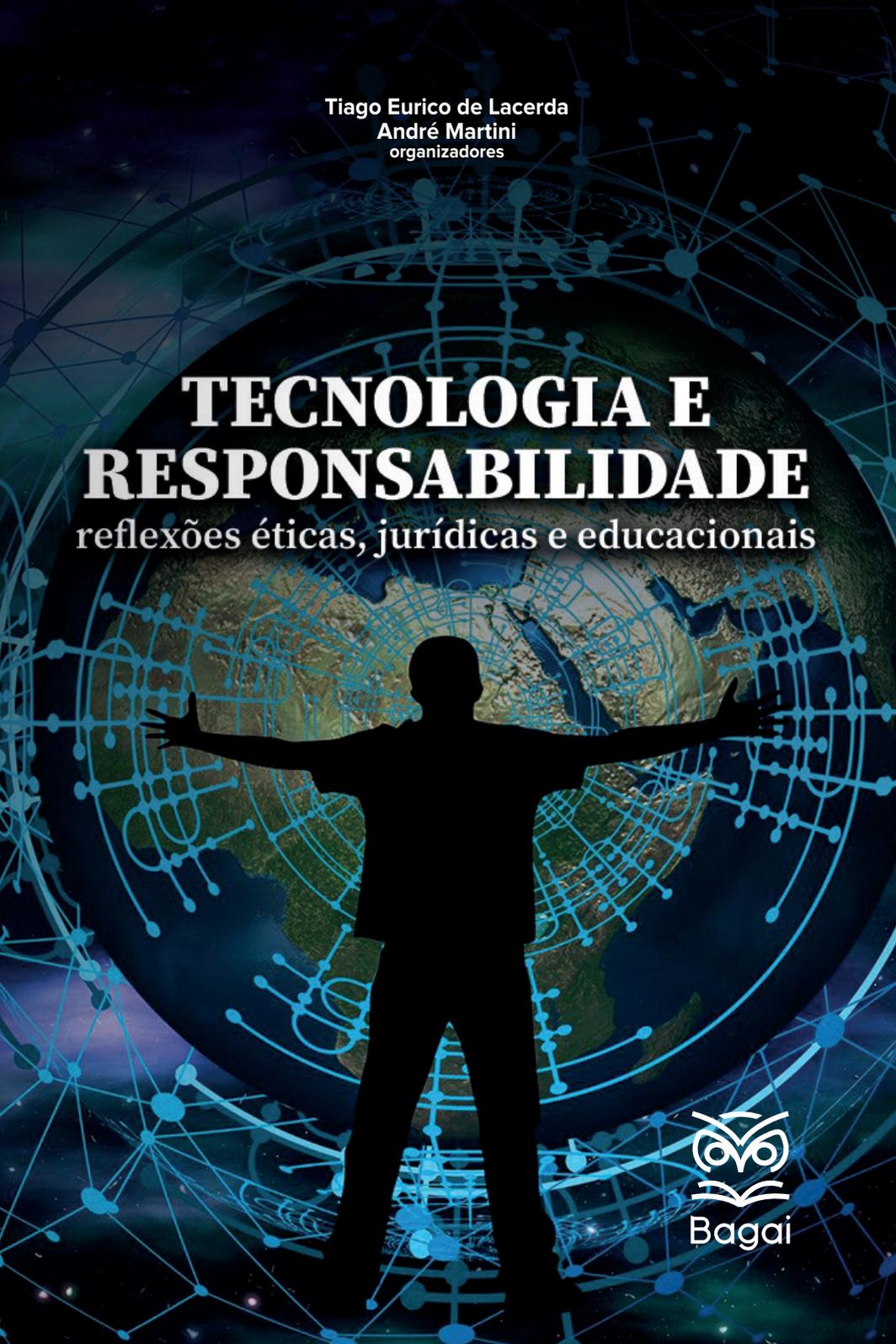


Tiago Eurico de Lacerda
André Martini
organizadores

TECNOLOGIA E RESPONSABILIDADE

reflexões éticas, jurídicas e educacionais



Bagai

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecária responsável: Aline Grazielle Benitez CRB-1/3129

T28 Tecnologia e responsabilidade: reflexões éticas, jurídicas e
1.ed. educacionais [recurso eletrônico] / organização Tiago Eurico de
 Lacerda, André Martini. 1.ed. – Curitiba-PR: Editora Bagai, 2021.
 E-book.

Bibliografia.
ISBN: 978-65-89499-28-2

1. Direito. 2. Educação. 3. Ética. 4. Responsabilidade.
5. Tecnologia. I. Lacerda, Tiago Eurico de. II. Martini, André.

02-2021/28

CDD 371.33

Índice para catálogo sistemático:
1. Educação: Tecnologia 371.33

<https://doi.org/10.37008/978-65-89499-28-2.17.02.21>

Este livro foi composto pela Editora Bagai.



www.editorabagai.com.br



[/editorabagai](https://www.instagram.com/editorabagai)



[/editorabagai](https://www.facebook.com/editorabagai)



contato@editorabagai.com.br

Tiago Eurico de Lacerda
André Martini
organizadores

TECNOLOGIA E RESPONSABILIDADE:
reflexões éticas, jurídicas e educacionais



1.^a Edição - Copyright© 2020 dos autores
Direitos de Edição Reservados à Editora Bagai.

O conteúdo de cada capítulo é de inteira e exclusiva responsabilidade do(s) seu(s) respectivo(s) autor(es). As normas ortográficas, questões gramaticais, sistema de citações e referencial bibliográfico são prerrogativas de cada autor(es).

<i>Editor-Chefe</i>	Cleber Bianchessi
<i>Revisão</i>	Os autores
<i>Projeto Gráfico</i>	Alexandre Lemos
<i>Conselho Editorial</i>	Dr. Adilson Tadeu Basquerote – UNIDAVI Dr. Ademir A Pinhelli Mendes – UNINTER Dr. Anderson Luiz Tedesco – UNOCHAPECÓ Dra. Andréa Cristina Marques de Araújo - CESUPA Dra. Andréia de Bem Machado - FMP Dr. Antonio Xavier Tomo - UPM - MOÇAMBIQUE Dra. Camila Cunico – UFPB Dr. Cledione Jacinto de Freitas – UFMS Dra. Clélia Peretti - PUCPR Dra. Daniela Mendes V da Silva – FEUC/UCB/SEEDUCRJ Dra. Denise Rocha – UFC Dra. Elnora Maria Gondim Machado Lima - UFPI Dra. Elisângela Rosemeri Martins – UESC Dr. Ernane Rosa Martins – IFG Dr. Everaldo dos Santos Mendes - PUC-Rio – ISTEIN - PUC Minas Dr. Helio Rosa Camilo – UFAC Dra. Helisamara Mota Guedes - UFVJM Dr. Juan Eligio López García – UCF-CUBA Dr. Juan Martín Ceballos Almeraya - CUIM-MÉXICO Dra. Larissa Warnavin – UNINTER Dr. Luciano Luz Gonzaga – SEEDUCRJ Dr. Luiz M B Rocha Menezes – IFTM Dr. Magno Alexon Bezerra Seabra - UFPB Dr. Marciel Lohmann – UEL Dr. Márcio de Oliveira – UFAM Dr. Marcos A. da Silveira – UFPR Dra. María Caridad Bestard González - UCF-CUBA Dr. Porfírio Pinto – CIDH - PORTUGAL Dr. Rogério Makino – UNEMAT Dr. Reginaldo Peixoto – UEMS Dr. Ronaldo Ferreira Maganhotto – UNICENTRO Dra. Rozane Zaionz - SME/SEED Dra. Sueli da Silva Aquino - FIPAR Dr. Tiago Eurico de Lacerda – UTFPR Dr. Tiago Tendai Chingore - UNILICUNGO - MOÇAMBIQUE Dr. Willian Douglas Guilherme – UFT Dr. Yoisell López Bestard- SEDUCRS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....7

HANS JONAS E A TÉCNICA: UMA REFLEXÃO SOBRE O (DES) CONTROLE DA VIDA.....11

Evanderson Luiz de Abreu

Tiago Eurico de Lacerda

André Martini

INDISPENSÁVEIS NA PANDEMIA, IRRELEVANTES NA VIDA REAL: MOTOBOYS, DA ILUSÃO DO EMPREENDEDORISMO À DURA REALIDADE DE EXPLORADOS PELAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE ENTREGA.....25

Roberson Lopes Bolzan

TECNOLOGIA E RESPONSABILIDADE: REFLEXÕES SOBRE ÉTICA E COMPORTAMENTO SOCIAL 37

Adriana do Carmo Figueiredo

O ADVENTO DA NOVA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E OS EFEITOS NAS RELAÇÕES DE ENSINO-APRENDIZAGEM ... 47

Luciane de Fátima Giroto Rosa

Antonio Francisco Magnoni

Luciana Galhardo Batista Simon

AS ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE CIVIL NO CASO DE VAZAMENTO DE DADOS ARMAZENADOS POR EMPRESA SEGUNDO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....60

André Martini

Tiago Eurico de Lacerda

RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS CAUSADOS NO AMBIENTE DIGITAL: OS CONTRATOS DE SEGURO CONTRA ATAQUES CIBERNÉTICOS 76

Luiza Leite Cabral Loureiro Coutinho

**MUDANÇA ORGANIZACIONAL NO SETOR AUTOMOTIVO:
INTERSEÇÕES ENTRE GESTÃO TRADICIONAL E GESTÃO
ESTRATÉGICA INOVADORA 91**

Lucas Ribeiro de Paula
Edson Arlindo Silva
Alice Aparecida Dias Akeguawa

**CRIPTOATIVOS: REGULAMENTAÇÃO E DESAFIOS EMERGENTES
PARA O COMBATE AOS CRIMES FINANCEIROS 105**

Jaison Sfogia Ricardo

**GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE APLICATIVO DE
COMPRA ONLINE NO SEGMENTO SUPERMERCADISTA 125**

Eduardo Júnio de Araújo
Edson Arlindo Silva
Pedro Paulo Carvalho Franco

**TECNOLOGIA ASSISTIVA: UMA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA
SOBRE A INCLUSÃO EDUCACIONAL DE ALUNOS COM
DEFICIÊNCIA FÍSICA140**

Pamella dos Santos Batista Nhanque
Bruno Galasso

**O USO DE DADOS PARA VERIFICAÇÃO DOS RECURSOS
FINANCEIROS EM CAMPANHAS ELEITORAIS: UMA BUSCA
PELA TRANSPARÊNCIA..... 155**

Clodomiro José Bannwart Junior
Patrícia Gasparro Sevilha Greco

SOBRE OS ORGANIZADORES169

ÍNDICE REMISSIVO170

APRESENTAÇÃO

Não é novidade que a tecnologia e seus avanços vêm atingindo gradativamente a vida da humanidade, transformando o seu cotidiano e mudando sua percepção sobre o mundo. Em um primeiro momento, somos induzidos a acreditar que essas inovações trazem apenas benefícios, já que a partir delas hoje existem curas para doenças, próteses sofisticadas para pessoas com deficiência, inteligência artificial, plataformas digitais e incontáveis outras aptas a facilitar ou qualificar a vida das pessoas. Inclusive, a recente necessidade de distanciamento social, por ocasião da pandemia do Coronavírus, fortaleceu essa crença, pois graças às plataformas de reuniões virtuais foi possível manter as relações profissionais, de ensino etc.

Em meio a essa nova realidade, insurgem-se questionamentos como: quais são os limites da tecnologia para um meio ambiente seguro? Estariam as leis aptas a regulamentar as várias ramificações que implicam o uso da tecnologia? Quais desafios existem quanto à responsabilidade ética, jurídica e educacional no que se refere à criação, implantação e utilização das tecnologias? Indagações dessa natureza permeiam a nova era e trazem certas preocupações, dada a rapidez em que a tecnologia se instala nos meios sociais em detrimento do dever ético, das leis, do meio ambiente e até mesmo da saúde. Assim, a obra se destina a abarcar reflexões acerca dos efeitos da tecnologia no mundo.

Iniciamos essa obra com texto dos autores, Evanderson Luiz de Abreu, Tiago Eurico de Lacerda e André Martini, intitulado: **HANS JONAS E A TÉCNICA: UMA REFLEXÃO SOBRE O (DES)CONTROLE DA VIDA**. Os autores abordam a questão da supervalorização da técnica, mas ao mesmo tempo, da necessidade de ser refletida à luz da ética, para que sua utilização perpassasse por uma Heurística do medo, ou seja, um agir humano com responsabilidade, diante de uma previsão sobre o poder de ação realizado pela técnica.

Na sequência, o autor Roberson Lopes Bolzan, apresenta em seu capítulo, **INDISPENSÁVEIS NA PANDEMIA, IRRELEVANTES NA VIDA**

REAL: MOTOBOYS, DA ILUSÃO DO EMPREENDEDORISMO À DURA REALIDADE DE EXPLORADOS PELAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE ENTREGA, ponderações sobre as disrupturas e descobertas digitais de nosso tempo. Nessa perspectiva, o autor retrata as relações laborais entre as plataformas digitais e os entregadores como uma ilusão de um trabalho que proporciona autonomia e liberdade ao trabalhador, enquanto na realidade o que temos é um histórico de aproveitamento das empresas sobre a vulnerabilidade e fragilidade de um trabalhador em um contexto de grandes índices de desemprego e informalidade no Brasil.

No capítulo, **TECNOLOGIA E RESPONSABILIDADE: REFLEXÕES SOBRE ÉTICA E COMPORTAMENTO SOCIAL**, a autora, Adriana do Carmo Figueiredo pondera as grandes mudanças ocorridas no mundo a partir da pandemia relacionada ao SARS-CoV-2. Além de toda estrutura tecnológica que nos cercam e de suas inúmeras atualizações, uma coisa é necessária: cuidar da saúde mental e procurar um equilíbrio emocional em meio a tantas novas exigências. Segundo a autora, precisamos colocar em debate todas as exigências de novos hábitos e de novas formas de interação social, por meio de princípios éticos, não somente para nossa vida profissional, mas também, para um melhor equilíbrio de nossa vida pessoal e resiliente.

No capítulo, **O ADVENTO DA NOVA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E OS EFEITOS NAS RELAÇÕES DE ENSINO-APRENDIZAGEM**, os autores, Luciane de Fátima Giroto Rosa, Antonio Francisco Magnoni e Luciana Galhardo Batista Simon, apontam que, diante da vulnerabilidade dos nossos dados na internet, é necessário que o poder público desenvolva ações contínuas de prevenção. Por isso, apontam a LGPD como um instrumento jurídico atualizado para fiscalização de nossos dados. O escopo é repensar o uso das tecnologias em favor da humanidade. Na mesma perspectiva, o capítulo, **AS ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE CIVIL NO CASO DE VAZAMENTO DE DADOS ARMAZENADOS POR EMPRESA SEGUNDO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**, os autores André Martini e Tiago Eurico de Lacerda identificam as questões jurídicas que decorrem da aplicação das espécies de responsabilidade

civil, objetiva ou subjetiva, para identificar quais são as figuras envolvidas em eventual pedido de reparação por vazamento de dados.

No capítulo, **RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS CAUSADOS NO AMBIENTE DIGITAL: OS CONTRATOS DE SEGURO CONTRA ATAQUES CIBERNÉTICOS**, a autora, Luiza Leite Cabral Loureiro Coutinho, apresenta uma reflexão sobre a ascensão do setor de seguros como principal intermediário regulatório e garantidor do comportamento corporativo na rede mundial de computadores. A autora ressalta que além de agrupar e distribuir riscos, as seguradoras devem atuar como gerentes de *compliance* junto às organizações que lidam com ameaças à segurança cibernética.

No capítulo, **MUDANÇA ORGANIZACIONAL NO SETOR AUTOMOTIVO: INTERSEÇÕES ENTRE GESTÃO TRADICIONAL E GESTÃO ESTRATÉGICA INOVADORA**, os autores, Lucas Ribeiro de Paula, Edson Arlindo Silva e Alice Aparecida Dias Akeguawa apresentam a necessidade de os modelos tradicionais de gestão se adaptarem às novas tendências, especialmente sobre a questão tecnológica. Ressaltam ainda que é necessário a saída da zona de conforto de uma gestão antiga para uma interação e competitividade com o novo mercado. No capítulo, **CRIPTOATIVOS: REGULAMENTAÇÃO E DESAFIOS EMERGENTES PARA O COMBATE AOS CRIMES FINANCEIROS**, o autor Jaison Sfogia Ricardo tece considerações sobre novas soluções digitais, que além da melhoria de vida e competitividade entre as instituições, oferecem uma ideia de inclusão financeira. E para que tais atividades não fiquem no campo da ilicitude é preciso uma regulamentação que acompanhe o avanço tecnológico.

No capítulo, **GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE APLICATIVO DE COMPRA ONLINE NO SEGMENTO SUPERMERCADISTA**, os autores, Eduardo Júnio de Araújo, Edson Arlindo Silva e Pedro Paulo Carvalho Franco abordam os impactos dos avanços tecnológicos sobre os meios de comunicação na era da internet. Nesse capítulo, os autores analisam a satisfação de clientes a partir de um aplicativo de compras on-line da

Rede de Supermercados Pontual e como a utilização do aplicativo tem contribuído para a fidelização dos clientes dessa rede.

No capítulo, **TECNOLOGIA ASSISTIVA: UMA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA SOBRE A INCLUSÃO EDUCACIONAL DE ALUNOS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA**, os autores, Pamella dos Santos Batista Nhanque e Bruno Galasso, dirigem suas reflexões para a educação especial e as políticas de educação inclusiva no Brasil diante de uma sociedade cada vez mais repleta de tecnologias. A partir dessa pesquisa constatou-se a importância da utilização da tecnologia assistiva na inclusão educacional de alunos com deficiência física em busca de uma efetiva inclusão através de políticas públicas.

No capítulo, **O USO DE DADOS PARA VERIFICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS EM CAMPANHAS ELEITORAIS: UMA BUSCA PELA TRANSPARÊNCIA**, os autores, Clodomiro José Bannwart Junior e Patrícia Gasparro Sevilha Greco, apontam para a relevância das regras acerca da arrecadação de recursos e de sua aplicação para que haja mais equidade entre os candidatos nas disputas políticas. Ao mesmo tempo, ponderam que é preciso levar em consideração a proteção aos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, impedindo que os dados sensíveis que acompanham a identidade e a biografia individual sejam transformados em meios canalizados para outros fins. O que se propõe é que a proteção de dados, de per si, não seja um obstáculo à tão demandada transparência na arena de disputas eleitorais e no combate à corrupção.

Assim, apresentamos essa obra como fruto de grandes reflexões éticas, políticas, tecnológicas e educacionais visando sempre a questão da responsabilidade de nossas ações sobre a sociedade em que vivemos. O ponto inicial das mudanças está em cada de um nós! Se guiarmos nossas ações pela ética e pela responsabilidade conseguiremos criar um mundo novo, pelo menos podemos desde já começar em nós essa criação. Boa leitura!

Os Organizadores

Tiago Eurico de Lacerda e André Martini

HANS JONAS E A TÉCNICA: UMA REFLEXÃO SOBRE O (DES)CONTROLE DA VIDA

“Podemos arriscar a nossa própria vida, mas não a da humanidade” Hans Jonas

Evanderson Luiz de Abreu¹

Tiago Eurico de Lacerda²

André Martini³

INTRODUÇÃO

O presente capítulo tem como objetivo apresentar uma reflexão sobre a técnica como fator reducionista da vida, pois sabemos que a sua utilização nem sempre é feita de maneira equilibrada. Para essa reflexão teremos como base o pensamento do filósofo Hans Jonas, que aprofunda em suas obras o valor do homem e da vida diante de uma responsabilidade que precisamos cultivar para não sermos escravos da técnica, mas sim, seus condutores para uma sociedade melhor. Jonas afirma que é necessário transformar o presente para que o futuro não seja destruído, por isso nossa reflexão pretende demonstrar que a técnica pode não apenas controlar a vida sobre a terra, mas leva-la à destruição se utilizada sem objetivos éticos. Hans Jonas nasceu e viveu em uma época de constantes mudanças e avanços tecnológicos, viu com os seus próprios olhos a evolução das duas guerras mundiais e, claro, a perseguição do povo judeu pelos nazistas.

A partir desses acontecimentos históricos percebemos a passagem do “*Homo Sapiens*” para o “*Homo Faber*”, este último sobrepondo inclusive toda a essência do *sapiens sapiens*. O assombro desta mudança radical faz o filósofo amadurecer a preocupação com uma nova e reformulada ordem moral, um princípio que se compromete com a vida futura do planeta. Essa nova ordem moral é apresentada na obra magna do

¹ Mestrando em Filosofia (PUC-PR). CV: <http://lattes.cnpq.br/1942351551305972>

² Doutor em Filosofia (PUC-PR). Professor do Departamento de Ciências Humanas e Sociais da (UTFPR – Campus de Londrina). CV: <http://lattes.cnpq.br/0072233887197700>

³ Mestrando em Ciência Jurídica (UENP). Advogado. CV: <http://lattes.cnpq.br/4511261963228835>

autor “*O princípio responsabilidade: ensaio de uma ética para a civilização tecnológica*” que apresenta um diagnóstico para uma civilização debilitada e perecível, portanto, constantemente ameaçada pelos poderes tecnológicos.

Para uma melhor compreensão dessa problemática, Jonas apresenta os seis estágios da evolução técnica, o mecânico, químico, elétrico, eletrônico e o biológico, sendo que este último é o mais perigoso e ameaçador de todos. Mas o homem contemporâneo é um indivíduo descontente, por isso Jonas afirma que vivemos em uma era do desencantamento, onde buscamos o direito de sermos livres, mesmo que isso faça perder um sentido de sua própria existência. A técnica por um lado nos deu a liberdade e por outro nos aprisionou; se pensarmos na morte; a técnica nada poderá fazer a não ser prostrar-se ao fato.

Ela descobre o prolongamento da vida, o meio de nos manipular geneticamente, o controle de gerações, mas não consegue “explicar” a morte, o dia em que conseguir, muitas religiões deixarão de existir. Será que tudo o que é velado a todos poderá um dia ser desmistificado pela técnica? Percebemos que não somente a forma de vida será afetada com os avanços da técnica, mas também a redução do sentido da vida para algo extremamente explicável, modificável e quiçá eternizado com o prolongamento do homem sobre a terra.

A TÉCNICA COMO UM DOS FATORES DE REDUÇÃO DA VIDA HUMANA

A modernidade traz consigo uma série de transformações e muitos desses fenômenos estão associados à técnica, ou ao fato social que a ela proporcionou. Segundo Bataglia, a humanidade “está envolvida num processo irreversível de transformação da sua própria natureza” (2012, p. 58). O homem deseja uma transformação não somente da natureza em si, mas de sua própria evolução. Além de preservar a espécie, ele deseja uma contínua mudança no sentido de um aperfeiçoamento, se coloca no lugar de criador de si utilizando os caminhos fornecidos pela técnica.

Essa trajetória do homem em querer mudar a si mesmo e ao mundo, essa inesgotável vontade de tudo e ao mesmo tempo uma vontade de nada querer, coloca-o em uma busca de constante experimento. Segundo Oliveira, isso retrata “a marca central do niilismo”, pois o homem se desvincula da própria natureza, “cujo resultado é uma *desmundanização*, ou seja, a tentativa de vencer o mundo, seja como fuga (gnosticismo) seja como domínio (tecnologia), algo que conduz a uma *desominização* ou seja, a negação da identidade do ser humano como parte do cosmos” (2018, p. 260). E o homem, para atingir seus objetivos, vai utilizar o poder da técnica a tal ponto em que esta necessitará de um poder para detê-la.

Nesse sentido, Hans Jonas⁴ posiciona-se filosoficamente sobre uma possível transgressão dos usos da técnica. Podemos pensar o caminho da técnica e da tecnologia como a ascensão do poder humano sobre a natureza e sobre si mesmo, porém a técnica o transformou em seu próprio objeto, afastando-o do sentido da vida humana, levando-o a um processo de “caos⁵” contemporâneo. Dessa forma, é possível afirmar que o poder da técnica se apresenta como um tipo de ameaça à própria vida no planeta.

De acordo com Oliveira, “esse poder da técnica carrega, segundo Jonas, um perigo porque ele representa, na Era Moderna, uma promessa utópica ao mesmo tempo em que contém uma ameaça apocalíptica” (2014, p. 92-93). Tanto em sua grandeza, quanto em sua ambivalência em conter em si o bem e o mal, vislumbramos a técnica como uma forma utópica em um mundo que reelabora suas utopias após a recusa de todo pensamento metafísico. Ou seja, numa nova tentativa de dar um valor ou sentido para a vida, a técnica também é vista dentro do mesmo panorama ilusório, como um novo saber que pretende ter um status de salvação em todas as suas instâncias sobre a vida na terra.

⁴ Nasceu na Alemanha em 1903 e faleceu nos Estados Unidos em 1993. Judeu, foi atingido pelos eventos mais marcantes do século XX, em especial o nazismo, as duas guerras e o avanço desenfreado da tecnologia gerando uma crise humano-ética e ambiental.

⁵ Caos: Mistura confusa de todos os elementos do mundo, antes de eles serem ordenados por uma potência organizadora. Conjunto desordenado e sem nexos (LALANDE, 2000 p. 134).

Para compreender o percurso que Jonas faz sobre a análise do desenvolvimento do poder técnico é importante perpassarmos pelos estágios de sua elevação sobre a existência. Em seus *Ensaio Filosóficos*, o autor vai reconstruir tais estágios como uma própria ruptura ontológica que nos faz perceber as mudanças das condições de vida do corpo e também de nossa forma de pensar o mundo e a vida. O homem na modernidade, liberto dos fundamentos de si que foram elaborados no passado, quer ser experimento, pois não há com tal conhecimento, limites para os testes e experimentações. Por isso pode ele, o homem, recriar sua imagem sem os parâmetros e limites que outrora lhe eram impostos.

O estágio mecânico inicia-se com a Revolução Industrial em meados do século XVIII, trocando a força humana pela força das máquinas a vapor. Vale lembrar que as referidas máquinas não foram feitas na sua essência para substituir o homem e sim para acelerar e aumentar o processo de produção. Jonas assegura que “com esses recursos – as máquinas – introduziu-se uma nova categoria de bens nos equipamentos de nosso mundo. Isso quer dizer que, entre os objetos da tecnologia, um gênero destacado é o próprio equipamento técnico” (1997, p. 26). Essa nova categoria de bens proporciona uma transformação na forma do homem perceber e experimentar o mundo. Os diferentes objetos proporcionados pela mecânica podem até ter a mesma finalidade, mas jamais poderão ter as mesmas sensações. Uma viagem de trem, por mais prazerosa que seja, não pode ser comparada a uma de avião, pois apesar de ambas terem a finalidade de chegar ao destino, diferem-se no prazer, no esforço, no tempo.

Um estágio mais novo que o mecânico é o químico. Sobre este, inclusive, consideramos que “é o primeiro que é inteiramente fruto da ciência” (JONAS, 1997, p. 26). Ele tem como finalidade a construção de máquinas que poderiam utilizar substâncias químicas. Ocorre neste período a substituição de “iguarias”, ou seja, de corantes naturais e raros encontrados na natureza, para a produção de corantes artificiais, sintéticos, com a capacidade de tingir lãs, tecidos e até a produção de obras de arte com a aproximação das cores. Para exemplificar, podemos citar

a antiga ideia de que a arte imita a natureza de tal modo, que chega ao ponto de criar objetos nunca visto antes, tornando-os imprescindíveis para o cotidiano do homem.

No terceiro estágio, há uma passagem das máquinas das fábricas, como geradoras de produtos, para uma esfera de consumo onde elas entram na nossa casa, como uso pessoal e doméstico. A modernidade nos impõe um estilo de vida consumista e despreocupado com a utilização ética das máquinas⁶, que tornam-se cada vez mais indispensáveis. Agimos como se os recursos fossem eternos, infindáveis. Jonas garante que: “estamos cada vez mais ‘mecanizados’ em nossas atividades e entretenimentos cotidianos, e cada vez se acrescentam mais coisas novas, enquanto a escassez de energia não imponha freios ao processo” (1997, p. 27).

