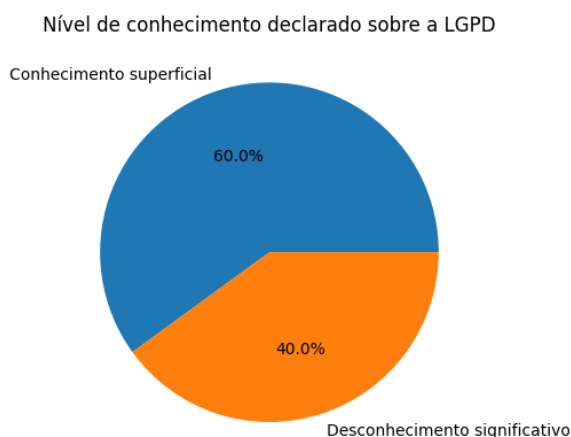


Figura 12 – Nível de conhecimento sobre a LGPD (Fonte: Autoria Própria)

5.4.4 Síntese dos Resultados Gráficos

A análise conjunta dos gráficos permite identificar que o principal fator limitante para a adequação à LGPD nas empresas pesquisadas é o déficit de conhecimento técnico-jurídico, seguido por limitações estruturais.

Os resultados reforçam que a maturidade em governança de dados ainda se encontra em estágio inicial no contexto analisado, sendo necessária a adoção de estratégias voltadas à capacitação e ao fortalecimento da cultura organizacional.

5.5 Dificuldades Gerais Identificadas

A análise integrada demonstrou que as dificuldades de adequação envolvem dimensões técnicas, financeiras, organizacionais e jurídicas.

Do ponto de vista técnico, a implementação de controles de consentimento e a reestruturação de bases legadas representam desafios relevantes. Segundo (KLOZA DARIUSZ; DE HERT, 2012), adaptações estruturais demandam planejamento estratégico e avaliação de impacto.

Sob a perspectiva organizacional, observou-se ausência de cultura consolidada de proteção de dados. (MANTELEIRO, 2014) destaca que a proteção eficaz exige incorporação da privacidade como valor institucional permanente.

No campo jurídico, verificou-se insegurança quanto à interpretação normativa, o que reforça a importância de orientação e capacitação contínuas ((GONÇALVES, 2022).

5.6 Principais Descobertas da Pesquisa

Os resultados evidenciaram assimetria significativa entre grandes plataformas digitais e pequenas empresas quanto à capacidade de conformidade.

O Mercado Livre apresenta estrutura avançada de governança digital, enquanto as empresas locais ainda buscam adaptação progressiva. Tal constatação reafirma a tese de que a proteção de dados exige recursos técnicos, financeiros e humanos adequados (DONEDA, 2006).

Também se verificou que a adequação não se resume à formalização documental. Conforme (TURILLI MATTEO; FLORIDI, 2009), a transparência só se concretiza quando acompanhada de inteligibilidade e usabilidade.

A pesquisa demonstrou, ainda, que a proteção de dados pode atuar como diferencial competitivo, fortalecendo a confiança do consumidor (ZUBOFF, 2019).

5.7 Síntese Analítica dos Resultados

A análise documental e observacional realizada permitiu identificar que o Mercado Livre disponibiliza, em seus canais públicos, mecanismos relacionados à proteção de dados pessoais, como política de privacidade, gerenciamento de cookies, canal para atendimento aos direitos dos titulares e informações sobre medidas de segurança. Esses elementos demonstram uma preocupação da empresa em atender às exigências da LGPD no âmbito das informações disponibilizadas aos usuários.

Entretanto, esta pesquisa limitou-se à análise externa da plataforma, não sendo realizada auditoria técnica ou acesso aos processos internos de tratamento, armazenamento, compartilhamento e descarte de dados pessoais. Dessa forma, não é possível afirmar que a empresa esteja integralmente adequada à LGPD, mas apenas que as evidências públicas analisadas indicam a adoção de práticas compatíveis com os princípios previstos na legislação. (BRASIL, 2018).

Em contrapartida, as empresas locais encontram-se em estágio inicial de maturidade, enfrentando limitações estruturais e culturais.

A adequação à LGPD revela-se processo contínuo, multidimensional e dependente de governança ativa, cultura organizacional e investimento estratégico em proteção de dados (MANTELERO, 2014) (TAVARES, 2021).

5.8 Comparação entre o Mercado Livre e as Empresas Locais quanto à Adequação à LGPD

A análise comparativa entre o Mercado Livre e as empresas locais participantes da pesquisa evidencia diferenças significativas no nível de maturidade em governança de dados, estrutura tecnológica e capacidade de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O Mercado Livre, por atuar como uma das maiores plataformas de comércio eletrônico da América Latina, apresenta estrutura organizacional mais avançada e mecanismos consolidados de proteção de dados. A empresa possui políticas de privacidade formalizadas, sistemas de gerenciamento de consentimento, controle de cookies, canais específicos para atendimento aos titulares de dados e investimentos contínuos em segurança da informação, incluindo criptografia, autenticação em dois fatores e monitoramento constante dos sistemas. Essas práticas demonstram elevado grau de conformidade estrutural

com os princípios da LGPD, especialmente aqueles relacionados à transparência, segurança, responsabilização e exercício dos direitos dos titulares.

Em contrapartida, as empresas locais analisadas encontram-se em estágio inicial de adequação normativa. Os resultados da pesquisa revelaram que grande parte das organizações ainda enfrenta dificuldades relacionadas ao desconhecimento da legislação, ausência de treinamento interno, limitações financeiras e carência de ferramentas tecnológicas adequadas para implementação de mecanismos de proteção de dados.

Enquanto o Mercado Livre apresenta políticas estruturadas e processos contínuos de governança digital, as empresas locais demonstraram adotar medidas mais pontuais e reativas, muitas vezes motivadas apenas pela necessidade de evitar sanções legais. Observou-se também que algumas empresas ainda não possuem políticas de privacidade formalizadas ou mecanismos completos de controle de consentimento, o que evidencia menor maturidade organizacional no tratamento de dados pessoais. Outro aspecto relevante refere-se à capacidade de investimento. O Mercado Livre dispõe de recursos financeiros e equipes especializadas voltadas à cibersegurança, compliance e proteção de dados, permitindo atualizações constantes de sua infraestrutura digital. Já as empresas locais relataram dificuldades para contratação de consultorias especializadas, aquisição de softwares específicos e capacitação técnica dos colaboradores, fatores que limitam o avanço do processo de conformidade.

No que se refere à transparência e à experiência do usuário, o Mercado Livre oferece canais estruturados para acesso, correção e exclusão de dados, além de interfaces voltadas ao gerenciamento de preferências de privacidade. Nas empresas locais, entretanto, verificou-se que muitos procedimentos ainda são realizados informalmente, sem fluxos padronizados para atendimento aos direitos dos titulares previstos na LGPD.

Apesar dessas diferenças estruturais, a pesquisa demonstrou que tanto o Mercado Livre quanto as empresas locais reconhecem a importância da proteção de dados como elemento estratégico para fortalecimento da confiança do consumidor. Ainda que em níveis distintos de maturidade, observou-se movimento crescente de conscientização sobre a necessidade de adoção de práticas mais transparentes e seguras no tratamento de informações pessoais.

Dessa forma, conclui-se que a principal diferença entre o Mercado Livre e as empresas locais não está apenas no cumprimento formal da legislação, mas na capacidade estrutural de implementar uma cultura contínua de governança de dados. Enquanto grandes plataformas digitais já incorporam a proteção de dados como parte de sua estratégia organizacional, pequenas empresas ainda enfrentam desafios relacionados à adaptação técnica, financeira e cultural, evidenciando a necessidade de maior disseminação de conhecimento e apoio à adequação normativa no contexto regional.