Nós não percebemos o quanto utilizamos de recursos naturais, isto desemboca no “*Princípio Responsabilidade*”⁷. A ciência desenvolveu experiências para descobrir as manifestações desta eletricidade; Jonas considera que: “a eletricidade é um objeto abstrato, incorpóreo, imaterial, invisível; em sua forma utilizável, como ‘corrente’, é inteiramente um artefato, produzido por uma sutil transformação desde formas mais brutas de energia (a maioria das vezes a partir do calor, através do movimento)” (1997, p. 28). No estágio da eletrônica, observamos que a técnica nos deixou dependentes cada dia mais dos objetos elétricos. Elementos como o carvão, petróleo, açúcar, farinha e tantos outros podem ser armazenados, mas a eletricidade não é possível. O que vale perceber neste estágio é a passagem da telegrafia para a informação. Jonas afirma que:

Tal tecnologia permitiu, entre outras coisas, a mencionada expansão da mecanização em cada casa. [...] o passo da técnica elétrica para “eletrônica”, da qual a telegrafia só era precursora e cuja formação em nosso século representa um novo nível

⁶ Hans Jonas às descrevem como as utilizáveis do dia a dia, ou seja, aquelas que temos e nem se damos conta. Ex: barbeador, TV, rádio, telefones, e até mesmo os carros.

⁷ Obra publicada em 1979, por Hans Jonas, à qual trata dos problemas éticos que surgem com os avanços da tecnologia.

de abstração em termos de meios e fins. É a diferença entre a técnica da energia e a transmissão de notícias (1997, p. 28).

A eletrônica representa em nível teórico uma evolução científico-técnica. Usamos das leis naturais para desvelar alguns mistérios da natureza, que por sua vez já foram investigados por Newton⁸, entre elas, a lei da gravidade. Os estágios anteriores respondiam as maiores necessidades naturais do homem, como alimentação, moradia, transporte, vestimenta, etc., Jonas garante que a “tecnologia da comunicação responde a necessidades de informação e controle criadas unicamente pela própria civilização que tornou possível semelhante tecnologia para a qual se fez fato imprescindível” (1997, p. 30). Vale ressaltar que na metade do século XX alguns esforços do teórico e cientista Norbert Wiener⁹ foram significativos sobre a cibernética que em última instância seria o controle informacional que Jonas nos indica com lucidez.

As novidades não são tantas, mas tornam-se necessárias para o bom funcionamento da nossa civilização, que passou a depender da técnica e que se mostra superior à natureza, ignorando o fato de que podemos causar desastres naturais. Observamos que, assim como comporta-se um vírus matando seu hospedeiro, também comporta-se a sociedade moderna, matando o seu habitat.

O quinto e último estágio é o biológico, o qual é mais poderoso e perigoso de todos. Estamos em uma revolução constante, pensar o homem com a sua condição e dignidade humana é um grande desafio. Foi nos dada uma “liberdade” carente, o qual somos objetos de uma técnica que ao longo da história evoluiu. O homem se tornou objeto desta Técnica, se tornando um “escravo” dela. Hans Jonas afirma que:

Em qualquer caso, a ideia de reelaborar a constituição humana ou “desenhar nossos descendentes” já não é uma mera fantasia; mas ainda está vetada por

⁸ Isaac Newton (1643 – 1727): Físico e cientista, descobriu várias leis da física (inércia, dinâmica, ação e reação), entre elas a lei da gravidade, que se deu pela observação da queda de uma maçã. Desde então começou a investigar a força da gravidade.

⁹ Norbert Wiener (1894 – 1964). Matemático estadunidense, conhecido como o fundador da cibernética.

um tabu inviolável. Caso se produza essa revolução, se o poder tecnológico começar a confeccionar as teclas elementares sobre as quais a vida terá de tocar a sua melodia [...] durante gerações: então pensar no humanamente desejável e no que deve determinar a escolha [...] será mais imperioso e mais urgente que qualquer pensamento que possa ser exigido da razão dos mortais (1997, p. 31).

A biologia tem o poder de transformar o homem em um objeto da técnica. Assim, esta biologia nos transforma constantemente, isso faz com que tenhamos uma liberdade sem normas e com que não estejamos preparados para utilizar esta técnica de uma forma responsável.

Todos estes processos deram à era moderna, o apelido de “*era do desencantamento*”, pois houve uma alteração no mundo em que vivemos e, sobretudo, no nosso modo de vida e de pensamento. Segundo Oliveira esta época que: “[...] transformou o mundo pela empresa moderna e global, as quais colocaram em xeque as verdades únicas e os sistemas antes fechados em si mesmos” (2013, p. 15). Colocam o homem numa situação de questionar tudo; de que podemos experimentar, testar e aprovar tudo. Observamos algumas libertações que o homem conquistou para realizar seus experimentos e que segundo Oliveira “descobre-se livre para recriar a sua própria imagem a partir de ausência de uma imagem pré-definida, seja na forma religiosa seja ontológica de uma natureza própria ou qualquer outro baldrame metafísico constituinte” (2013, p. 15). Com esta liberdade o homem moderno entra em crise. De um lado a técnica oferece a possibilidade de experimentos e do outro a ausência de uma configuração segura da imagem humana.

O desencantamento citado acima diz respeito à vontade e sabedoria, ou seja, o que não tem vontade e não tem sabedoria não merece o respeito. Citando Jonas, Oliveira ressalta tal desencantamento: “o temor suscitado pelo mistério da natureza cede lugar ao intelectualismo desencantado que acompanha a exitosa análise das condições e dos elementos fundamentais de todos os fenômenos” (2013, p. 19). A natureza então se torna inerte e indiferente, desaparece toda a monstruosidade

do homem, apresentando-se como algo natural aquilo que era visto como limites. Oliveira, sobre a natureza, ainda ressalta que ela:

[...] é radicalmente desprovida de interesses, também o é de vontade, permanecendo como algo (objeto) aleatório sobre o homem (sujeito) age como único portador de vontade. Depois de ter se tornado objeto do conhecimento do homem, a natureza, afirma Jonas, se torna objeto de sua vontade. E mesmo o conhecimento é colocado a serviço da vontade – uma vontade de poder sobre as coisas (2013, p. 20).

A natureza é de nossa responsabilidade, mas essa responsabilidade precisa ser pensada, Jonas afirma que: “A natureza como uma responsabilidade humana é seguramente um *novum* sobre o qual uma nova teoria ética deve ser pensada” (2006, p. 39).

A técnica, para Jonas, é um motivo de preocupação porque perdemos a noção do perigo, entram nesse contexto alguns conceitos chave do autor como a *Heurística do medo*, que é o agir com responsabilidade, ter noção do que a técnica pode fazer com a natureza. Battestin conclui que: “a heurística do medo é a capacidade humana de solucionar problemas imprevistos, servindo como critério seguro para avaliação dos perigos apresentados pela técnica” (2010, p. 75). Jonas pensa no futuro das gerações, pois se pensamos o futuro devemos agir no presente, tendo em vista o período contemporâneo que está imerso na tecnologia, porém afastado de princípios de responsabilidade.

A responsabilidade pode ser vivida de duas formas: a individual e a coletiva, mas deve-se preocupar com a vida, do hoje e amanhã. Com isso entra o conceito de “responsabilidade total” que Battestin entende que seja aplicado “via educação que deverá ser de forma individual ao social, sem correr o risco de perder a identidade histórica” (2010, p. 83).

A RELAÇÃO ENTRE HANS JONAS E SUA CRÍTICA À TÉCNICA COMO (DES)CONTROLE DA VIDA HUMANA

Hans Jonas é um grande defensor da vida humana, está preocupado com as gerações futuras, e com a forma em que o homem moderno

se tornou objeto da técnica. A vida para ele está acima de qualquer técnica, de qualquer experimento científico. Corroborando com essa ideia, Zancanaro retoma Pessini para dizer que “a vida é um bem substancial, um valor, cuja exigência está em si mesma. Por razões éticas não podemos permitir que o mau uso da tecnologia possa abreviá-la, impedindo sua possibilidade futura” (2002, p. 147). Portanto, para Jonas a vida é um bem precioso que deve ser salvaguardada. O autor nota que a tecnologia não é algo ruim, mas sim, a forma com que é usada. O filósofo se preocupa com as pessoas que fazem uso desta técnica e ao se autoanalisar afirma que tem medo das pessoas que tem sonhos grandiosos de melhoramento da espécie.

A técnica faz com que o homem se torne um super-homem capaz de não temer mais nada. E assim as instituições sociais, religiosas também entram em crise, Oliveira conclui que:

A criação de um super-homem, se não é mais uma imagem fantástica, também não é mais um tabu inviolável. A crise nas instituições sociais, o niilismo moral e a defasagem sofrida pelos ideais religiosos nos tempos modernos são equivalentes ao crescimento das possibilidades de alterar as “teclas principais de fundamentais em que a vida terá sua melodia para as gerações futuras” (2013, p. 22; SDD¹⁰, 121).

As três características que formam a imagem autêntica do ser humano e estariam ameaçadas pelos avanços da tecnologia moderna são: o morrer, o auto constituir-se moralmente e o agir com responsabilidade. São essas características que se tornam para o autor inquietações centrais do “*Princípio Responsabilidade*”.

Jonas analisa o prolongamento da vida¹¹, algo que é comum na sociedade contemporânea, o tema da finitude da vida se torna presente quando discutimos o valor da vida. A morte como o avanço da tecnolo-

¹⁰ SDD: *O século dezesete e depois: o significado da revolução científica e tecnológica* (Cap. 9). Texto de Hans Jonas extraído do livro: *Ensaio Filosóficos, 1974*. (Traduzido por Jelson de Oliveira PUC-PR)

¹¹ Prolongamento da vida, Controle de comportamento e manipulação genética fazem parte da tríade de objetivação do homem por parte da técnica.

gia pode ser até mesmo adiável e tratável, como afirma Jonas: “a morte não parece mais ser uma necessidade pertinente à natureza do vivente, mais uma falha orgânica e evitável” (2006, p. 58). O prolongamento da vida também nos traz um questionamento de “mundo”, é possível prolongar a vida? E o mundo comportará tantas pessoas? Nesta perspectiva as religiões entram numa crise, pois o que foi pregado há anos se torna inválido. O “não-querer” expressa o medo dos homens frente ao desconhecido da morte. A sociedade contemporânea prova que o desencantamento seria também uma consequência do medo da morte.

No ponto de vista técnico, a morte se torna um obstáculo, pois mostra a impotência da técnica quanto a isso. Oliveira alega que: “[...] a técnica, como poder, representa o enfrentamento da situação de crise que acompanha o homem contemporâneo, a morte passa a representar a impotência da técnica, e por isso mesmo, deve ser combatida com todas as forças” (2013, p. 26). Jonas transcorre sobre o tema da imortalidade, lembrando-nos que ela esta relacionada com a existência vivida, ou seja, ela depende daquilo que vivemos e como vivemos.

Oliveira considera que: “para Jonas, a imortalidade é alcançada pelo gesto mesmo da ação do homem no mundo” (2013, p. 28). O agir humano no mundo deve nos trazer à consciência, conforme Jonas descreve na obra “*Princípio Vida*¹²”: “agir como se estivéssemos em face do fim é agir como se estivéssemos em face da eternidade” (2004, p. 259). O agir humano no mundo deve “salvar toda a aventura mortal em si e evitar o inadmissível e absoluto” (JONAS, 2004, p. 269). Assim, Oliveira observa que:

[...] para Jonas, o ato livre da decisão não é mais visto apenas do ponto de vista de uma ação isolada no tempo e espaço, mas de uma via do conhecimento das suas consequências futuras e da prática de uma prudência preventiva que torne possível pensar na imortalidade como continuidade da vida no futuro (OLIVEIRA, 2013, p. 29).

¹² O Princípio vida: Fundamentos para uma biologia filosófica (PV), publicado em 1966. Obra de Hans Jonas que dá fundamentos para a escrita e publicação da obra mais famosa do autor, chamada “O Princípio Responsabilidade”.

Com os avanços da tecnociência, Jonas se questiona a respeito dos seus benefícios, pois passamos a obter curas de doenças e o prolongamento da vida. Ele destaca que tais avanços devem ser vistos como princípios e não como interesses políticos, econômicos e financeiros. Há um problema quando se trata da técnica em relação à cura de pessoas e prolongamento da vida. Há muitos cientistas preocupados não com a cura e tal prolongamento, mas, como ganhar dinheiro, como fazer com que as pessoas fiquem dependentes de remédios a ponto de pagarem tudo por eles. Governos de países de primeiro mundo investem milhões de dólares em pesquisas para que tenham o controle da vida das pessoas.

O controle do comportamento é o segundo meio de objetificação do homem pela técnica. Não é fácil traçar limites sobre este campo, pois à medida que ele vai crescendo vai se perdendo o domínio humano para o domínio técnico, assim afirma Jonas que: “[...] damos mais um passo à frente no caminho que nos conduz de sujeitos responsáveis a sistemas programados de conduta” (2006, p. 60). O ser humano deve impor limites sobre a técnica que o seduz constantemente. A ciência médica faz descobertas e coloca a vida em jogo: será que é necessário descobrir a cura de uma doença mental para depois se livrar dessas pessoas as quais a sociedade chama de indesejáveis? Jonas considera que: “ao longo do caminho da crescente capacidade de manipulação social em detrimento da autonomia individual, em algum lugar se deverá colocar a questão do valor, do valer-a-pena de todo empreendimento humano” (2006, p. 60).

Manipulação genética é o terceiro item da tríade que faz as mesmas perguntas dos itens anteriores, que trazem ao homem um “sonho ambicioso”, com o qual Oliveira observa: “[...] de que o homem tome em suas mãos a própria evolução da espécie. Melhorar, modificar e recriar a imagem do homem não é apenas uma possibilidade ou uma promessa, mas uma evidência concreta proporcionada pela ciência moderna” (2013, p. 31). Para Jonas este último é o que exige mais importância, pois

é um campo muito novo capaz de transformar a biologia molecular¹³, microbiologia¹⁴ e a biologia nuclear¹⁵.

A manipulação genética que é realizada em larga escala, não deixa de levantar em todos uma grande inquietação, pois o homem quer tomar em suas próprias mãos a evolução “a fim não meramente de conservar a espécie em sua integridade, mas de melhorá-la segundo seu próprio projeto” (JONAS, 2006, p. 61). Este poder pode se tornar um bem ou mal, de acordo com o que é, e como é usado. Alguns usam para o bem e isso faz com que doenças genéticas sejam curadas, outros usam para a criação de novas doenças ou bombas atômicas que podem acarretar em uma destruição da sociedade.

Assim, o homem passa a ver um, sentido na vida enquanto partícipe dessa sociedade de uma sociedade que coloca o conhecimento a serviço do progresso, mas se esquece de se questionar sobre as verdadeiras intenções que tal progresso deseja desenvolver na sociedade. Sabemos que o conhecimento não é imparcial, por isso Oliveira nos adverte que, “sem aquela antiga capacidade reflexiva e reduzido aos expedientes utilitários e funcionais da tecnologia, o conhecimento se transformou num perigo para o próprio homem” (2018, p. 271). Esse processo conduziria inevitavelmente a uma crise cultural, pois não seria o escopo do conhecimento apenas a verdade, mas teria como combustível a própria técnica. E aqui podemos dizer que dessa forma a técnica é vista como um (des)controle da vida humana quando reduz o *homo sapiens* ao *homo faber*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estamos diante de uma sociedade que cada vez mais anseia por novas tecnologias sem, muitas vezes, ao menos questionar os impactos da mesma. Embora ela seja capaz de nos proporcionar grandes evolu-

¹³ É o ramo da biologia que apresenta especial preocupação com o estudo das características genéticas passadas de geração a geração.

¹⁴ Microbiologia: é o ramo da biologia que estuda os microrganismos, incluindo eucariontes unicelulares e procariontes, como bactérias, fungos e vírus. Atualmente, a maioria dos trabalhos em microbiologia é feita com métodos de bioquímica e genética.

¹⁵ Biologia Nuclear: é o estudo de elementos atômicos na biologia.

ções e conquistas, pode também ser o nosso “tiro no pé” se conduzida fora dos alcances da ética da responsabilidade.

É comum a sociedade moderna valorizar a técnica, tendo em vista as grandes conquistas que adviram através dela. Contudo, essa mesma sociedade peca ao ignorar os efeitos irreparáveis em termos de manutenção da vida humana que ela pode provocar. Assim, do mesmo modo que a técnica pode ser uma ferramenta poderosa para a evolução da humanidade, também pode ser a causa de sua destruição. Exatamente por esse motivo, devemos admitir que o poder da técnica deve sempre estar subordinado ao poder da ética.

Para tanto, Jonas propõe que tenhamos uma previsão e o poder da ação realizada pela técnica, o qual ele chama de *Heurística do Medo*, que é a capacidade humana de solucionar problemas imprevistos. Este medo diz respeito a agirmos com responsabilidade, e cabe a filosofia contemporânea alertar o homem para agir com responsabilidade em suas ações, sejam elas á nível de sua natureza, de sua genética para que as gerações futuras não sejam prejudicadas pela técnica desenfreada que nos assusta cada dia mais.

Somente por essa via, a partir de necessárias reflexões sobre os limites das ações humanas na terra, seja no presente ou futuro, seja individual ou coletivo, é que poderemos vislumbrar uma evolução saudável das tecnologias.

REFERÊNCIAS

BATAGLIA, Luisella. L'eurística dela paura di Hans Jonas dinanzi alle sfide dell'ingegneria genética. *In.: Lo Sguardo: Rivista di filosofia: Etica dela responsabilitá: applicazione e problemi*. N. VIII, 2012 (I), p. 55-71.

BATTESTIN, C; GHIGGI, G. **O princípio de responsabilidade de Hans Jonas: um princípio ético para os novos tempos**. Thaumazein, Ano III, Nº 06, Santa Maria (outubro 2010), pp. 69-85.

JONAS, HANS. **O princípio responsabilidade: Ensaio de uma ética para a civilização tecnológica**. Rio de Janeiro: Contraponto: Ed. PUC-Rio, 2006.

JONAS, HANS. **O princípio vida: Fundamentos para uma biologia filosófica**. Petrópolis: Vozes, 2004.

JONAS, HANS. **Técnica, medicina y ética**: la práctica del principio de responsabilidad. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S/A, 1997.

LALANDE, André. **Vocabulário técnico e crítico da filosofia**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

OLIVEIRA, Jelson Roberto. O homem como objeto da técnica segundo Hans Jonas: o desafio da biotécnica. *In.*: **Problemata: Revista Internacional de filosofia**. Vol. 04. N. 02. (2013), p. 13-38.

OLIVEIRA, Jelson. **Negação e poder**: do desafio do niilismo ao perigo da tecnologia. Caxias do Sul: Educs, 2018.

ZANCANARO, Lourenço. “A ética da responsabilidade de Hans Jonas”. *In.*: **Bioética**: Alguns desafios. 2ª ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

INDISPENSÁVEIS NA PANDEMIA, IRRELEVANTES NA VIDA REAL: MOTOBOYS, DA ILUSÃO DO EMPREENDEDORISMO À DURA REALIDADE DE EXPLORADOS PELAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE ENTREGA

Roberson Lopes Bolzan¹⁶

INTRODUÇÃO

Este século é marcado por grandes disrupturas e descobertas tecnológicas e digitais, tempo em que é possível observar o crescimento das inovações em nosso cotidiano.

Toda profissão experimenta ondas de evolução, momentos em que os processos emergem da mudança dos contextos socioeconômicos, tecnológicos ou ambientais. Nesta circunstancia, a pandemia do Coronavírus, tem acelerado a construção de um novo paradigma no que se refere a interação das relações pessoais e principalmente profissionais, como por exemplo, a relação de trabalho entre plataformas digitais de entrega e seus entregadores. Tema este, objeto de estudo desse trabalho.

A possibilidade de pedir comida com segurança e sem sair do conforto de casa é uma combinação que favorece o crescimento da adesão dos apps de delivery no mundo todo. Em um período em que o isolamento social se mostrou indispensável, essa tendência se fortaleceu.

Seduzidos por promessas de flexibilidade de horário, liberdade, autonomia e pela filosofia “seja seu próprio chefe”, muitos são atraídos por propostas de trabalho de plataformas digitais de entrega, entretanto, no trabalho por aplicativo temos as incertezas existentes do trabalho informal ainda mais exacerbadas. Como os trabalhadores têm a sua remuneração mensal vinculada à produtividade, sem nenhuma forma a mais de bonificação, e necessitam arcar com todos os custos existentes

¹⁶ Mestre em Economia da Inovação e Empreendedorismo (Universidade do Algarve – PT). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9289-8211>

para a prestação do serviço, como automóvel ou a moto, é difícil fazerem qualquer tipo de organização financeira, tendo assim, que trabalhar intensamente para prover a sua sobrevivência como indivíduo e a sua reprodução social como entregador de plataformas digitais de entrega.

Durante muito tempo, existiu a ideia de que o trabalho via empresa de plataforma traria autonomia e liberdade ao profissional, e as próprias organizações apostavam nesse discurso. Não demorou muito para essa ilusão ser desconstruída pela dura realidade de exploração desses trabalhadores, a custo de muito suor, longas jornadas e baixíssima remuneração.

Longe de trabalhar como entregador por conta de um desejo de se tornar microempreendedor, o entregador está lá, na imensa maioria das vezes, por falta de alternativa a outras formas mais dignas de trabalho, ou seja, o que caracteriza o engajamento a esse tipo de trabalho não é uma adesão voluntária, mas uma ‘adesão social compulsória, (AMORIM, 2020).

Segundo o pesquisador, é histórico que empresas se aproveitem de fragilidades e vulnerabilidades sociais. Assim, num contexto de desemprego ou subemprego elevados, não é difícil imaginar como as plataformas digitais, embaladas por um discurso que promete a disrupção e a flexibilidade, encontram uma legião de força de trabalho solicitando ser aceita. As plataformas digitais de entrega se aproveitam de um contexto de desemprego e de informalidade como o brasileiro para criar e ampliar suas taxas de lucro, reitera Amorim (2020).

Assim, no fim das contas, o empreendedorismo se esvai e se reproduz a velha lógica de exploração da força de trabalho. Mas, há uma novidade nessa exploração do século XXI: a algoritmização, destaca o sociólogo Henrique Amorim, em entrevista concedida ao Instituto Humanitas Unisinos On-Line.

Este gerenciamento algorítmico funciona como um controlador de tempos e movimentos, nos moldes tayloristas, do trabalhador individual e coletivo submetidos às plataformas digitais, explica. Ao mesmo

tempo, o gerenciamento algorítmico controla, por exemplo, quem recebe cada pedido, o tempo gasto na realização das entregas e os valores que serão cobrados, coordenando de maneira minuciosa o conjunto dos trabalhadores conectados à plataforma digital, além de coletar dados e vigiar os entregadores por geolocalização. Desta forma, os ganhos da empresa são potencializados, pois o serviço passa a ser produzido com maior grau de eficiência e eficácia e com controle em tempo real (AMORIM, 2020).

ADESÃO AO TRABALHO POR NECESSIDADE

A nova forma de trabalho mediada por aplicativos entra na lógica de como trabalhar para “ganhar o do dia”. Esse tipo de trabalho, por conta da forte crise econômica que o Brasil tem vivido nos últimos anos, com altas taxas de desemprego, obriga um conjunto de trabalhadores desempregados a “aderir” forçosamente a plataformas digitais de entrega. No contexto da pandemia isso se radicaliza, temos cabeleireiros, motoristas de van escolar, pedreiros, vendedores de lojas fazendo entrega, isto é, um conjunto de trabalhadores que não foram assistidos pelo governo e tiveram que forçosamente aderir a esse tipo de trabalho e as suas particularidades para se proverem alguma remuneração.

De acordo com levantamento da plataforma de estudos e vagas no ensino superior Quero Bolsa com base nos microdados da Pnad - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio, aponta que, em maio de 2020, 42 mil brasileiros com ensino superior (graduação e pós-graduação) se declararam como “Entregador de mercadorias (de restaurante, de farmácia, de loja, aplicativo, etc.)”, o que representa 0,15% dos 27 milhões de brasileiros com ensino superior. Destes, 3,7 mil (8,8% do total de entregadores com ensino superior) foram afastados do trabalho por conta da quarentena, isolamento, distanciamento social ou férias coletivas, (BBC NEWS, 2020).

Na ausência de políticas que garantam uma renda mínima para a sobrevivência daqueles trabalhadores afetados direta ou indiretamente

pela pandemia da covid-19, muitos trabalhadores desempregados se converteram em entregadores, que somados a esses, engrossam as fileiras do trabalho informal. Porém, as empresas capitalistas, que procuram incessantemente aumentar suas taxas de lucro, se valem da informalidade e do desemprego como mecanismo para aumentar estas taxas de lucro.

Segundo o SindimotoSP (2020) – Sindicato dos mensageiros, motociclistas, ciclistas e mototaxistas intermunicipal do estado de São Paulo, o serviço de entregas em boa parte do país é comandado principalmente por três empresas: iFood, Rappi e Uber Eats.

Assim, tais empresas, na maioria das vezes transnacionais, se aproveitam de fragilidades e vulnerabilidades sociais específicas, no caso brasileiro, as altas taxas de informalidade e a exígua distribuição de renda, o que favorece a oferta de força de trabalho abundantemente barata, para ampliar a extração de mais-trabalho.(ABILIO, 2020)

A utilização desses trabalhadores desempregados interessa às plataformas digitais de entrega, possibilitando a elas, haja vista que tais trabalhadores podem ser facilmente substituídos, como as práticas tayloristas há mais de um século evidenciam, explorá-los intensamente, reduzindo tarifas, diminuindo bonificações e, com isso, aumentando sua lucratividade, como destaca a pesquisa: Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19, realizada no âmbito da Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista - Remir. A remuneração dos entregadores caiu, mesmo que o número de horas trabalhadas tenha aumentado, isso quer dizer que a adesão de muitos trabalhadores vindos de vários setores do mercado de trabalho proporcionou algo que já estava em curso no Brasil e que vem se acentuando durante a pandemia, como constatou a pesquisa do Centro de Estudos Sindicais e de Economia do Trabalho da Unicamp (Cesit - Unicamp) com 298 trabalhadores nas grandes cidades, principalmente São Paulo, Belo Horizonte, Recife e Curitiba , no período de 13 a 27 de abril de 2020 (BBC NEWS, 2020).

Nesta pesquisa, os homens se revelaram a maioria dos trabalhadores, 94,6%. O perfil preponderante dos entregadores entrevistados é de homens que se reconhecem como brancos ou pardos (83,9%), com idades entre 25 e 44 anos (78,2%). Também, 70,5% dos respondentes disseram que trabalhavam para duas ou mais plataformas e, entre estes, 5,7% afirmaram estar inscritos nas quatro plataformas sugeridas na pesquisa (iFood, Rappi, Uber Eats e Loggi), (BBC NEWS, 2020).

No universo de 270 respondentes, 47,4% declararam rendimento semanal de até R\$ 520,00 (o que corresponderia a aproximadamente R\$ 2.080,00 mensais). Destes, 17,8% declararam remuneração de até R\$ 260,00 por semana (aproximadamente, R\$ 1.040,00 mensais). (BBC NEWS, 2020).

No entanto, durante a pandemia, a parcela de entregadores que tem remuneração inferior a R\$ 260,00 semanais praticamente dobrou, passando a compor 34,4% dos entrevistados, diz o estudo, de autoria de Ludmila Costhek Abílio e Paula Freitas Almeida, doutoras pela Unicamp e pesquisadoras do Cesit e mais cinco pesquisadores, (BBC NEWS, 2020).

Embora não haja dado preciso na Pnad, a estimativa da consultoria a partir de inferência estatística é de que os trabalhadores de aplicativos de entregas de refeições foram de aproximadamente 250 mil em 2019 e, até junho de 2020, já são mais de 645 mil, portanto, uma taxa de crescimento de aproximadamente 158% só até o primeiro semestre de 2020. (BBC NEWS, 2020).

Ao verem a chegada cada vez maior de entregadores, as plataformas digitais de entrega passam a aumentar as tarifas cobradas e diminuir bonificações, ao mesmo tempo em que forçam os entregadores a trabalhar cada vez mais, estabelecendo uma competição entre eles na busca de metas, em certos casos algoritmicamente inalcançáveis.

Para Manzano e Krein (2020), É possível, aventar a possibilidade de que as empresas estejam promovendo o rebaixamento do valor da força de trabalho daqueles que já se encontravam nesta atividade antes da pandemia, prática que seria amparada pelo aumento do contingente

de trabalhadores de reserva e adoção de forma nociva de uma política de aumento do número de entregadores.