5.9 Análise Técnica das Evidências Públicas de Adequação do Sistema do Mercado Livre à LGPD

Além da análise documental e visual realizada anteriormente, torna-se relevante desenvolver uma avaliação técnica mais aprofundada sobre os mecanismos de tratamento de dados, segurança da informação e funcionamento estrutural do sistema do Mercado Livre no contexto da adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A análise técnica demonstra que a conformidade com a legislação não depende exclusivamente da existência de políticas de privacidade ou mecanismos visíveis ao usuário, mas também da implementação de processos internos, controles tecnológicos e estruturas

de governança capazes de garantir proteção contínua aos dados pessoais tratados pela plataforma.

5.9.1 Tratamento de Dados Pessoais

O funcionamento do sistema do Mercado Livre envolve múltiplas operações de tratamento de dados pessoais realizadas de forma integrada entre diferentes serviços da plataforma, incluindo marketplace, sistemas de pagamento, logística, autenticação de usuários e ferramentas de atendimento.

Durante a navegação e utilização da plataforma, são tratados dados cadastrais, financeiros, comportamentais e de navegação, como nome, CPF, endereço, e-mail, histórico de compras, localização aproximada, preferências de consumo e registros de acesso. Esses dados são utilizados para autenticação, processamento de pagamentos, personalização de anúncios, prevenção a fraudes e melhoria da experiência do usuário.

Sob a perspectiva técnica, observa-se que o sistema utiliza arquitetura centralizada de gerenciamento de dados, permitindo integração entre os diferentes módulos da plataforma. Esse tipo de estrutura favorece escalabilidade operacional e análise comportamental, mas também amplia a necessidade de controles rigorosos de acesso e segmentação das permissões internas.

A análise evidenciou ainda a utilização de mecanismos de coleta automatizada por meio de cookies e tecnologias de rastreamento, utilizados principalmente para personalização de conteúdo e monitoramento de comportamento de navegação. Nesse contexto, a implementação de mecanismos de consentimento torna-se fundamental para garantir conformidade com os princípios da finalidade e transparência previstos na LGPD.

Além disso, verificou-se preocupação com o princípio da minimização de dados, especialmente em formulários e processos de cadastro, nos quais parte das informações solicitadas possui relação direta com a finalidade operacional da plataforma.

5.9.2 Segurança da Informação e Proteção Contra Incidentes

A segurança da informação representa um dos pilares técnicos mais relevantes da adequação do Mercado Livre à LGPD. A plataforma demonstra adotar mecanismos modernos de proteção voltados à prevenção de acessos indevidos, vazamentos de dados e ataques cibernéticos.

Entre as principais medidas observadas destacam-se:

- utilização de protocolo HTTPS com criptografia TLS;
- autenticação em dois fatores;
- controle de sessões autenticadas;
- monitoramento de acessos suspeitos;
- validação de dispositivos;
- notificações de login;
- políticas de redefinição segura de senha.

Esses mecanismos reduzem significativamente riscos relacionados à interceptação de dados, sequestro de sessão e acesso não autorizado às contas dos usuários.

Do ponto de vista estrutural, sistemas de grande porte como o Mercado Livre normalmente operam com ambientes distribuídos em nuvem, balanceamento de carga e redundância de servidores, permitindo maior disponibilidade e tolerância a falhas. Embora detalhes internos da infraestrutura não sejam públicos, a estabilidade operacional observada

indica utilização de arquitetura robusta e mecanismos avançados de continuidade de serviços.

Outro aspecto importante refere-se à gestão de incidentes de segurança. A LGPD determina que incidentes capazes de gerar riscos relevantes aos titulares sejam comunicados à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos usuários afetados. Nesse sentido, a existência de canais específicos de suporte e recuperação de conta demonstra preocupação com mitigação de danos e resposta rápida a possíveis vulnerabilidades.