Vale ressaltar que, se qualificamos o trabalho por aplicativo como uma forma de disfarce do assalariamento para que as plataformas digitais de entrega não se responsabilizem por salários diretos e indiretos, saúde física e psicológica dos trabalhadores, sobre os meios de trabalho (carro, moto e celular), seguros sobre esses meios de trabalho e da vida do entregador, temos que a produção de serviços de entrega se apresenta como uma das faces do capitalismo contemporâneo. Além disso, estas empresas, como toda e qualquer empresa capitalista, querem reduzir custos para aumentar a dominação e a exploração sobre o trabalho, o que é um movimento estrutural do capital, fazendo com que esta face contemporânea reproduza diversas lógicas de antigas formas de organização do trabalho, como a taylor-fordista e toyotista, (AMORIM et al, 2020).

O CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO

O capitalismo contemporâneo tem alguns aspectos que devemos destacar. Para Antunes e Filgueiras (2020), o primeiro deles, como já mencionado, é que as plataformas digitais de entrega se aproveitam de um contexto de desemprego e de informalidade como o brasileiro para criar e ampliar suas taxas de lucro. O segundo, do ponto de vista da relação capital versus trabalho, se manifesta, sobretudo, se levarmos em conta as formas de controle e gerenciamento algorítmico que as plataformas digitais possibilitam.

Este gerenciamento algorítmico funciona como um controlador de tempos e movimentos do trabalhador individual e coletivo submetidos às plataformas digitais. Do ponto de vista do trabalhador individual, por exemplo, o sistema de pontuação existente no trabalho dos entregadores e que é controlado por estes cálculos algorítmicos faz com que ele trabalhe cada vez mais e nos dias que as empresas estipulam, devido ao aumento da demanda de pedidos, o que claramente invalida a ideia de autonomia e liberdade presente neste tipo de trabalho, (ANTUNES

e FILGUEIRAS, 2020). Em alguns aplicativos, quem não trabalha aos sábados e aos domingos não contabiliza pontos e não pode trabalhar durante a semana, o que se apresenta como uma atualização das formas de controle e subordinação do trabalho, (SindimotoSP, 2020).

Ao mesmo tempo, o gerenciamento algorítmico também controla quem recebe cada pedido, o tempo gasto na realização das entregas e os valores que serão cobrados, coordenando de maneira minuciosa o conjunto dos trabalhadores conectados à plataforma digital, além de coletar dados e vigiá-los por geolocalização. Desta forma, os ganhos da empresa são potencializados, pois o serviço passa a ser produzido com maior grau de eficiência e eficácia e com controle em tempo real, (MANZANO E KREIN, 2020).

Longe de trabalhar como entregador por conta de um desejo de se tornar microempreendedor, o entregador está lá, na imensa maioria das vezes, por falta de alternativa a outras formas mais dignas de trabalho, ou seja, o que caracteriza o engajamento a esse tipo trabalho não é uma adesão voluntária, mas uma ‘adesão social compulsória’. Como enfatiza Abílio (2020), trata-se de um tipo de trabalhador que está disponível em qualquer momento do dia, sendo que essa disponibilidade não se fundamenta em uma opção, mas em uma falta de opção.

Essa ausência de alternativas, como Marx nos lembra em sua obra *O Capital* (1998) faz, desse conjunto de trabalhadores, entregadores livres como pássaros. Livres no exato sentido em que essa massa de trabalhadores pode vender sua força de trabalho aos montes e de forma barata às plataformas digitais de entrega. Como os trabalhadores têm a sua remuneração vinculada às horas efetivamente trabalhadas, não trabalhar é, para eles, perda de possíveis rendimentos. Além disso, o trabalho por aplicativo não é um bico, aqui os entregadores, em sua maioria, têm no trabalho de entrega por aplicativos a sua principal ou sua única fonte de renda, (FEBRAMOTO, 2020).

Essa falsa liberdade opera da mesma forma no contexto da pandemia. Um vírus altamente transmissível faz com que os trabalhadores

por aplicativo tenham a “liberdade” de cuidar de sua saúde ou ir às ruas em busca de sua remuneração diária, (AMORIM et al, 2020).

REIVINDICAÇÕES

Como a pandemia revela o poder desses trabalhadores, muitos protestos vêm sendo realizados em cidades brasileiras envolvendo os entregadores por aplicativo. Esses protestos são fruto das condições de trabalho degradantes, corroboradas pela ausência de leis trabalhistas que marcam a exploração a qual estão submetidos os entregadores de plataformas digitais. A utilização de novas forças produtivas de natureza informacional abriu ao capital um leque de novas possibilidades de exploração da força de trabalho, sendo o trabalho por aplicativo uma delas.

Os dias 1 e 14 de julho de 2020, foram marcados por grandes manifestações, em âmbito nacional, de entregadores motociclistas que atuam no setor de motofrete por conta da precarização das relações trabalhistas e falta de responsabilidade social que as empresas de aplicativos promovem. Os atos pacíficos e liderados pelo SindimotoSP, em São Paulo, resultaram em audiências públicas mediadas pela Vice Presidência Judicial do Tribunal do Trabalho, com participação do Ministério Público do Trabalho (MPT-SP), (FEBRAMOTO, 2020).

Nestas audiências compareceram a Ifood, Uber Eats, Loggi e LalaMove. Diante dos Procuradores do MPT, as empresas presentes desdenharam dos movimentos legítimos dos trabalhadores motociclistas alegando que todos estavam satisfeitos com as diretrizes e políticas gerais das empresas, porém, não provaram com fatos ou verdades suas teses, conforme relatou Gilberto, presidente do SindimotoSP.

Assim, seguem no judiciário as Ações Cíveis Públicas que defendem os trabalhadores da categoria para tentar reconhecer o vínculo empregatício com os aplicativos, e assim garantir os direitos trabalhistas aos motofretistas, e para garantir medidas protetivas contra a COVID-19, (FEBRAMOTO, 2020).

No entanto, ao mesmo tempo em que se constituíram novas frentes de exploração dos trabalhadores com a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, constituiu-se também uma massa de trabalhadores em condições semelhantes de trabalho, o que de alguma forma favorece, como vimos nas manifestações ocorridas no mês de julho de 2020, a mobilização dos entregadores.

As pautas levantadas dizem respeito às condições mínimas de trabalho no contexto da pandemia: melhor remuneração por entrega, o fim do bloqueio de contas arbitrário por parte das empresas e a disponibilização de equipamentos de proteção individual para evitar a contaminação por covid-19.

Por outro lado, as empresas, de maneira geral, negam falta de transparência e queda de remuneração. Afirmam que, por causa da pandemia, mais pessoas começaram a trabalhar no setor, o que aumentou a concorrência para conseguir corridas, conforme reportagem da BBC News Brasil (2020).

A Uber Eats, por exemplo, afirmou: “Todos os ganhos estão disponibilizados de forma transparente para entregadores parceiros, no próprio aplicativo. Não houve nenhuma diminuição nos valores pagos por entrega, que seguem sendo determinados por uma série de fatores, como a hora do pedido e distância a ser percorrida.”

Já a iFood disse que “não houve qualquer alteração nos valores das entregas” e que estabeleceu R\$ 5 como valor mínimo para qualquer corrida. Diz, ainda: “Em maio, 51% dos entregadores receberam R\$ 19 ou mais por hora trabalhada. Esse valor é quatro vezes maior do que o pago por hora tendo como base o salário mínimo vigente no país.”

A Rappi afirmou que “o frete varia de acordo com o clima, dia da semana, horário, zona da entrega, distância percorrida e complexidade do pedido. Dados da empresa mostram que cerca de 75% deles ganha mais de R\$ 18 por hora e que quase metade dos entregadores parceiros passam menos de 1 hora por dia conectados no app”.

Importante salientarmos que tomar a decisão de realizar uma paralisação para estes trabalhadores significa ganhar menos no fim do dia. Trata-se, portanto, de uma difícil decisão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das informações expostas é possível perceber que o trabalho informal representa, em muitos casos, uma transferência de custos existentes na contratação da força de trabalho dos empregadores para os trabalhadores. Assim, como os empregadores não precisam arcar com os custos envolvendo direito às férias, décimo terceiro salário, vale-transporte e alimentação, por exemplo, além de não ser descontado no salário bruto a contribuição à previdência social, portanto, em muitos dos casos, é possível que o trabalhador com contrato de forma informal receba mais do que um trabalhador formalizado.

No entanto, essa maior remuneração precisa ser reconsiderada, pois o trabalhador não está amparado pela CLT, e direitos como aposentadoria futura e auxílio em casos de acidentes, por exemplo, não lhe é assegurado. Então, entre a vantagem imediata e o planejamento de longo prazo é preciso ponderar, na maioria das vezes, o contrato de trabalho formalizado garante uma melhor estabilidade de longo prazo aos trabalhadores.

No que se refere as melhores condições de trabalho, as paralisações realizadas podem ser o anúncio de uma nova forma de organização política, pois vem exatamente daqueles que não têm mais o que perder. Reivindicar o básico, pauta dessa paralisação, é uma síntese do atual estado de coisas para a classe trabalhadora em todo o mundo. Nossos atuais governantes não irão realizar por si só medidas que melhorem as condições de trabalho. No entanto, se os protestos dos entregadores influenciarem outras categorias e se intensificarem no próximo período, é possível que este futuro possa ser um pouco mais favorável para a classe trabalhadora.

Outra reflexão que se faz necessária é sobre a inovação responsável. As escolas tradicionais de tecnologia e inovação, na maioria,

não ensinam ética, não consideram o tema como um problema a ser discutido. As tecnologias atuais são emocionantes e apresentam enormes oportunidades para aumentar as habilidades humanas em uma série de cenários. Ao mesmo tempo, tecnologias sem base adequada no pensamento centrado no ser humano, ou mitigações e controles inapropriados, apresentam desafios consideráveis. Essas tecnologias têm potencial para ferir as pessoas, minar nossas democracias e até mesmo corroer os direitos humanos, e elas estão crescendo em complexidade, poder e onipresença.

Por priorizar as necessidades humanas, as novas tecnologias são vitais para a construção de um futuro ético. Percebemos que as decisões de hoje podem ter impactos irreversíveis e destrutivos, isso cria uma necessidade urgente de minimizar desastres, conservar recursos e incentivar inovações tecnológicas responsáveis.

Para identificar e mitigar os efeitos nocivos dessas tecnologias, precisamos aprender a olhar para os cantos e articular o que pode dar errado com todos os envolvidos ao longo do processo, desde sua criação a implementação, ter toda uma equipe representativa o suficiente para imaginar consequências prejudiciais.

Aprender a questionar os impactos das implicações sociotécnicas como: sofrimento psíquico, perda de oportunidade, impacto ambiental, etc., que podem decorrer de sua tecnologia ao longo de vetores como gravidade, impacto, frequência e probabilidade é um processo fundamental de inovação responsável.

REFERÊNCIA

AMORIM, Henrique. **Da Falsa ideia de empreendedorismo e autonomia á dura realidade da exploração do trabalho de entregadores.** Disponível em: <http://www.ihu.unisinhos.br/601363-da-falsa-ideia-de-empendedorismo-e-autonomia-a-dura-realidade-da-exploracao-algoritmica-de-entregadores>. Acesso em 10 de janeiro de 2020.

BBC NEWS. **Com pandemia, entregadores de app têm mais trabalho, menos renda e maior risco à saúde.** Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-53258465>. Acesso em 16 de janeiro de 2020.

SindimotoSP. **Empresas de apps ironizam reivindicações dos motoboys.** Disponível em: <http://www.sindimotosp.com.br/noticias/noticia236.html>. Acesso em 16 de janeiro de 2020.

ABILIO, Ludmila Costhek. **Uberização: a era do trabalhador just-in-time?** *Estud. av.* [online]. 2020, vol.34, n.98, pp.111-126. Epub 08-Maio-2020. ISSN 1806-9592. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-40142020000100111&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em 20 de janeiro.

MANZANO, Marcelo; KREIN, André. **A pandemia e o trabalho de motoristas e de entregadores por aplicação no Brasil.** 2020. Disponível em: https://www.cesit.net.br/wp-content/uploads/2020/07/MANZANO-M-KREIN-A.-2020_A-pandemia-e-os-motoristas-e-entregadores-por-aplicativo.pdf. Acesso em 15 de janeiro.

AMORIM, Henrique et al. **Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19.** 2020. Disponível em: <https://www.cesit.net.br/wp-content/uploads/2020/06/74-Texto-do-artigo-568-2-10-20200608.pdf>. Acesso em: 5 de fevereiro.

ANTUNES, Ricardo; FILGUEIRAS, Vitor. **Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo.** *Contracampo*, Niterói, v. 39, n. 1, p. 27-43, abr./jul. 2020.

MARX, Karl. (1998) **O Capital**. São Paulo: Nova Cultural.

FEBRAMOTO. **Grandes manifestações de entregadores de apps em SP tem liderança do Sindimotos SP e Febramoto.** Disponível em: <https://www.febramoto.com.br/noticia/105/febramoto-sindimotosp-e-ugt-organizaram-em-junho-grandes-manifestacoes-de-entregadores-de-apps-em-sp>. Acesso em 5 de fevereiro.

TECNOLOGIA E RESPONSABILIDADE: REFLEXÕES SOBRE ÉTICA E COMPORTAMENTO SOCIAL

Adriana do Carmo Figueiredo¹⁷

INTRODUÇÃO

Começo este ensaio com a percepção de que vivemos um século marcado pelas descobertas tecnológicas e pelos avanços digitais. A pandemia relacionada ao SARS-CoV-2 mudou consideravelmente o nosso cotidiano, tanto na esfera pessoal quanto na vida profissional. Novos hábitos e novas formas de interação social surgiram nesse cenário, em que vivemos mergulhados no universo das informações instantâneas, no ambiente remoto, no ensino a distância e nas reuniões virtuais conectadas à *mise-en-scène* tecnológica.

Os computadores e os diferentes aparelhos de celular disponíveis no mercado indicam que parte das nossas narrativas de vida é direcionada para o uso das ferramentas digitais. Inclusive, as nossas atividades de leitura e escrita também se remodelaram nesses novos tempos, em que o abraço ganha um novo contorno, por meio de uma ação interconectada ao universo interligado às redes.

Nesse movimento da multimodalidade, em que diversas formas de linguagem tomam conta do nosso cotidiano, precisamos alinhar o nosso posicionamento crítico à própria experiência de mundo que nos circunda. Diversos âmbitos de representações visuais, gestos e linguagens se combinam e se integram em múltiplas situações comunicativas. Surgem novas experiências de troca de conhecimentos por meio da chamada educação a distância (EaD) e do ensino remoto emergencial (ERE). Ganha corpo uma necessidade progressiva de atenção às informações que são pulverizadas no nosso entorno, para que evitemos as

¹⁷ Doutora em Estudos Linguísticos (UFMG). Advogada. Docente e pesquisadora. CV: <http://lattes.cnpq.br/5033301374875823>

armadilhas das *fake news* e, ainda, para que saibamos cuidar da nossa vida emocional em meio a esse estado de coisas.

A vida conectada às redes sociais e às demandas tecnológicas parece indicar algumas questões de natureza emocional que se deixam entrever em ritmo acelerado. Nessa perspectiva, destaco a noção de “resiliência” que tem sido incorporada nas formas de gestão empresarial como um “novo conceito”, que traz o pressuposto (questionável) de proteção ao trabalhador contra as mazelas da proposta econômica de cunho liberalizante.

Como docente de Direitos Humanos, Ética, Políticas Públicas e Linguagens, muitas vezes me pergunto sobre as resilientes formas de interação que ocorrem por meio do uso da tecnologia e como essas formas alcançam a população brasileira. A produção de textos, por exemplo, ganhou uma nova exigência no âmbito das competências e habilidades. Como docentes, precisamos nos familiarizar com os programas acessíveis à produção textual, tais como editores (*Word*), escrita colaborativa (*Google Forms*), programas para apresentação de trabalhos (*PowerPoint*), para confecção de flyers, infográficos, planilhas, entre outros. E os nossos discentes? Também estão preparados para as vivências da escrita nesse mundo digital?

O Brasil, como sabemos, é o país das desigualdades! Nas ruas, somos testemunhas de que a fome, a miséria e a desnutrição escancararam um problema social ainda sem solução. Nessa dimensão, surgem alguns temas para reflexão, como o da nossa responsabilidade social na condição de agentes de transformação. Também nos perguntamos sobre os próprios limites da tecnologia para que tenhamos segurança em nossa vida privada. E, por fim, quais seriam os desafios que precisamos enfrentar a respeito da nossa responsabilidade ética e educacional no que se refere ao uso de imagens, voz e identidades nesse ambiente tecnológico?

A proposta deste ensaio é discutir algumas dessas questões, muitas vezes sem o desfecho de respostas absolutas. É muito difícil fazer um diagnóstico preciso deste tempo presente, pois a nossa condição

de seres humanos em situação de confinamento social e dependentes das tecnologias nos limita também em nossas apreciações. No entanto, vale a pena pensar sobre a rapidez com a qual a tecnologia vem se instalando em nossas vidas e indagar a respeito dos efeitos desses tempos tecnológicos em nossas práticas e condutas cotidianas.

ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Sem dúvida, a Ética tem despertado o nosso interesse, nos últimos tempos, nos campos da Filosofia, da Sociologia e dos Estudos Discursivos. Pensar a Ética em nossos dias nos conduz a reflexões sobre as nossas narrativas cotidianas. A vida conectada ao universo cibernético tem nos propiciado questionamentos diversos acerca dos comportamentos que adotamos quando estamos em ambientes virtuais da aprendizagem ou em situações de interação por meio das máquinas. As indagações sobre o sentido do nosso agir comunicativo orientado ao entendimento, conforme propõe Habermas (1999 [1981]), e os modos pelos quais assumimos comportamentos para a tomada de decisões nos fazem pensar sobre as responsabilidades em nossas relações humanas. Essas perspectivas também nos permitem refletir sobre uma Ética discursiva, em que os sujeitos da ação põem em prática aquilo que nos define como espécie humana, ou seja, a própria linguagem como instrumento de emancipação social.

Em linhas gerais, podemos afirmar que a noção de vida emancipada indica o uso responsável do discurso e os movimentos de argumentação. Para Habermas, a ação comunicativa nasce das relações interpessoais entre os sujeitos, capazes de falar e agir. A Ética discursiva entra em cena com a finalidade de alcançar uma possível compreensão sobre a situação na qual ocorre a interação, com vistas a coordenar as ações pelo entendimento. Por isso, designamos como racional

[...] uma pessoa que se mostra disposta ao entendimento e que, diante das perturbações da comunicação, reage refletindo sobre as regras linguísticas. [...] Nossas considerações podem ser resumidas dizendo que a racionalidade pode ser entendida

como uma disposição dos sujeitos capazes de linguagem e de ação. Ela se manifesta em formas de comportamento para as quais existem boas razões de acordo com cada caso (HABERMAS, 1999, p. 42-43, tradução nossa).¹⁸

Ao que parece, para Habermas, o suposto entendimento decorrente da ação comunicativa implica uma percepção do contexto dos atos de fala, em que o procedimento interacionista ocorre. Então, nos perguntamos sobre esse contexto de interação, quando o processo de interlocução se dá com a ingerência da máquina ou por meio dos teclados.

Vivemos uma era moderna (ou pós-moderna como alguns afirmam), em que a nossa racionalidade é testada nos limites da nossa precariedade humana. A crise oriunda do “capitalismo emocional”, como afirmam Illouz e Alaluf (2020), nos mostra como essa face capitalista “[...] reformou a noção de racionalidade” (ILLOUZ; ALALUF, 2020, p. 1473). Assim, as chamadas “emoções positivas, a felicidade e a resiliência”, ganham protagonismo e, ao mesmo tempo, reaparecem como valores simbólicos das condutas humanas e, ainda, “[...] como condição de um comportamento eficaz, autônomo e emocionalmente saudável”, conforme observam essas autoras.

O “capitalismo emocional” pode ser compreendido como um termo geral que permite a descrição de diversos processos pelos quais ocorre o entrecruzamento da economia capitalista e as emoções. Essa fusão resulta na canalização da “[...] subjetividade tanto nas estruturas organizacionais das empresas quanto no mercado do consumo, antes de reintroduzi-la no seio das relações pessoais” (ILLOUZ; ALALUF, 2020, p. 1336).

O contexto atual atrelado à esfera tecnológica me parece pôr em xeque a própria noção de subjetividade nas estruturas organizacionais. Somos constantemente invadidos pela pulverização de informações

¹⁸ No original: *[Llamamos racional a una persona que se muestra dispuesta al entendimiento y que ante las perturbaciones de la comunicación reacciona reflexionando sobre las reglas lingüísticas. [...] Nuestras consideraciones pueden resumirse diciendo que la racionalidad puede entenderse como una disposición de los sujetos capaces de lenguaje y de acción. Se manifiesta en formas de comportamiento para las que existen en cada caso buenas razones.]*

instantâneas e pela exigência do mercado de “mais produção”, ainda que estejamos a distância. A vida privada às vezes ocupa o lugar da vida pública, pois nossa casa, nossa identidade e nosso universo particular são abertos à visitação quase cotidiana propiciada pelas reuniões virtuais. Assim, as nossas relações emocionais e interpessoais também começam a ocupar o centro das relações econômicas.

É nesse movimento de trocas entre o comportamento ético e as relações intersubjetivas que surge a palavra do momento: “a resiliência”. No panorama econômico atual, em que se constata a precariedade do trabalho,

[...] parte-se cada vez mais do princípio de que não é necessário que o trabalhador se beneficie de uma segurança no plano econômico, mas que em vez disso ele dê prova de orientação emocional positiva e de “resiliência”, novo conceito que supostamente protege o trabalhador contra todas as intempéries do capitalismo (ILLOUZ; ALALUF, 2020, p. 1445).

A resiliência, então, parece ser o valor requerido para adaptação aos novos tempos, ao mundo dos negócios e à nossa relação com a tecnologia, pois estamos submersos em um contexto de incertezas que exige de nós uma capacidade de gestão desafiadora que implica uma habilidade especial para correr riscos no cenário da hiperconectividade. Nessa era da informação tecnológica, tudo parece existir para ser compartilhado ou visto dentro da lógica da hipercompetitividade.

Afinal, os dispositivos eletrônicos se multiplicam a cada dia e são acessíveis para uma variada quantidade de demandas. A hiperconectividade abrange, assim, uma série de questões éticas que devem ser discutidas no universo corporativo e na vida profissional, pois impacta o nosso modo de ser no mundo social (objetivo) em diferentes perspectivas, atingindo, também, as nossas relações intersubjetivas.

Sabemos que a grande maioria das profissões possui seus próprios códigos de ética. Esses tratados são tentativas de sistematizar alguns princípios orientadores para a vida profissional. Logo, também nos perguntamos sobre os códigos de conduta, quando nos deparamos com

a nossa vida profissional conectada à tecnologia. A primeira pergunta que devemos nos fazer, talvez, gira em torno das diferenças existentes entre essas práticas e as formas de responsabilização.

No âmbito educacional, por exemplo, Carla Viana Coscarelli¹⁹ (2020) esclarece que necessitamos distinguir formas de ensino em ambiente virtual, especialmente, no que se refere ao ensino a distância (EaD) e ao ensino remoto emergencial (ERE). Em suas palavras:

EaD tem uma regulamentação, são (ou deveriam ser) cursos bem planejados, em que um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) é escolhido para que as aulas aconteçam nele, os professores são preparados para esse ensino, sabem lidar com os AVA, planejam estratégias didáticas para abordar os assuntos nessa modalidade de ensino, planejam as formas de interação com os alunos em cada atividade, equilibram atividades síncronas e assíncronas dependendo das demandas do curso e das turmas. Esses professores sabem de antemão que precisam contar com determinados equipamentos como um bom computador, microfones, câmeras, precisam contar com uma conexão de internet boa e estável (COSCARELLI, 2020, p. 6).

Ademais, nessa modalidade de ensino, há programas para gravar e editar aulas, além de estruturas para auxiliar essas gravações e edições audiovisuais. Os profissionais que atuam, nessa modalidade, “[...] conhecem e sabem criar atividades, avaliações, formas de interação entre os participantes, ou seja, sabem planejar e gerenciar espaços virtuais de aprendizagem” (COSCARELLI, 2020, p. 6).

Na visão de Coscarelli (2020), quando os discentes aderem a esse formato das aulas a distância, já sabem previamente das condições de execução. Assim, eles “[...] precisam ter os equipamentos para acessar as atividades, para realizar as tarefas e para participar das interações”

¹⁹ Doutora em Estudos Linguísticos pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), com pós-doutorado em Ciências Cognitivas pela *University of California San Diego* e pós-doutorado em Educação pela *University of Rhode Island*. É professora Titular na Universidade Federal de Minas Gerais, onde participa do Núcleo de Pesquisa Lingtec, do Ceale, e coordena o Projeto de Extensão Redigir.

(COSCARELLI, 2020, p. 6). As habilidades de organização e disciplina são requeridas. Portanto, há uma aceitação prévia desse corpo discente de que o curso ou a disciplina serão ministrados na modalidade a distância. Dessa forma, é uma escolha, pois existe um ritual de preparação e um consenso pré-estabelecido entre os participantes da EaD.

Por sua vez, o ensino remoto emergencial (ERE)

[...] foi fruto de uma situação de impedimento dos encontros presenciais provocado pela pandemia. De uma hora para a outra, os cursos presenciais não puderam ser ministrados nesse formato e outras formas de contato com os alunos tiveram de ser criadas. Algumas escolas e algumas comunidades puderam usar quase que prontamente os computadores para continuar o trabalho. Outras não puderam fazer isso porque alunos e professores não tinham equipamento e recursos para que essa transferência de uma modalidade para a outra acontecesse. É uma questão delicada, reflexo de uma sociedade de diferenças socioeconômicas tão grandes entre as pessoas e que demanda muita discussão sobre questões estruturais de nossa sociedade e de políticas públicas (COSCARELLI, 2020, p. 6-7).

Feito esse panorama, concordo com a pesquisadora Coscarelli (2020) sobre os equívocos que surgem dessa transferência da aula presencial para as plataformas digitais, uma vez que as dinâmicas são diferentes e as oportunidades de acesso ao ensino também são. Particularmente, o que vem me incomodando, no ambiente remoto, são as dificuldades em torno do uso responsável da voz e da imagem. O desligar das câmeras impede o contato sensível do face a face ou o simples olhar nos olhos, mesmo diante da tela do computador. Por outro lado, entendo que a imagem, a voz e a intimidade são direitos personalíssimos protegidos constitucionalmente e, por isso, é compreensível que os participantes prefiram a não exposição de suas vidas privadas no ambiente virtual. Nesse sentido, vale lembrar a determinação da Constituição Federal ao afirmar, no artigo 5º, inciso X, que: “[...] são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a

indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;” (BRASIL, 1988).

Como docente, nesse ambiente de urgência virtual, em razão da necessária medida de isolamento social, entendo que o ERE traz uma série de questionamentos sobre as formas de comportamento social e as práticas regulatórias desses comportamentos. Além disso, o ensino remoto emergencial também parece abrir uma oportunidade interessante na democratização do conhecimento, mas nem sempre essa oportunidade é acessível a todas as pessoas da nossa sociedade, em razão do contexto da desigualdade social em que vivemos, conforme afirmamos.

Quando os discentes desligam as câmeras ou fecham o circuito de voz, tenho a sensação de que eles nem estão presentes no ambiente virtual, ou que saíram para a realização de outras tarefas. É como se o professor abrisse as portas da intimidade de sua casa e não tivesse a contrapartida do processo de interação. E, nesse contexto, ainda somos guiados pela lógica do capitalismo que exige de nós a produtividade, a qualidade dessa produção e a gestão pela resiliência, como forma de superação das incertezas. Assim, na condição de indivíduos resilientes, somos vistos (e gerenciados) como uma espécie de sobreviventes das mazelas capitalistas, pois nos adaptamos a uma realidade caótica no interior da qual estamos submersos e, por isso, adquirimos uma certa convicção de que podemos, inclusive, nos realizar apoiando-nos nas incertezas, conforme se perfilam na contemporaneidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia relacionada ao SARS-CoV-2, sem dúvida, mudou consideravelmente as nossas formas de vida, tanto na esfera pessoal quanto no universo profissional. As exigências de novos hábitos e novas formas de interação social ainda precisam ser discutidas, por meio de princípios éticos alicerçados nas nossas práticas cotidianas que definem o nosso agir comunicativo nas relações intersubjetivas instauradas pelo uso da tecnologia.

As descobertas digitais e as necessidades urgentes de uso da tecnologia sinalizam desafios não apenas para a Ética profissional, mas também para a Ética da vida que sofre com esses tempos de pandemia, em que os contornos emocionais, às vezes, são gerenciados pela lógica da hiperconectividade resiliente.

Nessa propagação cibernética que surge como desafio do século XXI, o “capitalismo emocional” parece ter reformulado a própria noção de racionalidade, pois ao usar a gestão do trabalho tecnológico pela via da resiliência, sem uma discussão aprofundada sobre aquilo que nos afeta emocionalmente, nota-se uma condução simbólica das nossas ações pelo próprio mecanismo de controle instaurado pelas emoções vistas como positivas.

A Ética, compreendida como um saber prático orientado para o esclarecimento da vida em sua dignidade, deve ser a pedra de toque para que possamos melhor compreender as formas de normatividade que deveriam regulamentar esse novo cenário tecnológico, no qual estamos inseridos.

Assim, podemos criar redes de solidariedade comprometidas com a responsabilidade social oriunda das nossas práticas cotidianas alimentadas pela tecnologia, em razão da urgência do cuidado com a saúde física e mental.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, 1988.** Texto Constitucional de 5 de outubro de 1988 com as alterações adotadas pela emenda constitucional n° 108 de 26 de agosto de 2020. Brasília: Senado Federal. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm >. Acesso em: 19 jan. 2021.

COSCARELLI, Carla Viana *et al.* **Letramento digital e multimodalidade:** uma entrevista com a professora Carla Coscarelli em tempos de pandemia. *Palimpsesto*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 34, p. 3-37, set.-dez. 2020. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/palimpsesto/article/view/56238/36195>>. Acesso em: 7 fev. 2021.

FIGUEIREDO, Adriana do Carmo. **Narrativas de vida de Antígona (Sófocles), Sor Juana e Olympe de Gouges:** a Justiça no divã da Análise do Discurso. Orientadora:

Dra. Ida Lucia Machado, 2020. 300 f. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos PosLin). Faculdade de Letras (FALE), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020.

HABERMAS, Jürgen. **Teoría de la Acción Comunicativa, I** – racionalidad de la acción y racionalización social. Trad. Manuel Jiménez Redondo. Madrid: Grupo Santillana de Ediciones, S. A., 1999.

ILLOUZ, Eva; ALALUF, Yaara Benger. O capitalismo emocional. (capítulo 3). In: CORBIN, Alain; COURTINE, Jean-Jacques; VIGARELLO, Georges. **História das emoções vol. 3**. Do final do século XIX até hoje. Tradução de Maria Ferreira. Petrópolis, RJ: Vozes, 2020. Edição do Kindle. p. 1312-1857.

MARCONDES, Danilo. **Textos Básicos de Ética**. *De Platão a Foucault*. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2008. Edição do Kindle.

O ADVENTO DA NOVA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E OS EFEITOS NAS RELAÇÕES DE ENSINO-APRENDIZAGEM

Luciane de Fátima Giroto Rosa²⁰
Antonio Francisco Magnoni²¹
Luciana Galhardo Batista Simon²²

INTRODUÇÃO

Nos noticiários diários observa-se divulgações de ataques cibernéticos contra setores competitivos da iniciativa privada e de setores estratégicos do governo federal, de estados e municípios. São frequentes as investidas de hackers (pessoas que se valem de habilidades com a informática e Internet para práticas contrárias à lei) aos serviços públicos que processam informações individuais e coletivas valiosas; invadindo também dados das instituições de ensino e pesquisa, de hospitais, entre outros serviços estatais que produzem e manejam informações cadastrais de altíssimo interesse comercial.

A discussão acerca da necessidade de proteção de dados pessoais é emergente e exige do poder público, o desenvolvimento e manutenção de ações e medidas preventivas contínuas, como a aprovação e aplicação de legislações verdadeiramente protetoras dos dados individuais requeridos, processados e arquivados pelas diversas instâncias públicas geridas pelo Estado brasileiro, mas, que também são acessados, consultados e utilizados com frequência por muitos agentes financeiros e comerciais das instâncias privadas.

Nesse contexto, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (BRASIL, 2018), foi formulada e aprovada para proteger os direitos as infor-

²⁰ Doutoranda em Mídia e Tecnologia (FAAG/Unesp/Bauru). Advogada. Docente na Universidade Corporativa dos Correios. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7787-2294>

²¹ Doutor em Educação. Jornalista. Docente dos Programas de Pós Graduação em Mídia e Tecnologia (FAAC/Unesp/Bauru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6495-8045>

²² Doutoranda em Mídia e Tecnologia (FAAG/Unesp/Bauru). Jornalista. Gerente de Comunicação (USC/Bauru). ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2304-8667>

mações individuais e a privacidade de todas as pessoas. Trata-se de um instrumento jurídico atualizado e aparentemente capacitado para exigir tanto do Estado brasileiro, quanto das empresas privadas, o uso seguro dos dados individuais dos brasileiros, nas operações tributárias, trabalhistas, previdenciárias, de segurança pública, além do acesso frequente para averiguação cadastral e a validação financeira de todas transações econômicas e comerciais que movem o mercado privado.

Assim, sua finalidade é a de regulamentar e instituir instrumentos para fiscalização do uso dos dados pessoais de milhões de brasileiros pelas organizações públicas e privadas que coletam dados, bem como de pessoas físicas que também realizam tal atividade.

Assim, especialmente com a pandemia do novo coronavírus, que eclodiu mundialmente no início do ano de 2020, pôde-se constatar o levantamento de muitas questões na direção de repensar o uso da tecnologia em favor da humanidade, seja com a pesquisa para o desenvolvimento de vacinas, seja para a implementação de novos equipamentos e processos, uma vez que a pandemia provocou a necessidade de que muitas pessoas trabalhassem e estudassem em seus lares, valendo-se de computadores pessoais, Internet e outras ferramentas para a comunicação digital. Observou-se, principalmente no contexto da educação, todo um aparato de tecnologia para manter em andamento os processos de ensino-aprendizagem.

No conturbado cenário brasileiro, político e econômico que predominou durante a última década, a aprovação da LGPD como um novo diploma de regulamentação do uso de dados pessoais promete proporcionar um importante direcionamento para regular essas novas interações, sobretudo com relação à segurança dos dados pessoais que trafegam na rede (BRASIL, 2018).

Considerando-se esse contexto, o presente estudo teve como objetivo apresentar os principais aspectos jurídicos da LGPD que entrou em vigor no Brasil em 18 de setembro de 2020, além de apontar a maneira com que ela contribui para resguardar os usuários quanto aos dados pessoais fornecidos.

Para tanto, foram definidos os métodos principalmente de acordo com os ensinamentos de Gray (2012), optando-se pelo propósito exploratório para o estudo, e passando por: I- levantamento documental - pesquisa e descrição da legislação vigente acerca do tema, - e II - pesquisa bibliográfica - levantamento de informações em livros e artigos já publicados sobre o assunto, a fim de encontrar diferentes opiniões sobre o tema.

Desse modo, o trabalho apresenta as principais mudanças instituídas pela nova lei na forma de coleta, tratamento e, principalmente, disponibilização dos dados pessoais de clientes e usuários. Passando pelos aspectos previstos para os casos de descumprimento de seus preceitos, os resultados indicaram os eventuais elementos de insegurança dos usuários e a necessidade de avanço nos sistemas corporativos, para apoiar culturalmente o sucesso da mudança proposta pela legislação.

ASPECTOS JURÍDICOS DA NOVA LEGISLAÇÃO

Se, por um lado, a Internet trouxe praticidade e acesso a serviços de forma online, por outro, foi necessário disponibilizar dados pessoais a um vasto conjunto de banco de dados que são utilizados por instituições públicas e privadas.

Em consequência, sancionou-se no Brasil a Lei nº 13.709/2018 (BRASIL, 2018), atualizada posteriormente pela Lei 13.853/2019 (BRASIL, 2019). Pode-se afirmar que a LGPD (BRASIL, 2018) surgiu do interesse do Estado Brasileiro em normatizar as relações estabelecidas nos fluxos de informação, notadamente na Internet.

Anos antes, em 2011, o Brasil já inaugurara um relevante debate sobre a necessidade de proteger a informação e seu acesso a ela com a Lei de Acesso à Informação – a LAI (BRASIL, 2011), que estabelecia como os órgãos públicos deveriam atender às solicitações de informações pelos cidadãos (Art. 7º.). Nesse âmbito, Carvalho destaca que:

Diante da importância da informação para a ampliação da consciência, do conhecimento e da

capacidade de ação dos cidadãos, o Direito não poderia deixar de regê-la. (CARVALHO, 2014, p. XV).

Uma vez ampliado o cenário de mídias digitais, o Brasil deu mais um passo em direção à proteção de dados por meio de um novo normativo de caráter de regulação civil principiológica das relações e eventuais conflitos no âmbito da Internet, o Marco Civil da Internet – Lei 12.965/2014 (BRASIL, 2014), que se consolidou como o regramento nacional sobre a Governança da Internet. Em obra sobre o assunto, Carvalho indica que:

As transformações das sociedades contemporâneas foram intrinsecamente marcadas pela evolução das tecnologias da informação e da comunicação: o espaço virtual se tornou um importante lócus, viabilizando, em graus e modalidades variáveis, o exercício da cidadania por meio da troca de informações e opiniões com velocidade jamais observada anteriormente, possibilitando o fortalecimento da participação cidadã. O espaço virtual passa a ter, assim, um papel decisivo para o acesso às informações, que conduzem à organização dos cidadãos e às mobilizações sociais que almejam a instauração de regimes democráticos ou o seu fortalecimento, com maior transparência e controle social, bem como novas formas de representatividade. (CARVALHO, 2014, p. 1).

Por fim, mais recentemente, acompanhando a tendência internacional sobre a regulação do tema cibernético, o Brasil seguiu a orientação dos princípios já dispostos na Constituição Federal Brasileira de 1988 – CF/88 (BRASIL, 1988), como o respeito ao Estado Democrático (Art. 1º CF/88), prevalência dos direitos humanos (Art. 4º CF/88) e inviolabilidade da vida privada (Art. 5º. X, CF/88), buscando o multilateralismo do discurso e a solução pacífica de controvérsias, para a fundamentação da nova LGPD.

Conforme seu artigo 1º, a norma vem regular o tratamento de dados coletados em formulários, bancos de dados e cadastros físicos e eletrônicos, especialmente por meio da *Web*. Assim, também estariam

enquadradas as instituições que trabalham com esses dados para a educação.

Mais precisamente, a nova legislação indica a forma de coleta, classificação, processamento, armazenamento, utilização e transferência de informações pessoais. No Portal do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), é destacado que:

De compras on-line a redes sociais, de hospitais a bancos, de escolas a teatros, de hotéis a órgãos públicos, da publicidade à tecnologia: pode ter certeza, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) afeta diferentes setores e serviços, e a todos nós brasileiras e brasileiros, seja no papel de indivíduo, empresa ou governo. (SERPRO, 2020).

A disposição sobre os fundamentos que alicerçam a proteção de dados pessoais, por sua vez, situa-se no artigo 2º da nova lei, sendo eles: o respeito à privacidade; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico/tecnológico e inovação; a livre iniciativa, livre concorrência e defesa do consumidor; os direitos humanos, livre desenvolvimento da personalidade, dignidade e exercício da cidadania pelas pessoas naturais. (BRASIL, 2018).

A LGPD institui, portanto, um novo *modus operandi* para as organizações e um padrão mais elevado na segurança dos dados pessoais e penalidades significativas para o descumprimento de seus preceitos. Em outras palavras, à medida que o normativo indica procedimentos para a proteção de dados pessoais, a legislação também impõe diversas responsabilidades aos atores desse processo.

De acordo com o previsto em seu artigo 3º (BRASIL, 2018), a nova lei é aplicável a todos os setores da economia e a todas as empresas que possuírem negócios no país, até mesmo estrangeiras. Sua abrangência é, pois, extraterritorial visto que incide sobre organizações com sede ou banco de dados fora do país, o que é considerado um avanço, sobretudo no cenário de crimes cibernéticos (MENDES; DONEDA, 2018).

No cenário educacional, essa proteção deve ser ainda mais rigorosa, uma vez que a LGPD apresenta regras específicas para a proteção de “crianças e adolescentes”, que se fundamentam nos princípios de necessidade e compatibilidade. Assim, se uma criança ou adolescente acessa um jogo, por exemplo, a lei institui que não é adequado solicitar a ele a autorização do acesso à sua lista de contatos, localização ou câmera. Isso pretende trazer mais subsídios para os pais analisarem contatos inconvenientes para seus filhos promovidos a partir de aplicações *web*, sejam elas com foco em entretenimento ou educacional (MENDES; DONEDA, 2018), principalmente levando-se em consideração o avanço da pandemia e as políticas de distanciamento social, que impuseram às instituições de ensino uma rápida adaptação ao contexto virtual para dar continuidade às atividades educacionais.

Dispostas no artigo 4º, estão as exceções de incidência da LGPD. Elas indicam que a lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais: i – realizados por pessoas físicas para fins sem cunho econômico e exclusivamente particulares; ii – fins artísticos ou jornalísticos; iii – acadêmicos, ressalvadas algumas condições; iv – para fins de segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado ou nas atividades inerentes à investigação e repressão de ilícitos penais; v- provenientes de fora do território brasileiro, desde que não sejam objeto de comunicação ou uso compartilhado com agentes de tratamento brasileiro, ou ainda objeto de transferência internacional de dados (nesse caso, se o país possui grau de proteção de dados pessoais em reciprocidade) (BRASIL, 2018).

Uma ressalva importante deve ser feita, neste momento, em relação à diferenciação conceitual entre “dado pessoal” e “dado pessoal sensível” que a LGPD estabelece, destacando, como especificidade para o segundo, aspectos mais personalíssimos, que podem indicar preferências religiosas, afiliações políticas, características físicas, entre outras (MENDES; DONEDA, 2018). Constata-se, assim, um importante avanço na regulação das informações de usuários manipuladas tanto por pessoas físicas quanto por empresas públicas e privadas, pois, ao estabelecer o que são “dados pessoais” e “dados pessoais sensíveis”, elegem-se condutas mais específicas para ambos os casos (BRASIL,

2018). No caso de “dados pessoais sensíveis”, esse uso deve ser mais restrito, prevenindo-se o uso para fins discriminatórios.

Quanto ao seu artigo 5º, a LGPD indica como titular dos dados pessoais a “[...] pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento” (BRASIL, 2018). No entanto, a Lei também cria a figura da “ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados” para, em resumo, “zelar pela proteção dos dados pessoais”. Instituída como órgão da Administração Pública Federal indireta, com natureza jurídica transitória a ser avaliada em até dois anos da entrada em vigor do órgão, a ANPD tem suas atribuições descritas detalhadamente no artigo 55-J (BRASIL, 2018).

É importante também mencionar que, ainda no texto do artigo 5º, inciso XVII, fica estabelecida a responsabilidade da empresa que realiza o tratamento de dados de realizar a gestão dos riscos envolvidos no processo, regramento esse que também se aplica às instituições de ensino, justamente pelo volume de dados pessoais que são tratados por elas.

Dado o exposto, pode-se destacar que o foco da legislação está concentrado na transparência no tratamento das informações pessoais. Segundo ela, fica estabelecido que o consentimento do titular para o tratamento de dados pessoais, em geral, deve ser expresso, devendo o usuário ser informado de forma clara sobre quais dados serão coletados e tratados, para qual finalidade, além de que haverá o compartilhamento de tais dados (Art. 7º, I). A esse respeito, destaca Castro (2020) que:

O primeiro impacto da nova legislação já é perceptível no momento em que o usuário autoriza a utilização de seus dados. Os termos de uso pouco claros ou genéricos serão considerados nulos. Assim, os aspectos relativos à utilização de dados deverão ter consentimento específico, destacado dos demais termos de utilização da plataforma.

Dessa forma, o “consentimento” do titular dos dados é a base fundante de todos os demais desdobramentos dos termos da lei (BRASIL, 2020). Como exceção a esse ponto estão os casos estritos para

cumprimento de “obrigação legal”, conforme previsto no seu artigo 7º (BRASIL, 2018).

De forma geral, entretanto, a lei veda o fornecimento dos dados pessoais sem o consentimento do titular, que, em caso de alteração da finalidade, pode revogar a qualquer tempo a autorização ora dada. O usuário pode, também, solicitar as devidas correções e até a exclusão dos dados fornecidos do cadastro da empresa, conforme previsto nos termos do seu artigo 9º e § 2º (BRASIL, 2018).

Quanto às principais sanções administrativas previstas para o descumprimento dos preceitos da nova legislação, estão descritas de forma clara e objetiva, com as respectivas penalidades, no artigo 52, consistindo em: advertência; multas; publicização da infração; bloqueio e/ou eliminação dos dados pessoais envolvidos na infração; suspensão parcial ou total do exercício da atividade que envolve o tratamento de dados pessoais (BRASIL, 2018).

No caso de vazamento de dados individuais ou acessos não autorizados, no início, há a possibilidade de conciliação direta entre infrator e vítima, porém, não havendo esse acordo, as penalidades previstas poderão ser aplicadas. A multa estabelecida para os “agentes de tratamento” pode ser diária, observado o limite de dois por cento do faturamento, ou R\$ 50 milhões. Já em relação à possibilidade de suspensão do banco de dados e do exercício da atividade de tratamento de dados, a vigência pode ser de até seis meses, com possibilidade de prorrogação por igual período (VALENTIM, 2020).

O próprio profissional nomeado como responsável pela segurança dos dados pessoais, chamado pela LGPD de “encarregado”, também estará sujeito às penalidades previstas. Sua aplicação ocorrerá após procedimento administrativo, com possibilidade de ampla defesa (MENDES; DONEDA, 2018).

Em todo caso, quando da aplicação das penalidades, devem ser levados em consideração aspectos como: i- a gravidade das infrações e dos direitos pessoais afetados; ii- a vantagem obtida pelo infrator; iii- a condição econômica do infrator; iv- reincidência na infração e v- a

adoção imediata de medidas corretivas e de políticas de boas práticas e governança. No entanto, essa eventual aplicação de penalidades previstas na LGPD não exclui a aplicação de outras penalidades previstas na legislação, tais como as do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).

A partir do seu conjunto de preceitos, verifica-se o potencial da nova legislação em nivelar a forma como é realizado o tratamento de dados pessoais no país, de forma a acompanhar tendências já ocorridas em outras nações, como a estadunidense e europeias, por exemplo. Esse alinhamento no tratamento de dados tende a facilitar as relações comerciais, notadamente as que envolvem a *Web* e as transações de comércio eletrônico (BEZERRA, 2020).

CENÁRIO DE RISCOS AOS USUÁRIOS

Embora a nova lei indique um grande poder fiscalizador e instrumentos punitivos, com multas previstas de até R\$50 milhões para quem descumprir a nova legislação, como citado anteriormente, isto não tem inibido os hackers e, tampouco, o atual governo parece estar preparado (ou preocupado), em preservar a privacidade de todos os brasileiros, vivos e mortos, que cadastrados nos bancos nacionais de dados. Tanto que nas últimas semanas, vários veículos jornalísticos e sites especializado em Consultoria Jurídica, em Gestão de Sistemas Informáticos e, em Serviços de Contabilidade, têm denunciado que 223 milhões de brasileiros tiveram os seus dados “vazados” para a Internet, conforme destaca Pilagallo em reportagem para o Portal R7²³:

A empresa de cibersegurança PSafe informou que mais de 220 milhões de brasileiros, entre pessoas vivas e que já morreram, foram vítimas do que está sendo considerado o maior vazamento de dados já registrado na história do país. (PILAGALLO, 2021).

Observou-se que o primeiro pacote divulgado ilegalmente na Internet pode ser acessado sem nenhuma restrição e os seus arqui-

²³ Disponível em: <https://cutt.ly/nkmXeNA>. Acesso em: 06 fev. 2021.

vos estão disponíveis até para serem baixados. Neles, há dados de propriedade de veículos e referentes aos números de CPF, que estão inseridos na imensa lista vazada. O segundo pacote tem circulação mais restrita, porque contém informações de maior interesse para eventuais compradores de dados obtidos por vias irregulares. Nele, há dados individuais de escolaridade, benefícios de previdenciários e programas sociais, renda e scores de crédito, que avalia o potencial de consumo ou endividamento de uma pessoa, se ela é boa pagadora etc. Há vazamento de um terceiro pacote de dados com informações de empresas, que também incluem dados atrelados aos CPFs individuais, tudo isto posto à venda no “submundo digital”, enquanto o governo federal e seus aparatos de inteligência, da receita e da polícia federal, ainda não se pronunciaram oficialmente sobre tamanha exposição dos dados particulares dos brasileiros (G1, 2021).

Foi aberto uma investigação pela Polícia Federal no dia 03/02, já a pedido da ANPD (criada pela LGPD), no entanto, a mídia indica que a instituição, embora criada, ainda não está em pleno funcionamento (G1, 2021). O Supremo Tribunal Federal determinou que no inquérito das Fake News, já em andamento, sejam apurados os elementos do vazamento de dados dos ministros da Corte (G1, 2021). Observa-se, portanto, que aparentemente, as instâncias decisórias públicas e autoridades federais parecem não demonstrar preocupações sérias com os perigos e prejuízos que poderão recair sobre cada cidadão-contribuinte, que sofreu um brutal sequestro de seus dados e privacidade.

CONSIDERAÇÕES

A consolidação das tecnologias digitais inseriu todas as localidades geográficas dotadas de serviços de internet públicos e privados, nos canais e fluxos multilaterais globalizados, que foram criados para distribuir informações em dispositivos fixos e portáteis, todos os tipos e, para todas as finalidades sociais da atualidade. A multiplicação de canais e ferramentas digitais mudou totalmente as perspectivas de

comunicação, trabalho e interação em quaisquer âmbitos das interações humanas.

A Internet trouxe muitas facilidades de acesso à informação, a produtos e a serviços. Com o desenvolvimento e reconfiguração de novos formatos, linguagens, mecanismos e estruturas de Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC), as organizações trabalham com um grande volume de dados pessoais. Assim, muitas das relações estabelecidas na *Web* também exigem autenticações, cadastros e preenchimento de dados por parte de usuários.

Esses procedimentos também são realizados por instituições de ensino, notadamente no contexto de pandemia mundial do novo coronavírus, em que as escolas foram fechadas em quase todo o planeta e todos os atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem precisaram se adaptar às ferramentas online.

Nesse contexto, acompanhando as tendências de outros países, a LGPD que entrou em vigor em 2020, indica condutas para pessoas físicas, empresas públicas e privadas que fazem tratamento de dados pessoais. Atualmente, verifica-se que esses dados são informações muito valiosas e que, se utilizados de forma irresponsável, podem causar inúmeros prejuízos às pessoas, organizações e Estados.

A revisão da bibliografia, em conjunto com a análise dos dispositivos dessa nova lei, permitiu verificar que a LGPD consiste em um diploma que regulamenta a captação, tratamento, proteção, transferência e eliminação de dados pessoais no país, entre outras formas de processamento.

Portanto, sem a pretensão de esgotar o tema, os dados coletados indicaram que a LGPD trouxe importantes avanços à maneira como os agentes de tratamento devem lidar com as informações pessoais em território brasileiro. Resta ainda, contudo, orientar adequadamente os destinatários de seus dispositivos quanto a seus direitos e deveres.

Em resposta aos direitos humanos e demais garantias constitucionais previstas (Art. 5º CF/88, entre outros), nota-se a importância da postura do Estado Democrático Brasileiro no estabelecimento de práti-

cas de cibersegurança pelas empresas e demais agentes que realizam o tratamento de dados pessoais como um tema emergente em tempos de uso intenso de várias plataformas online e mídias digitais, na cultura, na política, no trabalho dos cidadãos e no modelo de educação do século XXI.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, Mirthyani. **Lei Geral de Proteção de Dados entra em vigor nesta sexta**; veja o que muda. UOL, 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/09/18/bolsonaro-sanciona-vigencia-imediata-da-lei-de-protecao-de-dados.htm>. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Diário Oficial da União, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940**. Código Penal. Brasília: Diário Oficial da União, 1940. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 10.222, de 5 de fevereiro de 2020**. Aprova a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética. Brasília: Diário Oficial da União, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10222.htm. Acesso em: 29 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília: Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.078%2C%20DE%2011%20DE%20SETEMBRO%20DE%201990.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20prote%C3%A7%C3%A3o%20do%20consumidor%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=Art.,da%20Constitui%C3%A7%C3%A3o%20Federal%20e%20art. Acesso em: 28 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília: Diário Oficial da União, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm. Acesso em: 20 set. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília: Diário Oficial da União, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 20 set. 2020.

CARVALHO, A. C. A. P. **Marco civil da Internet no Brasil** – Análise da lei 12.965/14 e do direito de informação. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014.

CASTRO, B. M. T. Redes sociais e LGPD: a influência no modelo de negócio. **Conjur.** Out. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-out-02/bruno-castro-redes-sociais-lgpd>. Acesso em: 19 out. 2020.

GRAY, D. E. **Pesquisa no mundo real.** Trad. Roberto Cataldo Costa. Revisão técnica: Dirceu da Silva. 2ª ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

G1. Megavazamento de dados de 223 milhões de brasileiros: o que se sabe e o que falta saber. **Portal G1** – Seção Economia, Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2021/01/28/vazamento-de-dados-de-223-milhoes-de-brasileiros-o-que-se-sabe-e-o-que-falta-saber.ghtml?fbclid=IwAR29jN6Qadd-pBgJLhLicAjj6BGC-wKctRm8US6Hsz4iIEfk0Bpex-4VhrGU>. Acesso em: 06 fev. 2021.

MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo. Reflexões iniciais sobre a nova lei geral de proteção de dados. **Revista de direito do consumidor**, 2020. Disponível em: https://www.academia.edu/attachments/62959601/download_file?st=MTU5NDc2ODAxNywxOTEuMTc2LjE1Ny43MCw0MjI4MDYzNQ%3D%3D&s=profile&ct=MTU5NDc2ODAyMCwxNTk0NzY4MTY1LDQyMjgwNjM1. Acesso em: 29 set. 2020.

PILAGALLO, S. Entenda como vazamento de CPF pode afetar a vida dos brasileiros. **Portal R7** – Seção Tecnologia e Ciência, São Paulo, 2021. Disponível em: https://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/entenda-como-vazamento-de-cpf-pode-afetar-a-vida-dos-brasileiros-30012021?fbclid=IwAR0FDTKiot2vNxffL3P3R-s7jxsR7UXVrCBjh1_BipPja7s6F5L8i1ZmyH_Q#:~:text=Mais%20de%20220%20milh%C3%B5es%20de,tiveram%20seus%20dados%20pessoais%20vazados&text=A%20empresa%20de%20ciberseguran%C3%A7a%20PSafe,registrado%20na%20hist%C3%B3ria%20do%20pa%C3%ADs. Acesso em: 06 fev. 2021.

SERPRO. **O que é a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais?** Dê um «giro» pela lei e conheça desde já as principais transformações que ela traz para o país. 2020. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/lgpd/menu/a-lgpd/o-que-muda-com-a-lgpd>. Acesso em: 20 set. 2020.

VALENTIM, L. LGPD – o que é? **Portal Global Gestão Corporativa de Sistemas**, São Paulo, 2021. Disponível em: https://globalgcs.com.br/lgpd-o-que-e/?ads=102020&gclid=CjwKCAiA9vOABhBfEiwATCi7GDqnc_Um18VvLYT25bqXub9xpIOusa6mdvbHsc1xjLKy5ABz3-PoRxoCZxUQAvD_BwE. Acesso em: 06 fev. 2021.

AS ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE CIVIL NO CASO DE VAZAMENTO DE DADOS ARMAZENADOS POR EMPRESA SEGUNDO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

André Martini²⁷

Tiago Eurico de Lacerda²⁸

INTRODUÇÃO

A temática posta em análise no presente artigo refere-se às espécies de responsabilidade civil, ou seja, objetiva e subjetiva, e sua aplicabilidade quando da ocorrência de vazamento de dados armazenados por empresa, à luz da LGPD. Em outras palavras, o estudo pretende identificar as questões jurídicas que decorrem da aplicação de uma ou outra, bem como qual seria a melhor recepcionada pela doutrina e demais Leis.

Sendo assim, buscaremos compreender, quais as peculiaridades de tais espécies de responsabilização civil, formando, assim, uma base conceitual para a próxima etapa do estudo. Esta, por sua vez, passará a tratar especificamente o caso de vazamento de dados dentro de uma empresa, cuja pretensão inicial será identificar quais são as figuras envolvidas em eventual pedido de reparação.