Entretanto, mesmo com estruturas avançadas de proteção, plataformas digitais de grande escala permanecem expostas a riscos contínuos relacionados a ataques cibernéticos, engenharia social, vazamentos por terceiros e exploração de vulnerabilidades. Isso evidencia que a segurança da informação deve ser compreendida como processo contínuo de gestão de riscos e atualização tecnológica permanente.

5.9.3 Funcionamento Sistêmico e Governança Digital

A adequação à LGPD também depende da forma como os sistemas organizacionais estruturam fluxos internos de governança digital e controle do ciclo de vida dos dados pessoais.

No caso analisado, observa-se que o Mercado Livre implementa funcionalidades integradas de gerenciamento de privacidade, permitindo ao usuário acessar configurações relacionadas a consentimento, preferências de cookies, gerenciamento de comunicações e solicitações relacionadas aos direitos previstos na legislação.

Do ponto de vista técnico-organizacional, isso demonstra integração entre:

- sistemas de autenticação;
- módulos de gerenciamento de usuários;
- bancos de dados;
- sistemas de consentimento;
- políticas de retenção de dados;
- ferramentas de monitoramento de acessos.

A existência desses mecanismos evidencia adoção parcial do modelo conhecido como *privacy by design*, no qual práticas de privacidade e proteção de dados são incorporadas diretamente na estrutura dos sistemas desde sua concepção.

Além disso, a plataforma demonstra preocupação com rastreabilidade e *accountability*, permitindo registro de operações realizadas pelos usuários e armazenamento de logs relacionados ao acesso e tratamento das informações pessoais. Esses registros são fundamentais para auditorias, investigação de incidentes e demonstração de conformidade perante órgãos reguladores.

5.9.4 Limitações Técnicas Observadas

Apesar do elevado nível de estrutura tecnológica identificado, a análise permitiu observar algumas limitações relacionadas principalmente à experiência do usuário e à transparência informacional.

Algumas funcionalidades relacionadas à privacidade encontram-se distribuídas em diferentes áreas da plataforma, o que pode dificultar sua localização por usuários com menor familiaridade digital. Além disso, determinados termos técnicos utilizados nas políticas de privacidade e configurações de consentimento podem comprometer a compreensão plena sobre o tratamento dos dados pessoais.

Outro ponto relevante refere-se à dependência de serviços e operadores terceiros. Plataformas digitais complexas frequentemente compartilham dados com parceiros comerciais, serviços de publicidade, sistemas logísticos e ferramentas analíticas externas, aumentando a complexidade da governança de dados e da fiscalização sobre todo o ecossistema digital envolvido.

Dessa forma, conclui-se que o Mercado Livre apresenta estrutura tecnológica compatível com elevado nível de adequação à LGPD, especialmente quando comparado às empresas locais analisadas na pesquisa. Entretanto, a efetividade da proteção de dados depende de atualização contínua dos mecanismos de segurança, melhoria da transparência informacional e fortalecimento permanente das práticas de governança digital e proteção da privacidade.

Referências

BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011. Citado na página 11.

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. . Diário Oficial da União, 2018. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm.> Citado 13 vezes nas páginas 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 21, 22 e 26.

BRASIL, R. F. do. Constituição da república federativa do brasil de 1988. diário oficial da união: Brasília, df, 5 out. 1988. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm, 1988. Citado 3 vezes nas páginas 1,

BRASIL, R. F. do. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. institui o marco civil da internet. diário oficial da união: seção 1. 2014. Citado na página 3.

DONEDA, D. *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. [S.l.]: Renovar, 2006. Citado 7 vezes nas páginas 3, 4, 6, 13, 14, 22 e 26.

DONEDA, D. *Da privacidade à proteção de dados pessoais: fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados 2. ed.* [S.l.]: Thomson Reuters Brasil, 2020. Citado 5 vezes nas páginas 5, 6, 7, 8 e 12.