Na sequência, objetivaremos discernir a natureza das atividades que envolvem o exercício dos agentes de tratamento e sua relação com eventual vazamento de dados. A ideia consiste em constatar se, há relação direta entre o evento danoso e às atividades exercidos pelos controladores e/ou operadores, a ponto de ensejar o afastamento da responsabilização objetiva em face da empresa detentora dos dados.

²⁷ Mestrando em Ciência Jurídica (UENP). Advogado. CV: <http://lattes.cnpq.br/4511261963228835>

²⁸ Doutor em Filosofia (PUC-PR). Professor do Departamento de Ciências Humanas e Sociais (UTFPR – Campus de Londrina). CV: <http://lattes.cnpq.br/0072233887197700>

Superada esta questão, realizaremos uma suposição de cenário jurídico para cada espécie de responsabilização para estes casos, a partir de um raciocínio jurídico baseado em obras bibliográficas, doutrinas e em determinados Diplomas do Ordenamento Jurídico Brasileiro, como o Código Civil (CC), a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e claro, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Com isso, será possível elegermos qual espécie guarda maior relação com tais fontes de Direito.

Portanto, a intenção do presente artigo reside em ampliar o entendimento acerca dos conceitos atinentes às espécies de responsabilização civil e suas aplicabilidades em caso de vazamento de dados. Espera-se, com isso, além de possibilitar uma leitura esclarecedora, que o estudo venha a acrescentar novos conhecimentos jurídicos sobre o tema.

CONSIDERAÇÕES SOBRE AS ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Antes de adentrar ao mérito do caso concreto de vazamento de dados, faz-se salutar trazer a lume breves considerações acerca da conceituação de responsabilidade civil subjetiva e objetiva, extraídas do ordenamento jurídico brasileiro. A intenção, com isso, é possibilitar ao leitor um entendimento prévio acerca das características e circunstâncias que envolvem cada espécie de responsabilidade, de acordo com a lei aplicável ao caso, para então propiciar uma compreensão mais consistente no caso específico de vazamento de dados.

RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA

Em linhas gerais, na responsabilidade objetiva a legislação fez prever sobre quem recai a obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa. Esta situação ocorre quando há a figura do preponente, da qual decorre a responsabilidade presumida, em virtude da própria natureza da relação. Sobre o tema, Teixeira esclarece:

Preponente [...] é aquele que outorga poderes ao preposto para que esse o represente. [...] Vale

salientar que os preponentes são responsáveis pelos atos de quaisquer prepostos quando praticados dentro do estabelecimento e relativos à atividade da empresa, mesmo que não autorizados por escrito (CC, art. 1.178, caput) (2018, p. 116 a 117).

Não à toa, nesta espécie de responsabilização aplica-se a teoria do risco, que segundo a doutrina se justifica pelo fato de que “o legislador [...] teria visado assegurar às vítimas a efetivação de seu direito à indenização dos prejuízos injustamente sofridos, direito este que restaria seriamente comprometido se dependesse unicamente da solvabilidade do autor direto do ato danoso” (NETO, 2010, p. 25). Outro aspecto que distingue a responsabilidade objetiva da subjetiva refere-se ao nexo de causalidade, vez que nesta espécie ao invés de ser necessário haver relação entre as circunstâncias do dano e o autor, prescinde-se, em verdade, que exista relação entre as circunstâncias do dano e o preponente, conforme reforça Benacchio:

Desse modo, é de se reconhecer que na responsabilidade objetiva não é necessária uma relação direta entre o responsável e o dano, a relação de causalidade é movida para o fato que é fonte da responsabilidade não se cogitando de ato pessoal, mas, sim, dos danos advindos do fato objetivamente considerado, que é imputado ao responsável por meio da descrição abstrata contida em lei (2015, p. 223).

Diante disso, entende-se que a essência do conceito de responsabilidade civil objetiva reside na prescindibilidade de culpa. Como visto, nestes casos, à luz da teoria do risco, a lei estabelece previamente sobre quem recai o dever de responder pelos danos ocorridos, dada a própria natureza da relação existente entre estes e a vítima.

RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA

Nesta espécie de responsabilização, destaca-se a teoria da culpa, ou seja, o agente responderá pelo dano mediante a comprovação de que “por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência,

tenha violado direito e causado dano a outrem²⁹". É exatamente o que leciona Facchini Neto, quando pondera que "a responsabilidade subjetiva continua sendo o fundamento básico de toda a responsabilidade civil: o agente só será responsabilizado, em princípio, se tiver agido com culpa" (2010, p. 30). Ressalta-se, a teoria do nexo de causalidade, pela qual entende-se que, para além da culpa, é requisitada a existência de relação entre o dano e o agente causador, isto é, aquele que de fato praticou o ilícito, como bem pondera Marcelo Benacchio:

A causalidade não tem relação com o conceito de culpa, portanto, não é possível qualquer equiparação dos problemas da relação de causalidade com os postos quanto à culpa na responsabilidade subjetiva, pois, a relação de causalidade analisa o aspecto externo de uma causa pesquisando seu efeito segundo os parâmetros estabelecidos pelo Direito sem qualquer preocupação com o elemento psíquico, o qual, como é cediço, é do campo da culpa. Desse modo, não tendo o dano decorrido do ato ou fato lesivo, está afastada a relação de causalidade, e, portanto, a responsabilidade civil (2015, p. 226).

Nestes termos, está compreendido no conceito de responsabilidade civil subjetiva todo o dano em que seja necessário comprovar a existência de culpa do agente causador. De igual forma, nesta espécie de responsabilização deve haver nexo de causalidade entre as circunstâncias do fato lesivo e o autor do ato ilícito.

A RESPONSABILIDADE CIVIL NO CASO DE VAZAMENTO DE DADOS À LUZ DA LGPD

Sabe-se que "a evolução das leis vem ocorrendo de acordo com a necessidade da sociedade, o direito não acompanha a sociedade, ele sempre vem atrás, tentando buscar uma solução para um problema já ocorrido" (DA COSTA; GONÇALVES, 2016, p. 221). Nesse sentido, entendemos que a LGPD visa essencialmente adequar o direito à realidade

²⁹ Vide Art. 186 do Código Civil (BRASIL, 2002).

tecnológica, tarefa esta naturalmente complexa, dada a infinitude do espaço digital, que dificulta, ou até mesmo impossibilita, uma forma segura e padronizada de se localizar agentes de delitos, conforme entende Amaral e Zerbini:

Muito se questiona sobre a proteção legal no cyber espaço, eis que diversos casos de violação ao direito surgem da rede em decorrência de sua amplitude e extensão, havendo dificuldade de se chegar ao agente do delito. Porém, a internet não é uma “terra” sem lei e as conscientizações sobre as possibilidades e meios de tutela de direitos devem ser divulgadas (2017, p. 220).

Não obstante, acrescenta-se o fato de que “a informação é um ativo de grande valia, movendo mercados e mobilizando consciências e processos legislativos políticos e jurídicos” (SANTOS; FRAGA, 2010, p. 15). Estes aspectos, portanto, revelam a pertinência do tema proposto, já que a aplicação da responsabilização civil é uma das formas de se garantir a reparação dos danos sofridos. Sendo assim, tendo em mente os conceitos basilares da responsabilização civil objetiva e subjetiva, passa-se a analisar, sob a ótica da LGPD, qual destas espécies aplica-se no caso de vazamento de dados e em face de quem. Para tanto, inicialmente vale destacarmos quem são as figuras envolvidas em eventual responsabilização por vazamento de dados.

Assim, começamos pelo titular de dados, pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento³⁰, a quem interessaria, portanto, eventual pedido de reparação no caso de vazamento de dados, tal como pondera Correia:

[...] qualquer pessoa que tenha seus dados utilizados de forma indevida, que sofra danos de ordem moral, individual ou coletivo, poderá requerer o direito de reparação, sendo, portanto, assegurada a sua efetiva indenização, por meio do instituto da responsabilidade civil (CORREIA, 2019).

³⁰ Vide art. 5, V, da LGPD (BRASIL, 2018).

Em seguida, tem-se a figura da empresa armazenadora de dados, que, conforme exposto anteriormente, ocupa a posição de preponente, sobre quem, em tese, presume-se o dever de reparar danos de terceiros causados pelo preposto ou empregado. Inclusive, sobre este aspecto é salutar registrar que “o preposto não age para si, mas sim em proveito de uma empresa, cuja organização não lhe pertence” (NETO, 2010, p. 63), sendo este o entendimento extraído do Código Civil, da Consolidação das Leis do Trabalho e do Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, a LGPD traz uma relevante questão acerca da responsabilização civil, pois na contramão das leis já existentes, ela destaca a possibilidade de responsabilização em face de outra figura: os agentes de tratamento. Diante disso, sabendo-se que, *a priori*, estes não ocupam a posição de preponente, buscaremos refletir se o ato de vazamento de dados está relacionado com as suas atividades e, na sequência, sobre os cenários existentes em cada espécie de responsabilidade civil, isto é objetiva e subjetiva, para este tipo de dano.

A NATUREZA DA FUNÇÃO DOS AGENTES DE TRATAMENTO E SUA RELAÇÃO COM VAZAMENTO DE DADOS

É relevante notar, inicialmente, o que representam os agentes de tratamentos, de acordo com a LGPD. Assim, tem-se que os agentes de tratamento ocupam a posição de controlador, indivíduos a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais³¹, e de operador, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador³², conforme art. 5º, IX, da referida Lei.

A relevância dessas figuras para a LGPD se confirma na sua Sessão III, que trata da Responsabilidade e do Ressarcimento de Danos, já que são justamente sobre elas que recai a responsabilidade quando, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais,

³¹ Vide art. 5º, VI, da LGPD (BRASIL, 2018).

³² Vide art. 5º, VII, da LGPD (BRASIL, 2018).

causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais³³.

Dito isso, insurge-se o seguinte questionamento: ocorrendo vazamento de dados, armazenados exclusivamente por determinada empresa, deveria o titular pleitear a indenização em face da empresa ou dos agentes de tratamento, sob a ótica da LGPD? Para responder esta questão, inicialmente devemos compreender a natureza do ato lesivo e se ela está ou não compreendida nas responsabilidades inerentes aos agentes de tratamento.

O problema disso, é que a própria LGPD trouxe uma redação genérica, e nos impossibilita de realizarmos essa relação de forma consistente, conforme Andrade e Henrique: “ocorre que a LGPD não define o que seria considerado um “incidente de segurança” e também não traz delimitações do que seria um incidente com potencial de risco [...]” (2019). Com isso, não se olvida que pelo caráter da função, de fato os agentes de tratamento estejam propícios a realizar ou evitar que realizem vazamentos, todavia, não parece ser o caso de elegê-los como os únicos a terem o poder de controlar a sua ocorrência, até porque, conforme Santos e Fraga, “criminosos utilizam ferramentas dotadas de alta tecnologia com poder imensurável de ação, seja para destruir dados, seja para capturar” (2010, p. 08).

Nesta esteira, podemos entender que, em que pese o vazamento de dados esteja relacionado com as atividades dos agentes de tratamento, não se pode afirmar que é o único meio pelo qual seja possível sua ocorrência. Entretanto, esta narrativa abre espaço para a responsabilização destes por omissão, sob a alegação de que não tomaram decisões críveis no sentido de blindar o armazenamento de dados contra invasões de outrem. Por esta razão, esse é um dos primeiros tópicos constatados no presente estudo que carecem de regulamentação.

³³ Vide art. 42, caput, da LGPD (BRASIL, 2018).

A INVIABILIDADE DE RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA EM FACE DOS AGENTES DE TRATAMENTO NO CASO DE VAZAMENTO DE DADOS

Abraçando a ideia de responsabilização objetiva para o caso de vazamento de dados, logo encontramos o primeiro impasse: é que os agentes de tratamentos, *prima facie*, não podem representar a figura do preponente, e assim não há elementos que justifiquem a existência da responsabilização objetiva, conforme visto anteriormente.

Além disso, necessariamente deveríamos admitir que estes sempre responderão por atos lesivos desta natureza, independentemente de culpa, conforme preceitua a teoria do risco. Todavia, essa tese esbarra na própria LGPD, já que nestes casos seria imprescindível a comprovação da culpa, própria da responsabilização subjetiva, como bem pondera Vidor:

A LGPD adota critérios específicos para a responsabilidade e o dever de indenizar. O modelo adotado, por força do art. 43, II, LGPD, é o da Responsabilidade Civil Subjetiva. Ou seja, deve haver a incidência dos elementos constitutivos: i) autor X vítima; ii) Dano causado pelo ato; iii) Nexo de causalidade – o ato praticado pelo autor causou o dano à vítima; iv) Dolo ou culpa – nesse último caso, a LGPD dispõe que os Agentes de Tratamento só não serão responsabilizados se i) não realizaram o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído; ii) se realizaram o tratamento, mas não houve violação da legislação de proteção de dados; ou iii) quando o dano for culpa exclusiva do titular de dados ou de terceiro (2019).

Mesmo que assim não o fosse, esta interpretação também contrariaria as regras previstas na Consolidação das Leis do Trabalho e no Código de Defesa do Consumidor. Ora, caso a relação entre os agentes de tratamento e a empresa empregadora seja regida pela CLT, a responsabilização objetiva sobre aqueles esbarraria no Art. 462, §1º do referido Diploma Legal, assim ementado:

Art. 462 - Ao empregador é vedado efetuar qualquer desconto nos salários do empregado, salvo quando este resultar de adiantamentos, de dispositivos de lei ou de contrato coletivo

§ 1º - Em caso de dano causado pelo empregado, o desconto será lícito, desde de que esta possibilidade tenha sido acordada ou na ocorrência de dolo do empregado (BRASIL, 1943).

Podemos entender, assim, que excetuada a previsão em sentido contrário na relação contratual, a regra pressupõe implicitamente que é do empregador o dever de reparar o dano. Não obstante, a Súmula 341 do Supremo Tribunal Federal afasta qualquer dúvida ao sedimentar via Súmula 341 que: “é presumida a culpa do patrão ou comitente pelo ato culposo do empregado ou preposto” (STF, 2009). Com isso, compreende-se que a CLT coaduna com a espécie de responsabilização objetiva, pelo que é possível concluir que, no caso de vazamento de dados por empregado, e aqui inclui-se os agentes de tratamento, quem responderia seria o empregador.

Noutro giro, o CDC também é invocado para basear a responsabilidade objetiva, conforme artigos 12, 13 e 14. Em termos gerais, os dispositivos elencam os fabricantes, produtores, fornecedores de serviços e outros, como responsáveis pelos danos causados aos consumidores, independentemente da existência de culpa. Portanto, sob a ótica do Código Consumerista, se o consumidor contratou, confiou os seus dados à determinada empresa, é sobre esta que deve ser pleiteada a reparação em caso de vazamento de dados, o que contraria a tese de responsabilidade objetiva em face dos controladores e/ou operadores. Importante registrar, que a própria LGPD prevê, em seu art. 45 que “as hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente” (BRASIL, 2018).

Diante desse cenário, verifica-se que a hipótese de responsabilização objetiva contra os agentes de tratamento não prospera, já que, além de contrariar o entendimento da doutrina, também vai de encontro com a CLT e CDC, os quais também podem ser aplicados para o caso de

vazamento de dados, considerando a natureza das relações de direito existente no caso.

OS PROBLEMAS JURÍDICOS DA LGPD NA HIPÓTESE DE RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA EM FACE DOS AGENTES DE TRATAMENTO QUANDO DO VAZAMENTO DE DADOS

Bem, se a responsabilização objetiva dos agentes de tratamento é pouco provável, conforme visto, por que o legislador fez constar na lei um texto que direciona o foco para os agentes de tratamento e não para a empresa? Poderíamos cogitar, que ele apenas pretendeu resguardar a empresa, garantindo-lhe a possibilidade de regressar contra os controladores e/ou operadores. A propósito, nesse aspecto a lei não é pioneira, vez que o próprio Marco Civil da Internet já prevê esta possibilidade, conforme art. 3º, VI: “a disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: VI - responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei” (BRASIL, 2014).

Todavia, é importante lembrarmos que o direito de regresso só poder ser exercido por aquele que foi responsabilizado objetivamente, ou seja, a quem coube a reparação independentemente de culpa. Sendo assim, em que pese a LGPD não especificar quem são os agentes envolvidos nos polos de uma suposta ação regressiva, entendemos que não faria sentido outro raciocínio senão o da empresa regressar contra os agentes de tratamento, como apresenta em outras palavras Baptista “em comum, essas legislações de proteção de dados [LGPD e GDPR³⁴] deixam claro que sua meta é alçar o direito de proteção aos dados ao patamar de um irretroatável dever por parte dos controladores, obrigação pela qual a empresa responde objetivamente” (2018).

Nesse sentido, há de se considerar que a redação abre espaço para que a empresa exerça indiscriminadamente o direito regressivo em face dos agentes de tratamento com o argumento de culpa por omissão, sob o pretexto de que não houve a devida observância por parte destes em

³⁴ General Data Protection Regulation

relação a medidas que viessem a evitar vazamentos. Embora seja uma atitude desprezível socialmente, não podemos esquecer que o corporativismo ainda está calcado nos preceitos do capitalismo, que incentiva o lucro a qualquer custo, conforme acrescenta Trovão e Do Carmo:

Aqueles que buscam o lucro, como termo preponderante da atividade econômica, consideram que, postas todas as cartas na mesa, aquele que vencer (a qualquer custo) será o que mais bem soube desempenhar seu papel empresarial. Aliado a esse pensamento, estarão à margem de qualquer pensamento capitalista o que haverá no futuro, a que custo será faturado o lucro do presente, a que preço terá às pessoas e ao mundo para gerações futuras (2018, p. 35).

De qualquer forma, sob o ponto de vista jurídico, não seria razoável conceber presumidamente que tais agentes detém o controle total dos dados. Se assim o fosse, a lei funcionaria como um instrumento de proteção ao empresário às custas da vulnerabilidade dos agentes de tratamento.

Apesar desta linha de raciocínio parecer “conspiratória”, o legislador fez questão de positivar os seguintes termos: no art. 44, §1º que “responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano” (BRASIL, 2018); o *caput* do art. 46, por sua vez, prevê que “os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito”; e por fim, o parágrafo 4º do art. 42, dispondo que “aquele que reparar o dano ao titular tem direito de regresso contra os demais responsáveis, na medida de sua participação no evento danoso” (BRASIL, 2018). Da leitura em conjunto de tais dispositivos, parece que a linha de raciocínio apresentada anteriormente, não é tão “conspiratória”, pelo contrário, os dispositivos conduzem justamente para a sua confirmação.

Assim, ao que parece, andou mal o legislador ao estabelecer que “o controlador ou operador responde ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei”, pois os critérios estabelecidos no referido dispositivos são extremamente genéricos. Esta constatação pode ser evidenciada pelo entendimento de Giannotti:

A literalidade do art. 46 deve ser afastada. Não é qualquer medida de segurança que deve ser adotada, mas apenas as que razoavelmente poderiam ser esperadas. Interpretar de forma diversa esse dispositivo criaria uma hipótese de risco integral, uma vez que qualquer tipo de dano causado poderia ser imputado a uma violação de um dever de segurança imposto ao controlador (GIANNOTTI, p. 10).

De qualquer forma, inegável a existência de fendas jurídicas para que a empresa regresse contra os controladores e operadores em caso de vazamento de dados. Inclusive, essa intenção ainda é reforçada quando a lei prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova aos agentes de tratamento³⁵, conforme explicam Pamplona Filho e Coni Junior:

Cria-se portanto, mais uma vez importante regra de cunho probatório que deverá ser observada pelos controladores e operadores, reclamando também, por conseguinte, a adoção de mecanismos perenes que sejam aptos a documentar que não realizaram o tratamento dos dados pessoais em questão, ou que a despeito de terem tratado o dado não violaram à lei ou ainda armazenar evidências de que o dano decorreu de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiros (2019, p. 32).

Insurge-se, com isso, a relativização do dever de tomar as medidas cabíveis de segurança da informação: a empresa ou ao agente de tratamento? Parece-nos que este dever é abarcado por ambos, conforme referenda Santos e Fraga:

Para demonstrar que seus sistemas estão seguros, a empresa necessita implementar controles físicos e controles lógicos que previnam acessos sem autorização, tais como o uso de firewalls; proteção contra

³⁵ Vide art. 43 da LGPD (Brasil, 2018).

intrusão; avaliação contínua de vulnerabilidade. A administração também pode demonstrar que instrui adequadamente e treina os usuários provendo educação contínua que inclui ética, segurança de sistema; confiança e padrões de integridade. Aos auditores caberá avaliar esses itens e assegurar que a segurança é monitorada ativamente (2010, p. 28).

Ocorre que, a LGPD sedimentou a possibilidade da inversão do ônus da prova apenas em ralação aos agentes de tratamento, de modo que, podemos considerar o seguinte: o legislador considerou a existência de mecanismos legais suficientes para garantir o dever de inversão do ônus da prova à empresa, nos termos do CDC, e optou por apenas acrescentar a possibilidade deste ocorrer também contra controladores e/ou operadores, o que abriria margem para eventual responsabilização solidária. Contudo, a Lei deixou de especificar em que possibilidades esta inversão ocorreria, se seria no caso do titular de dados pleitear ação em face da empresa e dos próprios agentes de tratamento ou no caso de a empresa entrar com ação regressiva, considerando a probabilidade desta em responder objetivamente.

De acordo com Santos e Fraga “a prova digital é extremamente frágil, de forma que, se não tratada dentro de padrões técnicos específica que não deixe rastros para dúvidas, ela pode perfeitamente ser contestada pelo acusado e anulada” (2010, p. 78). Bem, se a coleta de provas é um processo melindroso e de considerável complexidade, torna-se forçoso assimilar a ideia de que esta tarefa incumbiria aos agentes de tratamento em eventual ação regressiva movida pela empresa. De fato, estaríamos diante de um dever processual seguramente desproporcional em face dos agentes de tratamento, considerando a complexidade que existe na produção dessas provas, dada magnitude cibernética que se utilizaria.

De todo modo, verifica-se que a Lei instituiu regra da responsabilização objetiva (ônus probatório) para um caso de responsabilização subjetiva, pelo menos até aqui compreendida para casos de vazamento de dados. Aparentemente, a lei se incumbiu de reforçar o papel dos agentes de tratamento, dada a natureza de suas atividades, embora seja evidente a existência de divergências doutrinárias, e até mesmo

em relação a outros Diplomas Legais, conforme já exposto. De qualquer forma, espera-se que o próprio poder judiciário as pacifique. Por hora, compreende-se que a responsabilização objetiva recai sobre a empresa armazenadora dos dados, a qual poderá exercer o seu direito de regresso mais provavelmente contra agentes de tratamentos, tendo em vista a dubiedade da lei.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta do estudo em questão centrou-se na reflexão acerca das espécies de responsabilidade civil, ou seja, objetiva e subjetiva, quando da sua aplicação no caso de vazamento de dados armazenados por empresa, sob à ótica da LGPD. Assim, foi possível identificar as questões jurídicas pertinentes em ambos os casos e inclusive possibilitou que elegêssemos a responsabilidade objetiva para a empresa e subjetiva para agentes de tratamento, tudo conforme análise em conjunta da doutrina e outras Leis.

Na parte inicial do estudo, compreendemos quais as peculiaridades de cada espécie de responsabilização civil, o que nos deu base teórica, e para adentramos na etapa seguinte, consistente responsabilização civil para o caso de vazamento de dados. Nesta etapa, aprofundamos o estudo de modo mais específico, visando identificar as figuras envolvidas em eventual pedido de reparação e sua relação com cada espécie de responsabilização civil, quais sejam a empresa que armazena os dados e os seus agentes de tratamento.

Com isso, refletimos sobre os cenários envolvendo estas figuras, supondo cada espécie de responsabilização no caso de ocorrer vazamento de dados, a partir de um raciocínio jurídico baseado em obras bibliográficas, doutrinas e em legislações vigentes. Assim, foi possível selecionarmos a responsabilização objetiva em relação às empresas e subjetiva em relação aos agentes de tratamento, embora com muitas ressalvas.

Por fim, espera-se que o presente artigo tenha aberto novos campos de entendimento acerca das espécies de responsabilização

civil e suas aplicabilidades em caso de vazamento de dados. Também é esperado que o estudo tenha despertado o interesse no tema, já que tão controverso, a fim de que as análises e ponderações continuem sendo realizadas, visando sempre uma consistente fundamentação jurídica.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Ana Cláudia Corrêa Zuin Mattos; Maiara Santana. **Direitos autorais e a contemporaneidade: responsabilização dos servidores de computação em nuvem**. Revista Direito e Desenvolvimento, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 217-236, 2017.

ANDRADE, Vitor Morais de; HENRIQUE, Lygia Maria M. Molina. Vazamento de dados: uma preocupação da Lei Geral de Proteção de Dados. 2019. In.: **Migalhas**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/298452/vazamento-de-dados-uma-preocupacao-da-lei-geral-de-protecao-de-dados> Acesso em: 24 de jul. de 2020.

BENACCHIO, Marcelo. Algumas considerações acerca da relação de causalidade na responsabilidade civil. In: Benacchio, Marcelo; Guerra, Alexandre Dartanhan de Mello. (Org.). **Responsabilidade Civil**. 01. ed. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, v. 01, 2015, p. 209-236.

BRASIL. **Código Civil**. Lei n. 10.406 de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm Acesso em: 23 de jul. de 2020.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho**. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm Acesso em: 24 de jul. de 2020.

BRASIL. **Lei Geral de Proteção de Dados**. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm Acesso em: 24 de jul. de 2020.

BRASIL. **Marco Civil da Internet**. Lei 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm Acesso em: 25 de jul. de 2020.

CORREIA, Pablo Jesus de Camargo. Vazamentos de Informações, incidentes de Segurança e Ausência da Privacidade precedentes a Lei de Proteção de Dados Pessoais. 2019. In.: **Migalhas**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/300773/vazamentos-de-informacoes-incidentes-de-seguranca-e-ausencia-da-privacidade-precedentes-a-lei-geral-de-protecao-de-dados> Acesso em: 26 de jul. de 2020.

DA COSTA, Ilton Garcia; GONÇALVES, Aline de Menezes. **Da sociedade antiga à sociedade política e a funcionalidade do direito.** Nomos Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC. v. 36, p. 205-224, 2016.

FILHO, Rodolfo Pamplona; JUNIOR, Vicente Vasconcelos Coni. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e seus Impactos no Direito do Trabalho. In.: **Direito Unifacs – Debate virtual.** N. 239 (2020). Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/6744/4066>. Acesso em: 24 de jul. de 2020.

GIANNOTTI, Luca d'Arce. A Responsabilidade Civil dos Agentes de Tratamento de Dados e o Fato de Serviço Consumerista. In. **16º Concurso de Monografia “Levy & Salomão Advogados”.** 2019. Disponível em: <https://www.levyshalomao.com.br/files/fckeditor/file/Monografia%20%20colocado.pdf>. Acesso em: 24 de jul. de 2020.

NETO, Eugênio Facchini. Da Responsabilidade Civil no Novo Código. In.: **Rev. TST,** Brasília, vol. 76, nº 1, jan./mar. 2010. Disponível em: <http://www.dpd.ufv.br/wp-content/uploads/Bibliografia-DIR-313.pdf>. Acesso em: 23 de jul. de 2020.

SANTOS, Coriolano Aurélio de Almeida Camargo; FRAGA, Ewelyn Schots. **As múltiplas faces dos Crimes Eletrônicos e dos Fenômenos Tecnológicos e seus reflexos no universo Jurídico.** São Paulo: Ordem dos Advogados do Brasil, 2010.

STF. In.: **Aplicação das Súmulas no STF.** Disponível em: [http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/menuSumarioSumulas.asp?sumula=2478#:~:text=%C3%89%20presumida%20a%20culpa%20do,culposo%20do%20empregado%20ou%20preposto.&text=\(...\) %20o%20ac%C3%B3rd%C3%A3o,a%20S%C3%BAmula%20341%20do%20STF](http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/menuSumarioSumulas.asp?sumula=2478#:~:text=%C3%89%20presumida%20a%20culpa%20do,culposo%20do%20empregado%20ou%20preposto.&text=(...) %20o%20ac%C3%B3rd%C3%A3o,a%20S%C3%BAmula%20341%20do%20STF). Acesso em: 24 de jul. de 2020.

TEIXEIRA, Tarcisio. **Direito empresarial sistematizado: doutrina, jurisprudência e prática.** 6. ed. – São Paulo: Saraiva, 2018.

TROVAO, Lidiana Costa de Souza; DO CARMO, Valter Moura. **Aplicabilidade do Compliance como ferramenta para desenvolvimento social e a redução do déficit ético das empresas.** Direito e Desenvolvimento. João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 3048, ago./dez. 2018.

VIDOR, Daniel Martins. **LGPD: Atores, responsabilidades, penalizações.** In.: Mercury LBC. 2019. Disponível em: <http://mercuryIBC.com/lgpd-atores-responsabilidades-penalizacoes/> Acesso em: 25 de jul. de 2020.

RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS CAUSADOS NO AMBIENTE DIGITAL: OS CONTRATOS DE SEGURO CONTRA ATAQUES CIBERNÉTICOS

Luiza Leite Cabral Loureiro Coutinho⁴²

INTRODUÇÃO

Sua atividade empresária está apta a lidar com ataques cibernéticos? Antes de se considerar imune, considere o seguinte: sua equipe utiliza computadores pessoais para enviar e-mails contendo informações confidenciais de clientes? Seus empregados usam os próprios *smartphones* para acessar arquivos sigilosos? Devido ao isolamento social e à adoção em massa do teletrabalho como principais medidas de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus, os empregados passaram a se conectar, por meio de seus computadores pessoais, remotamente, a um servidor contendo documentos de clientes? Se as respostas foram positivas, analise bem os custos de enfrentar um ataque cibernético que intercepta os dados de seus clientes.

O presente capítulo foi desenvolvido para alertar e auxiliar empresas que podem ter a necessidade de contratar seguro de responsabilidade cibernética, porém ainda não se atentaram para a vertente perversa do ambiente digital. Explora-se nesse trabalho a ascensão do setor de seguros como principal intermediário regulatório e garantidor do comportamento corporativo na rede mundial de computadores.

Considerando que as recentes pesquisas sobre leis de seguros e sociedades examinaram o papel que as seguradoras desempenham na formação do significado de governança corporativa, examina-se como os contratos de seguros cibernéticos influenciam a conformidade entre as organizações que lidam com leis protetivas da privacidade, da autonomia e do crescente problema global da segurança eletrônica.

⁴² Mestranda em Direito (UERJ). Advogada. CV: <http://lattes.cnpq.br/5218007181647613>

A exposição a perdas e danos associada ao uso de equipamento eletrônico, computadores, tecnologias da informação e comunicação e a realidade virtual estão entre as maiores novas ameaças enfrentadas por fornecedores e consumidores. A cobertura dos riscos de segurança cibernética e seus possíveis danos é crucial para toda a cadeia de contratação, consumo e comércio em formato eletrônico.

O PANDEMÔNIO CAUSADO POR CIBERATAQUES E O EFEITO CATALISADOR DA PANDEMIA NA PROTEÇÃO DIGITAL DE DADOS

Pesquisas apontavam, em 2018, que apenas 5,2% do total de empregados no país atuavam em regime de *home office*. Todavia, em 2020, o “escritório em casa” se transformou no principal modelo de trabalho para 43% das empresas brasileiras logo no início da pandemia do novo coronavírus (ÉPOCA NEGÓCIOS, 2020).

É cediço que a urgência na adoção desse novo modelo pelos empregadores não permitiu que fosse precedido de planejamento, acarretando o enfraquecimento da segurança de informações alocadas nas atividades profissionais via teletrabalho. Não é à toa que recente relatório publicado pela Europol⁴³ verificou o aumento dos ataques cibernéticos durante a pandemia de Covid-19.

São cada vez mais diversificadas as ameaças virtuais espalhadas na internet. Uma das mais comuns é o *phishing*, cujo objetivo é “pescar” informações pessoais dos usuários por meio de mensagens, e-mails, *links*, *chat bots* e/ou anúncios falsos, sendo capaz de obter dados de *login*, senha, contas bancárias e cartões de crédito.

Segundo o relatório de 2019 da Norton Security Report (...), quase 500 milhões de consumidores foram vítimas de um crime cibernético, com 349 milhões apenas no último ano. (...) 67% dos entrevistados afirmam estar mais alarmados do que

⁴³ Trata-se de uma agência da União Europeia (UE), cuja missão é garantir o cumprimento da lei nos meios digitais e auxiliar na construção de uma UE mais segura em prol de todos os seus cidadãos.

nunca com sua privacidade, sendo que 66% estão muito preocupados com a possibilidade de sua identidade ser roubada. A fragilidade da proteção de dados é comum à ampla maioria: 92% dos entrevistados têm, pelo menos, alguma preocupação com a privacidade das informações. No Brasil, o relatório de 2017 da Norton Security apontou que os consumidores vítimas de crimes cibernéticos perderam US\$ 22,5 bilhões. (...) muitas seguradoras estão investindo em produtos que protejam as pessoas contra esses ataques (REVISTA APÓLICE, 2020).

Com o advento do século XXI, ensina o sociólogo polonês Zygmunt Bauman (2001) que a sociedade digital teria adentrado a pós-modernidade, o que esse renomado autor denomina de “modernidade líquida”. A ampliação do volume de dados na rede mundial de computadores e as inovações como arquivos na nuvem, “Internet das Coisas” e Inteligência Artificial são avanços sem volta, desafiando o mapeamento dos riscos dessa exposição, papel que caberá às seguradoras contra os riscos catastróficos de ciberataques (TEGMARK, 2017, p. 45-47).

Entre os múltiplos graves impactos no mercado segurador está a necessidade de mapear o fluxo de dados de cada atividade e levantar quais dados são coletados, com quais fins, como, porquê e por quem. No Brasil, com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), surgiu mais um ingrediente que concorre para a necessidade de as sociedades empresárias terem um melhor gerenciamento de riscos cibernéticos e encontrarem nos produtos das seguradoras meios eficazes de prevenção e proteção contra incidentes dessa natureza. As normas principiológicas da LGPD envolvem as áreas de *compliance*, jurídica, de tecnologias da informação e comunicação (TICs), recursos humanos, *marketing*, pesquisa e desenvolvimento.

No âmbito das relações empresariais, no entanto, é premente a necessidade de redução dos riscos cibernéticos da atividade por meio, dentre outras medidas, de apólices que prevejam danos dos mais diversos. O seguro para riscos cibernéticos surge, então, como um remédio para mitigar os prejuízos gerados por um ataque cibernético. Vale lembrar

que tais ataques cibernéticos poderão ser objeto de multa pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), caso comprovada a autoria.

“O Brasil é o quinto país do mundo em ataques cibernéticos. Proteger esses dados e saber como proceder para criar apólices é ponto chave” (FENSEG, 2019). Entretanto, os seguros dessa natureza ainda não têm sido adotados com máxima adesão no mercado securitário nacional, como se esperava, sendo desconhecidos por expressiva parcela das sociedades empresárias e destituídos de uma regulação específica, apesar de enquadrado como novo ramo de responsabilidade do Grupo 03 do Anexo I da Circular SUSEP nº 535/2016 (TORRES; LIMA, 2020).

A pandemia de Covid-19 e, durante o seu ápice, a entrada em vigor da LGPD em agosto de 2020 são dois fatores contundentes que conduziram à amplificação da notoriedade e da relevância dos contratos de seguro de responsabilidade civil por riscos cibernéticos. Afinal, com o crescimento vertiginoso do regime de teletrabalho, também aumentou o volume de crimes cometidos em meio virtual.

Acompanhando tal tendência, norma específica, o Decreto Federal nº 10.474, de 26 de agosto de 2020, cria a Agência Nacional de Proteção de Dados para adotar medidas preventivas, fiscalizar, promover responsabilização e aplicar multa àqueles que causarem, por ação ou omissão, o vazamento de dados de terceiros, tornando a contratação de seguro especializado, não apenas um objeto de interesse, mas uma ferramenta essencial na sociedade da informação e um mecanismo de mitigação dos danos causados por crimes cibernéticos.

CONTRATO DE SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIBERNÉTICA

O seguro de responsabilidade cibernética é projetado para cobrir os custos associados a uma violação das barreiras de segurança eletrônica. Seja devido a um ataque criminoso, erro humano ou falha do sistema, tal contrato de seguro protege o contratante quando seus dados eletrônicos forem comprometidos.

Os dados pessoais sensíveis são a força vital da Inteligência Artificial. Os dados confidenciais que os olhos curiosos mais buscam na internet são: nome completo e numeração de documentos oficiais de identidade; contatos telefônicos; relacionamentos íntimos; escolhas e preferências políticas; registros em programas de governo; dados genéticos, biométricos e de saúde (do pré-natal ao pós-morte); registros educacionais, de escolaridade e emprego; correspondência por mensagens e e-mails; postagens curtidas, amigos e preferências nas redes sociais; atividades de navegação, localização e movimentação; hábitos de compra; dados bancários, de seguros e outras informações financeiras; outros dados disponíveis em dispositivos móveis conectados. É inegável que os usuários da internet geram uma quantidade enorme de dados todos os dias, assim, manter a privacidade e a autonomia é uma tarefa hercúlea. Por outro lado, penetrar suas defesas é muito fácil e lucrativo.

As primeiras políticas de responsabilidade civil cibernética começaram a se desenvolver nos anos de 1990. Embora, *a priori*, a cobertura tenha sido procurada por políticas comerciais de responsabilidade geral para ataques cibernéticos, os riscos crescentes envolvidos no uso de tecnologia para armazenar informações de identificação pessoal demonstraram a necessidade de um tipo mais especializado de seguro projetado para cobrir os custos crescentes de um ataque cibernético.

Em um mundo globalizado onde a tecnologia vem se tornando predominante, diversas sociedades empresárias se veem expostas aos riscos de *hackers*, *malware*, vírus, *softwares* de rastreamento e *crackers* corrompendo seus sistemas, de erro humano, vazamento de informações de identificação pessoal de seus clientes e dos próprios funcionários – e até de dados sigilosos e segredo industrial –, despesas de serviços de monitoramento de crédito para vítimas que foram afetadas por violação de *firewalls* e ações judiciais relacionadas à manipulação de dados pessoais.

As tradicionais políticas de responsabilidade que cobriam o *design*, conteúdo, serviços e políticas comerciais que asseguravam contra lesões corporativas e danos materiais e morais, se tornaram insuficientes. Hoje

as políticas de responsabilidade cibernética tomaram formas individuais e cada vez mais especificadas para o tipo de atividade empresarial, conforme o número de funcionários, o âmbito de atuação, etc.

Normalmente a contratação dessa apólice é feita anualmente. Para assegurar uma cobertura de R\$ 1 milhão de reais, por exemplo, a empresa segurada pode pagar, em média, entre R\$ 10 e R\$ 30 mil ao ano. É importante ressaltar que contratar esse tipo de seguro não dispensa o investimento em tecnologia e em uma política de segurança de dados, sendo capaz de proteger os sistemas com medidas preventivas. Ao negligenciar a proteção aos dados e softwares da empresa, o segurado corre o risco, inclusive, de ter sua cobertura anulada (REVISTA APÓLICE, 2020).

Em que pese algumas empresas já tivessem contratado a proteção do aludido seguro, em razão da migração para o regime de *home office* na pandemia, deverão comunicar tal fato às seguradoras, em atenção aos princípios do equilíbrio contratual e da boa-fé objetiva, especialmente quanto ao dever colateral denominado de *duty to mitigate the loss* (o dever de minimizar seus danos). Devem, assim, evitar que se subsumam à “cláusula de perda de direito” à indenização por agravamento do risco, à medida que o “escritório em casa” por seus empregados potencializa os riscos no uso de dados pessoais de clientes e da própria empresa acessados via internet.

Caso uma empresa seja vítima de algum ataque ao seu sistema, existem apólices que permitem que o seguro seja acionado para cobrir despesas como (I) custos de defesa, civil ou criminal, relacionados a uma queixa de vazamento de dados; (II) despesas com assessoramento jurídico e investigativo; (III) gastos visando abrandar os danos à reputação da pessoa (física ou jurídica) afetada pelo crime; (IV) custos incorridos para a notificação de uma violação de dados aos usuários; (V) e lucros cessantes. (...) disponibilizar prestadores de serviços especializados para mitigar os riscos e/ou danos em caso de sinistro (TORRES; LIMA, 2020).

Em 2018, a Superintendência de Seguros Privados incluiu o seguro de riscos cibernéticos no segmento de “responsabilidades”, ao publicar a Circular SUSEP nº 579/2018 e modificar a Circular SUSEP nº 535/2016, que determina a codificação dos ramos de seguro e a classificação das coberturas em planos de seguro.

Tendo entrado em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em 2020, restou positivado, em seu artigo 46, que o tratamento de dados precisa observar as “medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger dados pessoais de acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito”.

[...] a LGPD contribuirá muito para o aprimoramento da cultura de proteção de dados no Brasil. Para ficarem aderentes às novas regras da lei, as empresas devem revisar seus controles internos, as regras de compliance e de governança corporativa. Nesse sentido, o mercado de seguros tem dado a sua contribuição de diversas formas. Por exemplo: Ampliação da oferta de seguros de RC Cibernético, através da maior capacitação dos corretores de seguros e do aumento do número de seguradoras nesse mercado; Discussão do risco cibernético e das modalidades de seguros para fazer frente a esse risco em grandes eventos do mercado de seguros; Serviço de mapeamento de vulnerabilidades com relação à proteção de dados (...) medidas a serem tomadas para gerenciar riscos e fazer frente às novas obrigações e responsabilidades trazidas pela LGPD; Redução do risco cibernético silencioso nos contratos tradicionais de seguro (...) através de exclusões ou coberturas afirmativas (GALRÃO, 2020).

Atualmente, já em 2021, vislumbrando as repercussões da vacina em massa contra o novo coronavírus e as medidas a serem adotadas para a recuperação da economia, em especial com o incremento das vendas *online* e do teletrabalho, cabe questionar: como o setor de seguros

vem se alinhando frente às mudanças oriundas da entrada em vigor da LGPD em agosto de 2020?

CARACTERÍSTICAS GERAIS DAS APÓLICES DE SEGURO CIBERNÉTICO

Em geral, as apólices de riscos cibernéticos preveem planos de cobertura de danos de *first-party* e de *third-parties*, ou seja, à própria segurada e a terceiros. No mercado internacional, há modelos de apólices prevendo que cada cobertura se sujeitará a um *triggering* distinto, com base na “descoberta” de vícios e riscos para as coberturas de *first-party*, e de “reclamação” para as coberturas de *third-party*.

Contudo, não se adotam, no Brasil, gatilhos distintos para a responsabilização por danos no universo digital, assim é que, em regra, apólices de riscos cibernéticos são baseadas em “reclamações por notificação”, que se justificam ante a dificuldade de se identificar o momento e o meio em que ocorreu a violação do sistema de rede computacional e eventual quebra da privacidade de dados pessoais ou corporativos.

Com efeito, é bastante incomum que a quebra de dados no ambiente digital perdure por anos ou que seja descoberta muito tempo após sua concretização. Caso fossem todas as apólices à base de “reclamação”, poderiam advir discussões e litígios infundáveis entre segurados e seguradoras, e destas entre si, sobre qual seria a modalidade que daria melhor cobertura ao risco de um futuro evento danoso.

A apólice permite ao segurado, durante o período de vigência do contrato de seguro, notificar a seguradora sobre a ocorrência de fato ou circunstância que, com base em um juízo de razoabilidade, seja apto a ensejar a apresentação de futuras reclamações. Algumas cláusulas contratuais autorizam a notificação e a cobertura durante o *extended reporting period* (TALESH, 2017).

No Brasil, admite-se a aplicação de um prazo complementar e compulsório de seguro e sem adição de prêmio e um período suplementar de contratação facultativa que se sujeita ao pagamento de um prêmio adicional. Todavia, condiciona este que a circunstância descoberta

tenha ocorrido dentro do período de vigência do contrato, ainda que tenha sido notificada durante o *extended reporting period*.

A circunstância notificada consiste no próprio ataque ou no evento cibernético coberto ou não pelo seguro. Uma vez que o segurado tenha tomado ciência de sua ocorrência e notifique formalmente a seguradora, a notificação produzirá como efeito a efetivação de coberturas de *first-party* porventura contratadas. Já no tocante à cobertura de *third-parties*, a vinculação da apólice em vigor a futuras reclamações decorrentes de fatos semelhantes ao notificado (BAKER; SWEDLOFF, 2013).

Algumas apólices também preveem a possibilidade de atuação de um “gestor de sinistros”, a quem incumbirá coordenar os esforços para a prevenção e redução dos riscos cibernéticos junto aos empregados do segurado e que poderá, em regime integral, ser contatado para prevenir e reprimir os eventuais incidentes de quebra de dados e outros atos de violação da segurança da rede computacional.

Assim, profissionais como *breach counsels* e *forensics experts* costumam ser selecionados por antecipação, com remuneração pré-definida e indicados no “plano de resposta a incidentes”, elaborado contemporaneamente à contratação do seguro. Tal postura evita que, em um momento tenso, como o que segue a descoberta da violação da privacidade de dados, segurados e seguradora desperdicem tempo ou desgastem sua relação com solicitações e medidas descabidas (TM LAW, 2016).

No âmbito internacional, são fixados prazos estritos, nas próprias apólices de riscos cibernéticos, para o aviso à seguradora, cujo descumprimento acarreta perda do direito à cobertura. No Brasil, o artigo 39 da Circular SUSEP nº 256/2004 veda que as seguradoras estabeleçam prazo decadencial para a notificação do sinistro. Não significa afastar da seguradora a possibilidade de negar cobertura em razão da comunicação tardia do sinistro, mas lhe impõe, por incidência dos princípios da boa-fé objetiva e da função social dos contratos, o ônus da prova de que da mora do segurado em proceder ao aviso decorreu um prejuízo concreto (TM LAW, 2016).

Nesse caso, as reclamações decorrentes de eventos cibernéticos danosos ocorridos previamente à celebração do contrato poderão ser cobertas pela apólice, desde que: (i) tal ocorrência observe a data-limite de retroatividade; (ii) quando da contratação, esses ataques fossem desconhecidos pelo segurado. Considerando-se a possibilidade de que tais eventos permaneçam latentes por período relativamente extenso, a seguradora deve ter cautela com a retroatividade da eficácia contratual.

AS CLÁUSULAS CONTRATUAIS HABITUALMENTE INCLUÍDAS, EXCLUÍDAS E OS VALORES DAS APÓLICES BASEADOS EM RISCOS CIBERNÉTICOS

Não há uniformidade na inclusão ou não das cláusulas contratuais de seguro de responsabilidade por danos cibernéticos. Porém, há certas exclusões importantes a serem consideradas ao se examinar uma apólice de riscos cibernéticos: a) danos a clientes corporativos – algumas vezes a cobertura de *third-parties* da apólice de riscos cibernéticos estende-se apenas a consumidores que sejam pessoas físicas, e não a clientes que sejam pessoas jurídicas; b) atos culposos de representante legal do segurado – o artigo 22, parágrafo único, da Circular SUSEP nº 256/2004 veda tal exclusão quando o ato ilícito for praticado por empregado e for doloso; c) se o uso de aparelhos eletrônicos portáteis (como exemplo, *laptops* e *smartphones*) importar violação da segurança ou privacidade de dados, há apólices de seguro que excluem a cobertura de danos devido à fragilidade da conexão por tais dispositivos; d) atos praticados ou reclamações feitas fora dos limites territoriais definidos na apólice; e) cenários de guerra, terrorismo, caso fortuito ou força maior – as apólices, em regra, preveem que ataques cibernéticos praticados em contextos de fenômenos naturais de efeitos catastróficos, guerra, declarada ou não, ou com propósitos políticos (como o “ciberterrorismo”), estão excluídos da cobertura; f) negligência na segurança do sistema de computação – algumas apólices excluem os danos resultantes de culpa do segurado em adotar medidas preventivas (os *warranties*), como a autenticação de usuários, *firewalls*, atualização periódica do *software* de antivírus, criptografia de dados, testes de vulnerabilidade e sistemas eletrônicos

que forneçam mecanismos de controle de acesso por meio de senhas, identificação biométrica ou similar.

Cumpra assinalar que tais exigências deverão ser feitas na contratação do seguro e que, em consonância com a jurisprudência pátria, somente darão ensejo à negativa de cobertura se a seguradora estiver apta a demonstrar a existência de um nexo de causalidade entre as cláusulas de apólice contratada, as medidas não adotadas (ou tardiamente implementadas) pelo segurado e o dano decorrente.

Por outro lado, algumas cláusulas são padronizadas em contratos de seguro de responsabilidade por danos e riscos cibernéticos, tais como: a) responsabilidade decorrente da divulgação indevida de dados privados sob a custódia do segurado; b) responsabilidade pela divulgação indevida de dados confidenciais corporativos e/ou profissionais de terceiros sob a custódia do segurado; c) os honorários advocatícios para defesa, civil ou criminal, relacionada a uma reclamação; d) responsabilidade por danos derivados de ação ou omissão que resulte em contaminação de dados de terceiros por vírus, *software* não autorizado, negação de acesso a dados imprópria ou inadequada, roubo ou furto de código de acesso nas instalações do segurado, por invasão de sistema computacional ou por funcionário, a destruição, modificação, corrupção ou eliminação de dados armazenados em sistemas de computação, ou a violação de *hardware*; e) as sanções administrativas que o segurado seja obrigado a pagar, relativas a uma investigação; f) consultoria de imagem e gerenciamento de riscos e danos, com o fim de mitigar quaisquer prejuízos à reputação, pessoal e/ou corporativa, do segurado em consequência de situação coberta pela apólice.

Deverão estar cobertos os custos para se determinar se os dados eletrônicos podem ser ou não restaurados e também os custos para que seja realizada a efetiva restauração ou reestruturação de tais dados eletrônicos nos sistemas do segurado.

O seguro é uma aposta sobre a probabilidade da álea de um evento ocorrer. As apostas mais arriscadas têm uma probabilidade maior de exigir que a seguradora pague. Um prêmio mais alto para riscos mais

elevados permite que a seguradora cubra custos operacionais adicionais. Uma seguradora que pode distinguir melhor quais candidatos são mais propensos a sofrer uma perda maior melhora sua posição competitiva, reduzindo seu próprio risco médio de pagar (ou melhorar sua cobertura) e, potencialmente, aumenta o risco médio da competição.

A precificação baseada em riscos fornece um incentivo para que segurados reduzam a exposição a reivindicações de responsabilidade por terceiros, evitando, assim, que os preços de seguro sejam mais altos no futuro. Valores de apólices baseados em riscos também podem conscientizar as pessoas sobre as medidas de prevenção de perdas e incentivar as correspondentes mudanças de comportamento. Os preços de seguros são referências de prevenção cibernética altamente confiáveis e funcionam como mecanismo de *feedback* sobre sinistros para futuros contratantes.

A subscrição de seguro é o processo de avaliação de quais riscos segurar e a que preço. A subscrição deve ser analisada separadamente do preço para enfatizar que as seguradoras podem coletar e fornecer informações de prevenção de perdas que podem não ser refletidas nos diferenciais de preços. As seguradoras fazem isso para avaliar se devem fornecer seguro ou incentivar o comportamento de prevenção de perdas mais benéfico, embora não ofereçam descontos especiais nesses casos.

A melhor prevenção na área de seguros de responsabilidade por riscos *online* é a gama de serviços de gerenciamento de riscos que oferece para moldar a forma como as organizações respondem no caso de uma efetiva e real violação de dados. Nesse sentido, as seguradoras devem estruturar seus departamentos para lidarem com os mais diversos riscos e danos cibernéticos, bem como com os contratos com fornecedores terceirizados do segurado. Em geral, o segurado receberá um prêmio reduzido quando fizer a opção por utilizar os fornecedores da seguradora.

CONSIDERAÇÕES

O presente estudo busca revelar como, no contexto do seguro cibernético, as seguradoras devem ir além de agrupar e distribuir riscos,

atuando como gerentes de *compliance* para as organizações que lidam com ameaças à segurança cibernética. Enfatiza-se, assim, a forma como os valores gerenciais influenciam a natureza das leis protetivas de dados dos usuários e conformidade das organizações, governando por meio do risco e fornecendo estrutura alternativa de prevenção e intervenção.

Os serviços de gerenciamento e logística, por serem baseados em riscos institucionalizados pelo setor de seguros, influenciam no modo como organizações interpretam, atendem e respondem às normas protetivas de dados na hipótese de provável ou real violação. Estudos de riscos e sua precificação gerencial trabalham, assim, em conjunto. Verifica-se ainda como as condições sob as quais o seguro se molda interferem no comportamento regulatório de formas positiva e negativa.

Quais os benefícios do seguro de responsabilidade por riscos cibernéticos como regulamentação *in continuum*? No contexto digital, a indústria de seguros se envolve na fase preventiva de perdas e faz isso de uma maneira que se concentra em gerenciar riscos. As seguradoras estão mais interessadas em empreender meios de evitar danos ou, ao menos, de conscientizar os segurados de como não se expor a tantos riscos. Os segurados, porém, se interessam na defesa de seus serviços e na cobertura da indenização que acompanha serviços de gerenciamento que podem prevenir, detectar e responder, antecipadamente, a um evento de violação de dados.

Pesquisas apontam que as seguradoras gastam considerável tempo tentando moldar o significado da LGPD para seus empregados encarregados de lidar com a hermenêutica legislativa, quando o foco deveria ser incrementar sua capacidade de detectar e responder a uma violação de dados (TALESH, 2017).

As ferramentas de gestão de riscos do seguro cibernético devem ser menos voltadas a evitar processos administrativos e judiciais, e mais ao desenvolvimento de mecanismos de prevenção e redução dos riscos de qualquer quebra ilícita de dados. Portanto, as condições sob as quais o seguro cibernético é regulamentado dependem de uma variedade fluida

de fatores, refletindo uma mudança significativa na maneira como as seguradoras retratam a ideia de governança corporativa.

Na medida em que a iniciativa privada – e até mesmo setores da engrenagem pública –, permanece despreparada para lidar com o acesso *online* de seus dados mais valiosos, com os riscos a ele inerentes e em subconformidade com as leis de privacidade, autonomia e proteção de dados, a intervenção da indústria de seguros nessa área continua sendo imperiosa. Os serviços de gerenciamento de riscos cibernéticos, como auditorias, linhas diretas e portais *online* de pronto atendimento aos segurados e seus empregados fornecem orientações substanciais sobre a base axiológica e a aplicação pragmática, numa perspectiva proativa, da LGPD.

À medida que as informações fornecidas às organizações sejam cada vez mais precisas em suas configurações, os serviços poderão ser compatíveis com os métodos de *compliance* e induzir a uma maior conformidade no uso da internet. O acionamento dos serviços “pós-quebra de dados” deverá impor às seguradoras uma reavaliação de sua infraestrutura organizacional, reformulação de suas orientações e reprogramação dos seus serviços de gestão de riscos e de contenção de danos.

REFERÊNCIAS

BAKER, Tom; SWEDLOFF, Rick. **Regulation by liability insurance**: from auto to lawyers professional liability. *In.*: UCLA Law Review, nº 1412, 2013, p. 1412-1450.

BAUMAN, Zigmunt. **Modernidade líquida**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BRASIL. **Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10474.htm. Acesso em: 01 de fev. de 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**, com vigência a partir de agosto de 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 01 de fev. de 2021.

ÉPOCA NEGÓCIOS. *43% das empresas adotam home office por causa do coronavírus, mostra pesquisa*. Mar./2020. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/03/43-das-empresas-adotam-home-office-por-causa-do-coronavirus-mostra-pesquisa.html>. Acesso em: 31 de jan. de 2021.

FENSEG. Mercado segurador para riscos cibernéticos cresce com LGPD. *In.*: **FENSEG Notícias**, 2019. Disponível em: <https://fenseg.org.br/noticias/mercado-segurador-para-riscos-ciberneticos-cresce-com-lgpd.html>. Acesso em: 29 de jan. de 2021.

GALRÃO, Gustavo. **LGPD e suas aplicações no mercado de seguros**. *In.*: Editora Roncarati, 2020. Disponível em: <https://www.editoraroncarati.com.br/v2/Artigos-e-Noticias/Artigos-e-Noticias/LGPD-e-suas-aplicacoes-no-mercado-de-seguros.html>. Acesso em: 30 de jan. de 2021.