(GDPR)., G. D. P. R. Regulation (eu) 2016/679 of the european parliament and of the council of 27 april 2016. *Official Journal of the European Union*, 2016. Citado na página 4.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Citado 2 vezes nas páginas 9 e 10.

GONÇALVES, R. B. . *Lei Geral de Proteção de Dados: aspectos teóricos e práticos*. [S.l.]: 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022. Citado 3 vezes nas páginas 4, 23 e 25.

KLOZA DARIUSZ; DE HERT, P. he rise of data protection impact assessments in the european union: complementing the accountability principle. 2012. Citado 5 vezes nas páginas 2, 7, 13, 23 e 25.

LAKATOS EVA MARIA; MARCONI, M. d. A. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Citado 3 vezes nas páginas 9, 10 e 11.

LIVRE., M. Política de privacidade. <https://www.mercadolivre.com.br/privacidade>, 2025. Citado 2 vezes nas páginas 1 e 12.

MANTELERO, A. The future of consumer data protection in the eu: rethinking the ‘notice and consent’ paradigm in the new era of predictive analytics. *Computer Law Security Review*, 2014. Citado 7 vezes nas páginas 1, 5, 7, 13, 22, 25 e 26.

MELLO, C. A. B. d. *Curso de Direito Administrativo*. [S.l.: s.n.], 2015. Citado na página 4.

MENDES LAURA SCHERTEL; DONEDA, D. Comentário à nova lei de proteção de dados (lei nº 13.709/2018): o novo paradigma da proteção de dados no brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 120, p. 555–587, 2018. Citado 2 vezes nas páginas 3 e 4.

- NISSENBAUM, H. Privacy in context: technology, policy, and the integrity of social life. 2009. Citado 5 vezes nas páginas 2, 3, 12, 13 e 22.
- PECK, P. Direito digital. Saraiva., 2021. Citado 10 vezes nas páginas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 13, 15 e 23.
- TAVARES, A. Proteção de dados pessoais e a lgpd: fundamentos e aplicações práticas. Revista dos Tribunais, 2021. Citado 7 vezes nas páginas 2, 4, 5, 8, 13, 23 e 26.
- TEIXEIRA TARCÍSIO; ARMELIN, R. M. G. d. F. *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: comentada artigo por artigo. 2. ed.* [S.l.]: JusPodivm, 2020. Citado na página 4.
- TURILLI MATTEO; FLORIDI, L. The ethics of information transparency. *Ethics and Information Technology*, v. 11, n. 2, p. 105–112., 2009. Citado 7 vezes nas páginas 2, 5, 10, 12, 13, 22 e 26.
- YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. Citado 3 vezes nas páginas 9, 10 e 11.
- ZUBOFF, S. The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power. New York: PublicAffairs, 2019. Citado 6 vezes nas páginas 2, 5, 12, 13, 23 e 26.

Apêndices

APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados (Questionário)

- (1) A empresa conhece a LGPD?
 - () Sim
 - () Não

- (2) Possui política de privacidade formalizada?
 - () Sim
 - () Não

- (3) Coleta dados pessoais de clientes/usuários?
 - () Sim
 - () Não
 - Se sim, quais?

- (4) Os dados coletados são armazenados de forma segura?
 - () Sim
 - () Não
 - () Parcialmente

- (5) Existe controle de consentimento?
 - () Sim
 - () Não
 - () Parcialmente

- (6) Funcionários recebem treinamento sobre proteção de dados?
 - () Sim
 - () Não

- (7) Qual a principal dificuldade enfrentada para adequação?
 - () Falta de conhecimento
 - () Falta de recursos financeiros
 - () Alta complexidade da lei
 - () Falta de ferramentas adequadas
 - () Outro

- (8) A empresa planeja novas ações de adequação?
 - () Sim
 - () Não