MCELVY, Keren E. **Cyber liability insurance: is your firm covered?** *In.*: Alabama Defense Lawyers Association Journal, vol. 31, n° 1, spring/2015.

POLIDO, Walter A. **Seguros de responsabilidade civil: manual prático e teórico**. São Paulo: Juruá, 2013.

REVISTA APÓLICE. **Seguro cibernético gera oportunidades para todo o mercado segurador**. Jul./2020. Disponível em: <https://www.revistaapolice.com.br/2020/07/seguro-cibernetico-gera-oportunidades-para-todo-o-mercado-segurador/>. Acesso em: 31 de jan. de 2021.

TALESH, Shauhin A. Data breach, privacy, and cyber insurance: how insurance companies act as “compliance managers” for businesses. *In.*: **Jounal of the American Bar Foundation: Law & Social Inquiry**, 2017. Disponível em: https://www.law.uci.edu/faculty/full-time/talesh/Talesh-2017-Law%20and%20Social_Inquiry%20Cyber%20Insurance.pdf. Acesso em: 02 de fev. de 2021.

TEGMARK, Max. *Life 3.0: Being Human in the Age of Artificial Intelligence*. New York: Alfred A. Knopf, 2017, p. 33-106.

TM LAW. Cyber risks: o seguro de riscos cibernéticos. *In.*: **Fábio Torres & Associados**, 2016. Disponível em: https://www.editoraroncarati.com.br/v2/phocadownload/cyber_risks_setembro_2016.pdf. Acesso em: 30 de jan. de 2021.

TORRES, Gabriela de Barros; LIMA, Sílvio Latache de Andrade. **Covid-19: precisamos falar sobre o seguro para riscos cibernéticos**. Disponível em: <https://migalhas.uol.com.br/depeso/328664/covid-19--precisamos-falar-sobre-o-seguro-para-riscos-ciberneticos>. Acesso em: 30 de jan. de 2021.

MUDANÇA ORGANIZACIONAL NO SETOR AUTOMOTIVO: INTERSEÇÕES ENTRE GESTÃO TRADICIONAL E GESTÃO ESTRATÉGICA INOVADORA

Lucas Ribeiro de Paula²⁴

Edson Arlindo Silva²⁵

Alice Aparecida Dias Akeguawa²⁶

INTRODUÇÃO

De acordo com o IBGE (2018), 90% das empresas no Brasil são familiares, representando 65% do Produto Interno Bruto (PIB) e empregando 75% da força de trabalho do país, porém, a maioria dessas empresas fecham as portas antes do terceiro ano. Para Limarcio *et al.* (2015), um dos motivos que levam empresas familiares a fecharem é a capacidade em honrar seus compromissos, principalmente associados a carga tributária e a folha de pagamento. Complementarmente, Fujioka (2003) aponta três causas para o insucesso de uma empresa familiar, dentre elas: a) dificuldade de comunicação entre os membros da família; b) conflitos de visão e objetivos para a empresa entre gerações; e c) processo de sucessão conduzido de maneira errada e por pressão familiar.

Nesse sentido, acredita-se que modelos tradicionais de gestão usualmente praticados em empresas familiares devem se adaptar as mudanças e tendências ocorridas nos tempos atuais, especialmente devido a incorporação de novas tecnologias e práticas de gestão. Neste caso, o gestor, para alcançar sucesso em seus planos empresariais, deve primeiramente desenvolver um modelo de gestão compatível com o mercado em que atua, contribuindo para o correto direcionamento de

²⁴ Graduando em Administração (UFU). CV: <http://lattes.cnpq.br/1655424910257827>

²⁵ Doutorado em Administração (UFLA). Professor do ensino superior (UFU). Bolsista de Produtividade Desen. Tec. e Extensão Inovadora do CNPq - Nível 2. CV: <http://lattes.cnpq.br/2119731279726612>

²⁶ Mestrado em Direito (UNIMAR). Professora do ensino superior (UNIFAP). CV: <http://lattes.cnpq.br/5292554611953766>

sua equipe com o intuito de alcançar metas e objetivos almejados pela empresa (PETRY, 2005).

Petry (2005) cita que os gestores revelam modelos de gestão que simbolizam seu modo de pensar e agir, ou seja, como desejam conduzir suas metas, porém como há outros indivíduos participantes que agem de outras maneiras, é necessário desenvolver um modelo de gestão sob os prismas normativos (conscientes) e descritivos (inconscientes), portanto, para a eficácia num modelo de gestão normativo, é preciso contemplar o modelo descritivo.

Como foco deste estudo tem-se a Empresa Quirino Autopeças que atua no segmento de vendas de peças e assistência técnica especializada para veículos de pequeno, médio e grande porte. A empresa foi fundada em 2008, onde o proprietário que antes era gerente em outra loja de Autopeças recebeu a proposta de comprar a empresa e iniciar seu próprio negócio, e com a falta de recursos para contratação de mais funcionários, optou por inserir seus familiares, onde surgiu o modelo tradicional de empresa familiar, que com o passar dos anos se manteve até o final de 2019. A empresa conta com a loja de Autopeças onde fornece peças e acessórios para a linha automotiva e serviços de mecânica.

Nesse contexto, a presente pesquisa busca investigar os modelos de gestão usualmente praticados em Empresas Familiares, neste caso uma empresa que atua no segmento de Autopeças e Serviços, tendo nos modelos de Gestão Tradicional e Gestão Estratégica seus principais objetivos de análise. Como questão de pesquisa tem-se a seguinte pergunta: Que fatores permitem compreender as práticas de gestão tradicional e gestão estratégica no ambiente empresarial da Autopeças Quirino? Para responder a questão de pesquisa busca-se identificar como objetivo geral os fatores que levam à compreensão de práticas de gestão tradicional e estratégica na Autopeças Quirino. Especificamente almeja-se:

- i) Identificar os conflitos oriundos das práticas de gestão na Autopeças Quirino;
- ii) Analisar as relações que interferem no dia-a-dia de trabalho;
- iii) Compreender como a cultura organizacional da Autopeças Quirino molda os modelos de gestão praticados na empresa.

Segundo o IBGE (2015), são mais de 2 milhões de empresas que atuam em atividades de reparação de veículos automotores e motocicletas no Brasil, é também um dos setores que mais empregam, tornando um setor relevante para o mercado brasileiro. A opção do pesquisador por esta temática se justificativa pelo fato de que o mesmo trabalha há alguns anos em tal empresa e passou a perceber diariamente as dificuldades ocorridas no ambiente interno da empresa, principalmente na área de gestão de pessoas, onde não há uma estrutura hierárquica bem definida, o que tem comprometido a dinâmica de trabalho e as relações interpessoais.

DESENVOLVIMENTO

Para o alcance de seus propósitos organizacionais, o gestor deve estabelecer como primeira tarefa um modelo para a sua gestão, que tem como objetivo conduzir a equipe em busca dos objetivos almejados, pois o gestor é a principal figura dentro da organização, e deve conduzir sua equipe aos seus objetivos, mediante as ações definidas por ele (CORNACHIONE JUNIOR, 2001).

Para Petry (2005) modelo de gestão é um resumo da realidade, que serve como um facilitador da comunicação. Para a realização do modelo de gestão, deve ser analisado qual a influencia a organização informal (crenças e valores dos indivíduos) exercem diante da organização formal (crenças e valores dos gestores e da organização de maneira geral). Segundo Robbins (1978), os gestores definem modelos que representam sua forma de agir e pensar para conduzir as metas, porém cada indivíduo tem sua própria maneira de agir/pensar de forma consciente ou inconsciente, e para a definição do modelo de gestão, é necessário idealizar um modelo sob os prismas normativos (conscientes) e descritivos (inconscientes).

Petry (2005) aponta que o gestor deve agir como um líder, pois sem liderança, seu modelo de gestão será falho, deve-se compreender não só a organização, mas seus indivíduos e as inter-relações dos mesmos

correspondentes à eficácia da organização, pois deve haver uma sinergia entre os propósitos organizacionais e os esforços para seu alcance.

De acordo com Filion (1991) as empresas podem ser classificadas de diferentes formas, por exemplo, quanto ao porte das empresas, podendo ser utilizados para essa análise, fatores como número de funcionários, rendimento, entre outros. O primeiro país a definir oficialmente as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) por lei foi os Estados Unidos, no contexto da Grande Depressão da década de 1930, uma vez que instituições foram criadas neste país para apoiá-las ou estudar projetos de financiamento a elas dirigidos. Em 1953, com o *Small Business Act*, os Estados Unidos criaram em sua legislação a primeira definição legal da pequena empresa no mundo. Contudo, as pequenas empresas já eram objeto de discussão em vários outros países, como no Reino Unido, onde o *Macmillan Committee* analisava as dificuldades de financiamento dos pequenos negócios desde o final da década de 1920 (FILION, 1991).

No Brasil, a primeira lei relativa às MPEs foi a Lei n. 7.256 de 27 de novembro de 1984 que criou o estatuto da microempresa e tratava de vários pontos relativos à microempresa. O processo de gestão nas empresas familiares é caracterizado segundo Gonçalves (2000) da seguinte forma “a empresa é propriedade de uma família, detentora da totalidade ou da maioria das ações ou cotas, de forma a ter o seu controle econômico; a família tem a gestão da empresa, cabendo a ela a definição dos objetivos, das diretrizes e das grandes políticas” (GONÇALVES, 2000, p. 8). A família é responsável pela administração do empreendimento, com a participação de um ou mais membros no nível executivo mais alto.

A gestão nas empresas familiares é muitas vezes diferente dos outros tipos de gestão. Ela traz vantagens que se forem bem trabalhadas podem ajudar a empresa a se diferenciar dentro do seu mercado, e também desvantagens, que se não trabalhadas podem atrapalhar a empresa e até mesmo levá-la a falência.

Lodi (1998) cita alguns aspectos positivos das empresas familiares, pois segundo ele “toda organização requer de uma estratégia

ofensiva que deve ser baseada em suas forças positivas” (LODI, 1998, p. 36). Nesse sentido, Lodi (1998) apresenta algumas constatações em relação aos pontos fortes das empresas familiares: i) Empresas familiares sobressaem às outras na questão de qualidade, pois há um maior comprometimento estando o produto ou serviço associado ao nome da família para serem oferecidos ao mercado; ii) São constituídas de uma maior gama de investimentos tornando-as melhor assistidas em questões financeiras fazendo com que consigam suportar turbulência da economia e continuar suas atividades. Enquanto as outras empresas são obrigadas a mostrar rapidamente resultados aos acionistas ou proprietários, tendo que reduzir custos e, muitas vezes, saindo do mercado com o fechamento em momentos difíceis. iii) Há uma união maior entre acionistas e sócios, fazendo com que os mesmos sustentem a empresa em possíveis épocas ruins, e também uma melhor comunicação entre diretoria executiva, conselho administrativo e os sócios em geral. iv) Durante a sucessão haverá sempre um traço de união entre o passado e o futuro, entre os valores do fundador e as vocações e visões pessoais dos dirigentes atuais (LODI, 1998).

O mesmo autor cita também os aspectos negativos nas empresas familiares, que segundo ele “apresentam algumas fraquezas evidentes no seu processo de desenvolvimento e consolidação cultural da empresa, quando comparadas com outras organizações” (LODI, 1998, p. 67). As situações segundo Lodi (1998) que mostram as fraquezas das empresas familiares podem ser mais bem visualizadas a seguir: i) As relações internas entre os participantes da organização são muito pessoais, onde há interferência de fatores emocionais na tomada de decisão; ii) Os erros cometidos dentro da empresa por descuidos ou por falta de comprometimento não são tratados com punições, seja qual for à situação. iii) Funcionários membros da família proprietária aproveitando da intimidade e do poder que possui internamente em sua maioria não são muito dedicados à sua designada função. iv) A facilidade que há dos sócios confundirem o patrimônio pessoal com o da empresa (LODI, 1998).

A partir do histórico apresentando, que expõe os pontos positivos e os pontos negativos das empresas familiares, pode-se entender de maneira abstrata o funcionamento e características de tais tipos de empresas. Para Limarcio *et al.* (2015), em empresas familiares é comum que não exista uma hierarquia administrativa na organização, onde todos os membros tomam decisões importantes. Sendo assim, Belmonte e Freitas (2012) citam alguns pontos fundamentais para uma empresa familiar conseguir vantagem competitiva, são eles: conhecimento do negócio, conhecimento dos aspectos técnicos de gestão, e valorização do fator humano por meio das práticas de gestão de pessoas.

A partir do objetivo central desse estudo, que consistiu em identificar os fatores que levam à compreensão de práticas de gestão tradicional e de gestão estratégica inovadora em uma empresa de pequeno porte situada no município de Ituiutaba, Estado de Minas Gerais, optou-se pela realização de uma pesquisa de abordagem mista Quali-Quant, que foi efetuada por intermédio de estudo de caso na empresa Autopeças Quirino, que realiza o comércio de peças e acessórios, além de manutenção em veículos de linha leve e utilitário.

A abordagem mista permitiu o envolvimento, entre as questões, os procedimentos, os dados coletados e a análise dos dados indutivamente construído a partir das informações coletadas. Na abordagem quantitativa, se utiliza o método de coleta de dados, com o objetivo de testar ou verificar hipóteses e fenômenos, por meio de técnicas estatísticas. Já pela Abordagem Qualitativa, buscou-se realizar um estudo de caso interpretativo. A abordagem mista utiliza as formas qualitativa e quantitativa, com o intuito de um melhor entendimento do problema de pesquisa (CRESWELL, 2010).

As discussões dos resultados apresentados a seguir envolvem três momentos distintos perpassados pela Empresa Autopeças Quirino, que foi o local de estudo da presente pesquisa, a saber: Primeiramente foi feito um diagnóstico sobre as práticas de gestão tradicional até então praticadas na empresa. Segundo, foi feita uma proposta de implementação de práticas de gestão voltadas às estratégias contemporâneas de

negócios no sentido de compreender a atual lógica de mercado e de competitividade comumente utilizadas no segmento em que a Autopeças Quirino atua. Terceiro, foram propostas diversas ações corretivas como maior controle financeiro (Receitas/Despesas), profissionalização das relações de trabalho, valorização e treinamento dos colaboradores, capacitação dos proprietários para melhor compreender as tendências e mudanças de mercado, estabelecimento de reuniões periódicas com definições de metas e planejamento de atividades de médio e longo prazo, participação em cursos periódicos de qualificação profissional, bem como a utilização de técnicas de motivação e engajamento dos colaboradores na dinâmica empresarial da Autopeças Quirino.

Desde a sua criação até o final do ano de 2019, constatou-se por meio de pesquisa de campo via observação participante que a empresa Autopeças Quirino utilizava o método de gestão tradicional, com poucas mudanças decorridas de melhorias para a empresa, sem um estudo de possíveis investimentos ou projetos, com o poder centralizado apenas na figura do patriarca diretor-proprietário da empresa. A ênfase do proprietário-diretor era delimitada na área operacional, trabalhando para atender sua demanda de forma simples e rotineira, e quase sempre reativa sem se preocupar com as mudanças de mercado, com o avanço da concorrência e das novas exigências e necessidades dos clientes.

Em 2020, a partir da conscientização por parte dos proprietários da Autopeças Quirino (pais e filhos), os mesmos passaram a buscar cursos de capacitação e qualificação profissional para melhor reorganizar a empresa da família. Como uma de suas iniciativas, os proprietários começaram a realizar um curso voltado ao empreendedorismo, em que está recebendo várias sugestões de mudanças empresariais e comportamentais, buscando trazer ao corpo diretivo da empresa um pensamento mais estratégico intimamente relacionado às mudanças necessárias a Autopeças Quirino, de acordo com as abordagens do empreendedorismo, sendo elas: abordagem comportamental e abordagem econômica.

Dentre os princípios da abordagem comportamental, ocorreu inicialmente uma mudança na relação entre o gestor e os colaboradores,

de modo a criar uma liderança carismática entre seus colaboradores, e fazerem que os mesmos trabalhem realizados. Outra relação com a abordagem foi de trabalhar desenvolvendo um perfil empreendedor de acordo com as características empreendedoras dadas por Marx Weber. Algumas das mudanças utilizadas foram: i) Realização de reuniões semanais, buscando captar dos colaboradores ideias e sugestões que pudessem trazer melhorias tanto para a empresa quanto para a qualidade de vida no ambiente de trabalho, tal mudança foi extremamente significativa, pois os colaboradores se sentiram mais ouvidos, e ao mesmo tempo mais motivados, colocando em prática as ideias ali retiradas. As reuniões semanais foram aplicadas utilizando o método de *Brainstorming* contando que toda e qualquer ideia dada durante a reunião é anotada e posteriormente analisada. A maioria das ideias ali discutidas foram extremamente valiosas, pois os colaboradores enxergam a empresa por outro ângulo, e conseguem detectar problemas que os gestores talvez jamais teriam enxergado. ii) Elaboração de metas mensais, buscando dar um incentivo extra aos colaboradores, demonstrando os resultados mensais a todos por meio de reunião, e definindo mensalmente metas de produção a serem atingidas. Esse fator fez com que os colaboradores dessem o melhor de si para baterem as metas e tirem um “prêmio” a mais no final do mês. iii) Mudança de postura dos gestores, com menos críticas e mais elogios, sempre ouvindo mais e falando menos, se relacionando com os colaboradores como se os mesmos fossem nossos clientes, pois é parte fundamental para a empresa, e estão mais próximos dos clientes que os gestores. Com isso é possível visualizar um ambiente de trabalho mais harmonioso, mas sem deixar de cobrar quando necessário, e cobrando de maneira correta.

Já de acordo com os princípios da Abordagem Econômica, foi trazido a ideia de inovação, buscando comprometimento e organização nas diversas áreas da empresa no intuito de inovar e captar oportunidades de negócio. Tais ideias só são possíveis de serem inseridas se a empresa agir de forma estratégica, com comprometimento em todas as áreas principalmente na área financeira, buscando desenvolver o máximo de informações contábeis como receita, despesa e lucros, para

a partir dessas informações verificar a capacidade de investimentos, sendo que algumas dessas mudanças foram: i) Adequar o sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP) da empresa para contabilizar entradas e saídas de caixa, promovendo informações diversas necessárias e maior controle de receitas e despesas. O ERP tem como função principal agregar aos negócios da empresa conceitos de gestão, integração da empresa, velocidade e flexibilidade na análise de informações. Com essa mudança é possível desenvolver metas, avaliar possíveis investimentos, precificar melhor os produtos/serviços, desenvolver promoções entre diversos outros fatores. ii) Dividir contas jurídicas das contas físicas, fator este que ainda não existia na empresa. Com isso foi possível definir um pró-labore para os gestores, de modo que consigam se manter sem receio de mudanças bruscas de cenário, e ainda conseguindo gerir os lucros da empresa fazendo com que esses lucros retornem para possíveis melhorias. iii) Desenvolvimento de plano de ação junto com a equipe por meio de ferramentas gerenciais, em que foi analisada a imagem da empresa perante os clientes e a imagem dos concorrentes também junto aos clientes, para serem discutidas possíveis melhorias e inovações, tentando desenvolver processos para se diferenciar dos concorrentes e captar possíveis falhas na empresa, contribuindo ainda para elaborar mensalmente um plano de ação. Como exemplo um fator que foi descoberto a partir da implementação de mudanças atuais é a falta de pós venda em autopeças e oficinas mecânicas, e neste caso a Autopeças Quirino já está empreendendo esforços para a implantação do pós venda.

Corroborando com as conexões entre a Abordagem Comportamental e a Abordagem Econômica, os resultados das entrevistas realizadas com os diretores-proprietários da empresa, no quesito “origens”, os mesmos relataram que sempre tiveram suas experiências de trabalho voltadas para serviços operacionais, sem nenhuma influência de empresários na família, justificando essa posição reativa na empresa que herdaram, e trazendo a ideia tradicional de que quanto mais trabalho, mais lucro.

No que diz respeito à “visão” dos diretores, é possível descrever que, mesmo com a baixa visão estratégica, os proprietários tinham comportamentos empreendedores, com alta propensão ao risco, pois ambos tiveram que desfazer do único bem que a família tinha (uma casa) para investir no empreendimento Autopeças Quirino, sem nenhuma garantia de que o empreendimento iria trazer o retorno esperado, e os mesmos tiveram foco para que conseguissem abrir o empreendimento o mais rápido possível, sendo esses fatores o ponto chave para a empresa estar estabelecida até os dias de hoje. No início das atividades empresariais o proprietário patriarca da Autopeças Quirino destaca que “a ideia surgiu pelo fato de eu trabalhar há 21 anos em uma empresa de Autopeças, e sempre que trabalhei na empresa tive a intenção de ter aquilo como meu. Com o fechamento da empresa, vendi minha única casa para investir no meu próprio negócio. Acreditava que iria dar certo pelo conhecimento e o bom relacionamento com os clientes da empresa anterior” (Entrevista em novembro de 2020).

No quesito “estrutura organizacional”, mesmo com a qualificação técnica dos diretores, ainda se manteve a estrutura de empresa familiar tradicional, de modo que o colegiado da empresa é formado por pais e filhos, estrutura pela qual é possível dizer que foi um fator de extrema importância para a implantação das melhorias na empresa, pois com a dedicação de ambos, o desejo de mudança e a boa relação familiar, fizeram com que os proprietários se apoiassem nas iniciativas realizadas pelo curso de empreendedorismo, de modo que conseguissem mudar sua posição perante a empresa, e perante os demais funcionários também familiares, agindo de forma estratégica.

Em relação ao “modelo de gestão”, é possível destacar a importância da consultoria especializada de consultoria para a formulação do planejamento estratégico da empresa, sendo que os proprietários descreveram que o planejamento estratégico, o planejamento operacional, as normas e procedimentos formais de controle, os indicadores de desempenho econômico e as informações contábeis, vieram a ser utilizadas apenas após o desenvolvimento da consultoria. Descreveram ainda que a empresa sempre teve um sistema informatizado capaz de

fornecer todas as informações necessárias, porém era utilizado apenas para controle de vendas, e hoje é utilizado também de modo a obter informações de desempenho para a formulação de estratégias futuras.

Segundo informações coletadas diretamente com os diretores da empresa, é possível relacionar a mudança de posicionamento dos colaboradores perante a empresa referente às melhorias implementadas. Em relação à “visão da empresa”, os colaboradores julgaram que a empresa possui um bom clima organizacional, com respostas variando entre “bom, ótimo e excelente”.

Também, os colaboradores julgaram a empresa organizada referente à estrutura organizacional de trabalho, e possuem uma boa imagem da empresa, porém os colaboradores fizeram sugestões como melhoria da estrutura física da empresa, mais investimento em marketing e propagandas, investimento na estética da empresa e em tecnologias para o aprimoramento dos serviços. Tais fatores podem ser enxergados como uma excelente visão crítica dos colaboradores, de modo a propor melhorias para a empresa, fator que pode ser correspondido pela boa posição dos gestores em ouvir seus colaboradores de modo a trazer ideias inovadoras que possam alavancar a empresa, ou seja, a equipe está engajada para a melhoria contínua da empresa tanto quanto seus gestores.

No que diz respeito ao fator “motivação” dos colaboradores, os mesmos se sentem satisfeitos com o trabalho, e se sentem ouvidos sempre, ou na maioria das vezes, e dizem que seu gerente se preocupa com seu bem-estar na empresa. A maioria dos colaboradores julga a paixão pelo ramo em que atuam e as boas amizades como fatores de motivação na empresa, e de desmotivação, a falta de união entre os colaboradores e algumas inimizades, demonstrando que há a criação de grupos de amizade dentro da empresa, e isso afeta a relação entre eles.

No quesito “liderança”, todos os colaboradores, sem exceção, julgaram que gostam da forma em que são liderados, que os chefes sabem delegar suas tarefas, e que o gerente sabe estabelecer junto a equipe os métodos de trabalho.

Recentemente, mais precisamente no mês de outubro de 2020, a Autopeças Quirino passou por uma importante mudança no que tange ao seu nome fantasia.

Esta mudança, de acordo com o filho primogênito do proprietário patriarca da empresa, foi necessária para poder projetar a empresa em um novo contexto de profundas mudanças no mercado de autopeças e prestação de serviços automotivos, tanto em nível nacional quanto em nível local, pois o contexto atual requer inovação, avanços e ousadia para tentar ser mais competitivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Empresas familiares, principalmente as de pequeno porte, realizam poucas mudanças pelo fato de entrarem em uma “zona de conforto”, com isso se tem pouca busca de conhecimento e capacitação de seus proprietários a fim de obter competitividade. Perante os resultados obtidos, é possível descrever a importância da capacitação técnica e gerencial, a fim de realizar mudanças comportamentais e gerenciais buscando trazer um pensamento mais estratégico para o corpo diretivo da empresa.

O desenvolvimento de um perfil de liderança carismática entre direção da Autopeças Quirino e colaboradores da empresa foi de suma importância para que se criasse uma relação de confiança entre os mesmos, trazendo uma melhora no ambiente de trabalho, além do maior engajamento dos colaboradores em busca de seu próprio crescimento e do crescimento da empresa como um todo.

A participação sinérgica de todos os envolvidos nas atividades da empresa, no intuito de captar ideias de melhorias para a empresa, com a utilização da técnica de *Brainstorming*, fez com que surgissem ideias que antes não se era visíveis aos olhos dos diretores, e quando aplicadas foram valiosas para o crescimento e organização da empresa, e melhora no rendimento produtivo dos colaboradores.

A adequação dos sistemas financeiros e contábeis, de modo a fornecer informações exatas e precisas da real situação da empresa,

foi a tarefa mais complexa a ser realizada, segundo os diretores da empresa, porém, quando tudo formalizado, foi possível realizar um planejamento financeiro de longo prazo, a fim de analisar o rendimento da empresa periodicamente, e corrigir eventuais falhas no percurso, além de reduzir custos de operações financeiras, precificar melhor os produtos, consequentemente aumentando seus lucros, e podendo realizar investimentos conforme os resultados obtidos, de modo que os lucros da empresa voltem para a empresa como benefício e investimento.

Conclui-se que a empresa tem muito potencial, desde sua abertura até os dias atuais, sendo referência no mercado local e microrregional, fazendo desse fator um dos motivos pela empresa estar a 11 anos no mercado de autopeças e prestação de serviços automotivos. Como sugestão de melhorias presente e futura é indispensável que a empresa continue investindo em capacitação técnica e gerencial, buscando sempre se inserir em cursos de qualificação profissional relacionados à gestão e empreendedorismo, tanto para os diretores quanto para os colaboradores, pois sempre há o que aprender e acrescentar, e buscar manter a gestão estratégica, de modo a conquistar outras “fatias” de mercado.

Acredita-se ainda que este trabalho possa servir de incentivo a outras pequenas empresas e empresas familiares, a buscar conhecimento técnico e gerencial de modo a agir estrategicamente, buscando vantagem competitiva, e reduzindo os índices de mortalidade em empresas de pequeno porte no Brasil.

REFERÊNCIAS

BELMONTE, V. A. B.; FREITAS, W. R. S. **Empresas familiares e a profissionalização da gestão: Estudo de casos em empresas paulistas**. Rev. Adm. UFSM, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 71-90, JAN./MAR. 2013.

BANCO NACIONAL DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES. **Porte de Empresa**. Disponível em: <<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/guia/porte-de-empresa>> Acesso em jun. 2020.

BRASIL, Lei Nº 9.841, de 5 de Outubro de 1999. **Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte**, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9841.htm>. Acesso em out. 2020.

CORNACHIONE JÚNIOR, Edgard B. **Sistema Integrados de Gestão: uma abordagem da tecnologia da informação aplicada à gestão econômica (Gecon): arquitetura, método, implantação.** São Paulo: Atlas, 2001.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa:** métodos quantitativo, qualitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

FILION, L. J. **The Definition of Small Business as a Basic Element for Policy Making. Anais...** “Small Business, Marketing and Society”(congresso). The Institute of Sociology, USSR Academy of Science, Academy of Science of Georgia, Centre for Sociology (orgs.). Georgia, 1991.

FUJIOKA, N. H. M. Empresa familiar: fracasso ou sucesso? In: SEMINÁRIO SPEI DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 2002. Curitiba. **Anais...** Curitiba: SPEI, 2003.

GONÇALVES, J. S. R. C. **As Empresas Familiares no Brasil.** RAE - Revista de Administração de Empresas. São Paulo: EAESP, vol. 7, n. 1, p. 7-12, Jan./Mar 2000.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **As micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil:** 2001. Rio de Janeiro-RJ, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Demografia das empresas.** Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/industria/9068-demografia-das-empresas.html?edicao=17053&t=destaques>>. Acesso em jan. 2020.

LIMARCIO, T.; ALVES, L.; LEITE, C. E.; ANTUNES, M. A.; DANIEL, A. L. **A importância da gestão em empresas familiares.** Resende-RJ: AEDB, 2015.

LODI, João Bosco. **A empresa familiar.** 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

PETRY, L. I. **Um estudo sobre o modelo de gestão e o processo sucessório em empresas familiares.** Dissertação (Mestrado) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Ciências contábeis. São Leopoldo – RS, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **O processo administrativo:** integrando teoria e prática. São Paulo: Atlas, 1978.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 14 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

CRIPTOATIVOS: REGULAMENTAÇÃO E DESAFIOS EMERGENTES PARA O COMBATE AOS CRIMES FINANCEIROS

Jaison Sfogia Ricardo³⁶

INTRODUÇÃO

Há mais de dez anos, surgiu um novo fenômeno digital cujo debate sobre a sua natureza jurídica, aspectos legais e regulamentares ainda não cessou. Trata-se do blockchain e suas implementações, tais como os criptoativos, que constituem um vocabulário totalmente novo ao descrever uma tecnologia inovadora para a transferência de valores de maneira rápida em todo o mundo.

Uma das questões mais intrigantes relativas a esse tema passa por pontos particulares que vão desde sua nomenclatura incerta até sua suposta resistência a um controle externo que permita incluir as transações realizadas com a utilização do blockchain num arcabouço regulatório específico. Assim, o surgimento dessas novas soluções digitais voltadas para a melhoria da qualidade de vida da sociedade começa a competir com as instituições tradicionais do Estado.

Pode-se destacar como benefícios potenciais oferecidos pelos criptoativos, uma maior velocidade e eficiência na realização de pagamentos e transferências, especialmente através das fronteiras, e, em última análise, a promoção da inclusão financeira. Ao mesmo tempo, tendo em vista que a falta de regulamentação legal e supervisão estabelecidas consiste em um dos fatores que faz com que o espaço virtual se torne cada vez mais um campo de atividades ilícitas, os criptoativos apresentam riscos consideráveis como veículos potenciais para a lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, evasão fiscal, fraude e outras formas de atividades ilícitas. Assim, o exposto permite-nos

³⁶ Especialização em Direito Constitucional (FEAD). Servidor Público Federal do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região. CV: <http://lattes.cnpq.br/5391802129351100>

dizer que assistimos a uma transformação ativa dos riscos e ameaças à segurança sob a influência das novas tecnologias.

Este capítulo está ancorado no método analítico por meio de pesquisa em fontes literárias e normativas, além de comunicados oficiais de órgãos públicos. No primeiro tópico, são realizados esclarecimentos necessários sobre a origem e as características dos criptoativos. A seguir, busca-se explicar os desafios legais e práticos apresentados por criptoativos. O último tópico, consiste em uma análise das tendências regulatórias dos criptoativos no ordenamento jurídico. A relevância do estudo deve-se à complexidade dessas soluções tecnológicas e à manifestação negativa da incapacidade de dois sistemas: digital e legal para integração operacional.

BLOCKCHAIN E CRIPTOATIVOS: TECNOLOGIA TRANSFORMACIONAL

Blockchain e criptoativos tornaram-se palavras de ordem para os agentes econômicos (sociedade e esferas públicas e privadas). A arquitetura blockchain é a grande inovação que ganhou notoriedade com a publicação do artigo “Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System”, de Satoshi Nakamoto (2008). Pode se referir a uma estrutura de dados, um algoritmo, um conjunto de tecnologias ou um grupo de sistemas ponto a ponto puramente distribuídos (DRESCHER, 2018). Os lexicógrafos de Oxford definem blockchain como um sistema no qual um registro de transações feitas em bitcoin ou outro criptoativo é mantido em vários computadores conectados em uma rede ponto a ponto (Oxford University Press, BLOCKCHAIN, 2020).

Um blockchain é, em síntese, um livro-razão distribuído que pode registrar transações de maneira segura e sem o controle de uma entidade central. Os usuários podem adicionar novas entradas à cadeia, que são validadas por meio de protocolos de consenso, mas não excluem os existentes, criando assim um sistema transparente e auditável. Nota-se que, invariavelmente, a tecnologia blockchain está atrelada ao ato de se registrar alguma informação de forma segura. É descrita por diversos

autores como um livro-razão distribuído ou um livro contábil compartilhado (SCHWAB, 2016).

O novo fenômeno permitiu o surgimento de um ativo virtual chamado bitcoin, que até hoje é o mais famoso e o mais utilizado de todos os criptoativos. Bitcoin (BTC) é geralmente descrito como um ativo virtual, descentralizado e (à primeira vista) anônimo, que usa um sistema ponto a ponto para verificar e processar transações e não sofre ingerência do Estado ou de qualquer outra instituição (FATF, 2020).

No entanto esse não é o único objetivo da arquitetura blockchain. Esses recursos associados ao blockchain também podem ser muito úteis na logística (rastreamento das entregas até as prateleiras das lojas), corretagem de imóveis (permite a compra de imóveis em qualquer lugar do mundo com assinaturas múltiplas), rede multimídia (baseado em uma combinação de tecnologia e criatividade, que são expressas pelo ativo virtual), transparência digital (mantém registros de pedras preciosas e outros bens de luxo).

Como se vê, a velocidade com que o fenômeno se desenvolveu e a difusão acelerada da característica disruptiva da tecnologia blockchain não permitiram uma aproximação detalhada de muitos de seus aspectos, o que explica, ao menos em parte, a grande dificuldade de categorização dos criptoativos. Alguns defendem a ideia de que os criptoativos são verdadeiras moedas, outros consideram-nos ativos financeiros, outros os identificam com valores mobiliários e assim sucessivamente, conforme autoridades monetárias e autoridades públicas valorizam um ou outro aspecto do fenômeno.

Isso porque os termos criptoativos, ativos virtuais, criptomoeda, moedas digitais e moedas virtuais são frequentemente usados de forma intercambiável, porém, muitos desses termos carecem de definições canônicas e uma série de nomes e variações ortográficas podem ser empregadas para a mesma noção. Isso se deve em grande parte à natureza inovadora e até então dinâmica dos ativos virtuais, além de uma série de outros fatores, como diferenças no arcabouço legal e regulatório de diferentes países.

Tabela 1 - Visão geral das principais classificações dos criptoativos

Moeda Digital	Mercadoria Virtual	Moeda Cibernética	Moeda Eletrônica	Ativo Virtual	Criptomoeda	Token de Pagamento
						

Fonte: Adaptado de Law Library of Congress, Global Legal Research Center, 2018.

No Brasil, em 2014, o Banco Central emitiu comunicado no qual aproximou o conceito dos criptoativos ao de moedas virtuais ou moedas criptografadas. Com isso, diferenciou-as das moedas eletrônicas, as quais possuem regulação própria com base na Lei nº 12.865/2013 (BACEN, 2014). Para o Banco Central, nos termos da definição constante no Comunicado 25.306/2014, considera-se moeda eletrônica os recursos em reais armazenados em dispositivo ou sistema eletrônico que permitem ao usuário final efetuar transação de pagamento (BACEN, 2014). Moeda eletrônica, portanto, é um modo de expressão de créditos denominados em reais. Por sua vez, segundo o comunicado do Banco Central, as chamadas moedas virtuais não são referenciadas em reais ou em outras moedas estabelecidas por governos soberanos (BACEN, 2014).

No entanto, embora tenha havido um esforço considerável na definição, os criptoativos não são, necessariamente, sinônimos de moedas virtuais (*virtual currencies*) ou moedas digitais (*digital currencies*). À primeira vista, parece não haver uma diferença qualitativa que justifique uma distinção semântica entre esses termos, aparentando-se inofensiva a intercambialidade no uso destas expressões. Todavia, de acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI), o conceito de moeda virtual representa uma categoria mais ampla (DONG *et al*, 2016).

As moedas virtuais podem se referir a moedas de jogos eletrônicos, pontos de programas de fidelidade e outros arranjos contendo valores eletrônicos, que podem ser usados para uma variedade de finalidades (DONG *et al.*, 2016).

A principal conclusão que pode ser tirada das diferentes perspectivas estabelecidas acima, é que não há uma definição geralmente aceita do termo criptoativo disponível no espaço regulatório. Uma alternativa, para tentar manter algo da nomenclatura aparentemente consagrada pelo público, seria designar o gênero como criptoativos ou ativos virtuais, enquanto as espécies poderiam adotar diferentes terminologias. Este é um obstáculo que enfrentamos, porque embora o bitcoin fosse o ativo virtual original, milhares de outros criptoativos foram criados e usados desde então.

Hoje, estima-se a presença de 5.000 criptoativos no mercado, porém isso não informa o número exato de ativos virtuais em circulação. O CoinMarketCap, site de rastreamento de preços mais referenciado do mundo para criptoativos, lista 8.240 ativos virtuais, com uma capitalização de mercado global no valor de R\$ 4,98 trilhões, em 12 de janeiro de 2021 (COINMARKETCAP, 2021). Por outro lado, a Coinlore apresentava uma contagem diferente, listando um total de 5.385 criptoativos (COINLORE, 2021).

No Brasil, o mercado de criptoativos ainda é dominado pelo Bitcoin (BTC), com uma predominância em termos de capitalização de mercado superior a R\$ 53 bilhões em 2020. O volume financeiro das operações está em linha com dados divulgados por 36 exchanges brasileiras, que relatam crescimento entre 15% e 30% nos cadastros de novos clientes na comparação com o mesmo período de 2019 (COIN-TRADER MONITOR, 2021).

Com base na visão geral acima, chegamos a uma compreensão dos criptoativos e, portanto, a mais desenvolvida aplicação da tecnologia blockchain, o que nos permite conduzir com mais precisão a análise regulatória dos ativos virtuais.

DESAFIOS LEGAIS E PRÁTICOS APRESENTADOS POR CRIPTOATIVOS

Um dos estudos mais completos sobre ativos virtuais, o *Global Cryptoasset Benchmarking Study*, compilado em setembro de 2020 pela Universidade de Cambridge, aponta que “a base global de usuários de criptoativos aumentou 189% desde 2018” (BLANDIN et al., 2020, p. 44). Uma atualização desta estimativa indica “um total de até 101 milhões de usuários únicos de ativos criptográficos em 191 milhões de contas abertas em provedores de serviços no terceiro trimestre de 2020” (BLANDIN et al., 2020, p. 44). Desse modo, com o aumento exponencial de usuários, os criminosos reconheceram a tecnologia dos criptoativos como um dos sistemas que podem ser usados para ampliar seus lucros e atividades ilegais. Assim, as ameaças mais comuns associadas à circulação de criptoativos hoje são: venda ilegal de bens e serviços proibidos, lavagem de dinheiro, evasão fiscal e outras formas de atividades ilícitas.

Está cada vez mais fácil comprar mercadorias ilícitas, incluindo drogas, estimulantes, remédios, armas de fogo e malware para crimes cibernéticos na dark web — uma parte criptografada da internet que facilita o comércio e mitiga o risco de detecção de compradores e vendedores. Das incontáveis páginas na web, a AlphaBay é exemplo do maior mercado criminoso na dark web, que negociava volumes igualmente elevados de drogas ilícitas, armas de fogo, malware e outras mercadorias. Estima-se que “US\$ 1 bilhão foi negociado nesse mercado desde a sua criação em 2014 com transações pagas em bitcoins e outros criptoativos” (EUROPOL, 2020, p. 15).

É um mercado recente que permite a vendedores e compradores realizarem transações on-line sem revelar dados pessoais, criando assim um grau considerável de anonimato. No entanto, para que o anonimato seja alcançado, o lado financeiro da transação também deve ser realizado de forma anônima e, para isso, entra em cena o uso de criptoativos. Nesse contexto, o Estado enfrenta, inevitavelmente, o problema da viabilidade técnica e da legalidade de suas ações para

combater o crime que circunda na dark web, até que essa questão seja colocada sob controle internacional, como as operações bancárias.

Outra área de uso dos criptoativos para fins ilegais é a lavagem de dinheiro. Pelas estimativas do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime, a quantidade de dinheiro lavado globalmente em um ano é de 2 a 5% do PIB mundial ou de US\$ 800 bilhões a 2 trilhões por ano (UNODC, 2020). Isso se enquadra na estimativa citada pelo Fundo Monetário Internacional, ao declarar que o tamanho agregado da lavagem de dinheiro no mundo aproxima-se de um valor entre 2 a 5% do produto interno bruto mundial (CAMDESSUS, 1998). A razão pela qual o ativo virtual é popular na lavagem de dinheiro é a quase completa falta de regulamentação legal e a pseudoanonimidade.

Verificou-se que aproximadamente um quinto (23%) do valor total em dólares de transações e aproximadamente metade das participações de criptoativos (46%) ao longo do tempo são associados a atividades ilegais (HOUBEN e SNYERS, 2020).

Em 2017, isso totalizou aproximadamente US\$ 76 bilhões em valor transacional, que é comparável ao tamanho dos mercados de drogas ilegais na União Europeia e nos EUA (HOUBEN e SNYERS, 2020).

Observa-se que, além da alta taxa de proveito e eficiência da lavagem de dinheiro por meio dos ativos virtuais, que pode exceder consideravelmente os métodos tradicionais (empresas de fachada, importações fictícias, mercado de artes, entre outros), o tempo de retorno da lavagem de dinheiro com criptoativos pode ser muito rápido e medido em horas, versus meses ou anos em comparação aos métodos tradicionais (CIPHERTRACE, 2020).

Há diversas formas de lavagem de dinheiro com criptoativos. Como há uma ampla gama de possibilidades, vale ressaltar aqui as mais comuns, as quais são objeto deste estudo: serviços de mistura, conhecidos como *tumblers*, jogos de azar, jogos on-line, cartões pré-pago.

Misturadores/Tumblers

As transações de ativos virtuais podem ser rastreadas e o blockchain nos fornece um registro dos endereços de origem e destino de

cada operação. Esse registro pode ser utilizado para rastrear e identificar atividades ilícitas. Por isso, o misturador, também conhecido como *tumbler*, é utilizado para tentar evitar tal rastreamento, tornando difícil ou impossível identificar a origem de uma transação.

O serviço de mistura pode ser implementado por inúmeras técnicas, mas o princípio básico envolve o direcionamento de ativos virtuais potencialmente identificáveis ou contaminados a uma série de vários endereços e, em seguida, há a recombinação. A remontagem resulta em um novo total de criptoativos limpo, descontadas as taxas de serviço (ELLIPTIC, 2019).

Como resultado, ao final os ativos virtuais são enviados para o cliente dissociados daqueles enviados para o serviço de mixagem e da sua fonte criminosa. Nesse contexto, com uma taxa de retorno relativamente alta e um nível quantificável de anonimato, não é de se admirar que os criptoativos, portanto, devem ser vistos como um ativo virtual preferido dos criminosos.

Jogos de azar

Sites de jogos de azar são outra maneira de se lavar o produto de um crime. É por meio desses serviços que grande parte de todo o ativo virtual sujo é lavado. Muitos cassinos on-line aceitam a compra de fichas ou créditos por meio de criptoativos, pois tornam o jogo mais flexível e rápido, priorizando a privacidade. Desse modo, fichas ou créditos são comprados usando recursos ilícitos e, quando o criminoso desconta seus ganhos (ou aceita uma perda como parte do custo de lavagem), ele recebe novos valores e um recibo do cassino que disfarça a atividade do jogo como a fonte dos recursos originais. Por isso, até que a lavagem de dinheiro em cassinos seja vista como um desafio global, é improvável que haja um fim legítimo para o ato, considerando as atualizações e tecnologias que aprimoram sua prática.

Jogos on-line

De acordo com um relatório da Newzoo, o mercado global de jogos on-line é enorme, com mais de 2,7 bilhões de gamers, gerando aproximadamente US\$ 159,3 bilhões em receitas em 2020 (WIJMAN,

2020). Vários setores de jogos, como encenação de batalhas a jogos de estratégia e role playing, aceitam o bitcoin e outros criptoativos como moeda válida para seu uso e muitos outros estão se juntando ao processo. Como os itens dos jogos podem ser usados para armazenar valor, alguns podem ficar tentados a converter renda ilícita neles. Para isso, compra-se crédito dos jogos on-line mais populares com ativos virtuais que podem ser trocados novamente por moeda fiduciária em serviços de conversão especiais.

Cartões pré-pagos

Os cartões pré-pagos carregados com criptoativos fornecem outro caminho para a lavagem de dinheiro com ativos virtuais. Usuários podem carregar cartões com criptoativos e, em seguida, gastar os recursos ou convertê-los em moeda fiduciária.

Da mesma forma, os criminosos podem usar criptoativos para comprar cartões pré-pagos ou detalhes de um cartão roubado e, em seguida, usar esses cartões como uma forma de lavagem de dinheiro. Por isso, com a crescente disponibilidade de cartões pré-pagos e criptoativos significa que os criminosos podem aproveitar prontamente ambas as tecnologias em suas operações.

O terceiro grupo de crimes envolvendo o uso de criptoativos é constituído por crimes em que o próprio ativo virtual é o objeto de crime. Atualmente, por falta de regulamentação legal para os criptoativos, é este grupo de crimes que apresenta as maiores taxas de crescimento.

A empresa de inteligência de ativos virtuais, CipherTrace, divulgou relatório revelando que nos primeiros cinco meses de 2020 as fraudes de criptoativos totalizaram US\$ 1,36 bilhão (CIPHERTRACE, 2020, p. 6). Segundo esse relatório, estima-se que o ano de 2020 está a caminho de se tornar o segundo maior valor em crimes de criptoativos já registrados (CIPHERTRACE, 2020, p. 6).

O rol não é exaustivo, mas aqueles que aplicam golpes em que o ativo virtual é o objeto de crime contam com os seguintes métodos:

Typosquatting de domínio

Typosquatting é o meio pelo qual golpistas criam páginas na web para enganar usuários desavisados, fazendo-os acreditar que as páginas são legítimas por terem URLs quase idênticas. Se um usuário for descuidado ou com pressa, é muito fácil não notar que você está em um site chamado “criptoativos.om” em vez de “criptoativos.com”, por exemplo.

Por muito tempo, criminosos, golpistas e oportunistas se aproveitaram de URLs digitadas incorretamente para criar sites de aparência convincente que tentam roubar credenciais de login ou instalar malware. Nesse contexto, os criminosos criam uma versão falsa de uma corretora de criptoativos para roubar os detalhes de login das vítimas, obter acesso às suas carteiras de ativos virtuais e roubar fundos.

Aplicativos falsos

Outra forma comum de os golpistas enganarem os investidores em criptoativos é por meio de aplicativos falsos disponíveis para download em plataformas como a Google Play ou a App Store, cujo objetivo é roubar as credenciais e as chaves privadas do usuário para obter controle sobre os fundos da vítima. Assim, um aplicativo falso é mascarado como legítimo e funciona interceptando endereços de carteiras de criptoativos, comumente utilizadas para a transferência de valores entre contas.

ICO (Oferta Inicial de Moedas)

As ofertas iniciais de moedas (ICO, em inglês) são utilizadas por empresas ou projetos em estágio inicial de crescimento para captar recursos financeiros junto ao público. Em troca, emitem ativos virtuais em favor dos investidores.

De acordo com as estimativas da OCDE, “entre 5% e 25% de todos os ICOs lançados são fraudulentos” (OCDE, 2019, p. 34). Os criminosos costumam lançar investimentos fraudulentos em um novo criptoativo em desenvolvimento, como uma oferta inicial de moeda (ICO) ou outra forma de investimento para tirar o dinheiro da vítima. Esses golpes geralmente envolvem cenários que parecem bons demais para ser verdade, oferecendo grandes retornos financeiros para um pequeno investimento de curto prazo. Na verdade, os golpistas roubam dinheiro

de investimentos pessoais e utilizam as complexidades dos criptoativos para ocultar o verdadeiro destino dos fundos desviados. Os golpes de criptoativos representam um perigo significativo para a proteção do consumidor e o crescimento desta atividade exige uma maior ação dos reguladores.

CRIPTOATIVOS E ORDENAMENTO JURÍDICO: TENDÊNCIAS REGULATÓRIAS

Com a rápida digitalização das relações públicas, a doutrina jurídica observa o impacto disruptivo dos criptoativos sobre o mecanismo de proteção do mercado financeiro.

Um dos criptoativos mais conhecidos é o bitcoin, que tem uma história de negociação muito volátil desde que foi criado em 2009. Ao longo de 2010 o bitcoin não conseguiu chegar à marca de US\$ 1, mas o preço começou a subir mesmo assim. Em 07 de janeiro de 2021, o bitcoin ultrapassou seu último recorde histórico e chegou ao patamar de US\$ 40 mil, o que fez o criptoativo atingir um valor aproximado de R\$ 216 mil, no BTC/BRL. Por isso, a ameaça de volatilidade de preços, a negociação especulativa, os ataques de hackers, a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo exigem uma regulamentação mais rígida.

A regulamentação dos criptoativos mostra uma grande divergência. Isso varia significativamente entre países tanto no status legal aceito de ativos virtuais quanto em modelos regulatórios, de uma proibição implícita de propriedade e comércio à aceitação como meio de pagamento.

Em todo o mundo, os criptoativos são considerados de maneiras distintas desde mercadorias, commodities, títulos e outros ativos. Seu status legal e regulamentação também evoluiu consideravelmente com o tempo. A maioria dos países, no entanto, adotou uma abordagem um tanto cautelosa, muitas vezes colocando os criptoativos em uma área cinzenta, pelo menos inicialmente.

Em julho de 2020, a Força-Tarefa de Ação Financeira (FATF), um órgão intergovernamental que desenvolve e promove padrões interna-

cionais para proteger o sistema financeiro global contra a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, publicou relatório em que apresenta as conclusões sobre a revisão de doze meses das normas revisadas por jurisdições e pelo setor privado no que diz respeito aos ativos virtuais e aos provedores de serviços (VASPs).

De modo geral, o relatório destaca que, das cinquenta e quatro jurisdições relatoras, trinta e cinco informaram que já implementaram as normas revisadas. Dessas, trinta e duas regulamentando e três proibindo as operações de VASPs. As outras dezenove jurisdições ainda não implementaram as normas revisadas em sua legislação nacional (FATF, 2020).

Assim, surge a pergunta: é mesmo necessário regulamentar o blockchain e suas implementações (criptoativos)? E também, aonde chegaremos se simplesmente ignorarmos esse fenômeno?

Acreditamos que a questão colocada pode ser respondida da seguinte forma:

Ausência de regulamentação. O regulador supervisionaria e informaria sobre as possíveis consequências negativas do volume de negócios dos criptoativos. Ao mesmo tempo, não haveria proibição legal de circulação desse fenômeno, nem regras que regulassem o volume de negócios.

Aspecto positivo: o regulador fica isento de responsabilidade pelos riscos associados ao giro de criptoativos associado à alta volatilidade e às fraudes no mercado financeiro.

Aspecto negativo: impossibilidade de acompanhamento da movimentação de recursos e controle das operações, bem como identificação para fins de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Ainda, um aumento no número de esquemas fraudulentos, impossibilidade de resolver disputas emergentes no campo jurídico e um crescimento descontrolado do giro de criptoativos.

Proibição. A proibição total da circulação e do uso de criptoativos.

Aspecto positivo: a ameaça à estabilidade da moeda nacional é eliminada; os riscos para o consumidor são minimizados, assim como os riscos associados à saída de fundos, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo minimizados.

Aspecto negativo: as operações com ativos virtuais iriam para outros países; haveria uma saída de especialistas e empresários associados às implementações do blockchain para países mais favoráveis.

Regulamentação. Registro e licenciamento de corretoras de criptoativos, identificação de usuários para fins cumprimento às normas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, tributação dos participantes, relatórios sobre transações por provedores de serviços de ativos virtuais, requisitos de capital mínimo das corretoras de criptoativos, proteção dos direitos do consumidor, responsabilidade por violação dos requisitos estabelecidos.

Aspecto positivo: estatísticas sobre o uso de criptoativos; controle de transações e identificação para fins de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo; a possibilidade de introdução de restrições de volumes e lista de operações; meios legais de proteção das relações em casos de violação dos direitos dos consumidores.

Aspecto negativo: a legalização dos criptoativos poderia aumentar o interesse dos cidadãos em investir em ativos virtuais e potencialmente aumentar o risco de perda de fundos.

Como destacado, inclusive, pelo relatório da Força-Tarefa de Ação Financeira (FATF), em alguns países, a exemplo de EUA, Venezuela, Alemanha, Estônia e outros países da União Europeia, tanto os ativos virtuais quanto os crimes financeiros e de lavagem de dinheiro já foram regulamentados, ou possuem projetos normativos em andamento, de forma mais ou menos intervencionista (FATF, 2020).

No cenário brasileiro, pode-se observar o seguinte: a partir de 2014 começa o período de negação (proibição não oficial) e duras críticas a nível de órgãos governamentais. Um exemplo é o Comunicado nº 25.306/2014 do Banco Central do Brasil. Este Comunicado, em um cenário já completamente alterado pelo crescimento dos criptoativos,

explicou que o número de transações em ativos virtuais era muito baixo, não representando risco ao Sistema Financeiro Nacional (BACEN, 2014).

Assinalou que não havia, portanto, nenhum mecanismo governamental que garantisse o valor em moeda oficial dos instrumentos conhecidos como ativos virtuais, ficando todo o risco de sua aceitação nas mãos dos usuários (BACEN, 2014).

Além do Banco Central do Brasil, há diversas notas e comunicados emitidos por autoridades como a Receita Federal e a Comissão de Valores Mobiliários: RFB/Instrução Normativa nº 1888 de maio de 2019; Ofício-circular nº 1/2018/CVM/SIN de 12 de janeiro de 2018; Ofício-circular CVM/SRE nº 01/2018 de 27 de fevereiro de 2018; Ofício-circular CVM/SRE nº 02/2019 de 27 de fevereiro de 2019.

O Poder legislativo brasileiro afirma a necessidade de determinar a regulamentação jurídica do blockchain e do mercado de criptoativos a partir de 2015. Atualmente, existem diversas propostas no Congresso Nacional que procuram regulamentar o mercado de criptoativos.

Na Câmara dos Deputados há duas propostas. Uma delas é o Projeto de Lei 2303/2015, de autoria do deputado federal Aureo Ribeiro (SD-RJ). O texto prevê a inclusão das moedas virtuais na definição de “arranjos de pagamentos” sob a supervisão do Banco Central (BRASIL, 2015).

Outro projeto em andamento é o PL 2060/2019, também de autoria do deputado federal Aureo Ribeiro (SD-RJ), que dispõe sobre o regime jurídico de criptoativos. O PL 2060/2019 cria definições para criptoativos, altera a Lei do Mercado de Valores Mobiliários (Lei nº 6.385/1976) para inserir a categoria dos criptoativos no rol dos itens abrangidos pela norma, insere no Código Penal (Decreto-Lei nº 2.848/1940) uma nova modalidade de crime de emissão de título ao portador sem permissão legal e estabelece na Lei dos Crimes Contra a Economia Popular (Lei nº 1.251/51) a pena para pirâmide financeira (BRASIL, 2019b).

No Senado há três propostas. Uma é o Projeto de Lei 3.825/2019, de autoria do senador Flávio Arns (REDE-PR), que disciplina os serviços

referentes a operações realizadas com criptoativos em plataformas eletrônicas de negociação (BRASIL, 2019a).

Também há o Projeto de Lei 3.949/2019, de autoria do senador Styvenson Valentim (PODEMOS-RN), apresentado no mesmo mês, que dispõe sobre transações com moedas virtuais e estabelece condições para o funcionamento das corretoras de criptoativos (BRASIL, 2019c).

Por tratarem da mesma matéria, a Comissão Diretora do Senado Federal aprovou o Requerimento nº 1.003, de 2019, que solicita a tramitação conjunta dos Projetos de Lei 3.825 e 3.949, de 2019, não afetando os debates que vêm ocorrendo na Câmara dos Deputados em torno do PL 2.303/2015 e PL 2.060/2019.

Já o Projeto de Lei 4.207/2020, de autoria da senadora Soraya Thronicke (PSL-MS), dispõe sobre os ativos virtuais e sobre as pessoas jurídicas que exerçam as atividades de intermediação, custódia, distribuição, liquidação, transação, emissão ou gestão desses ativos virtuais. Trata, ainda, sobre crimes relacionados ao uso fraudulento de ativos virtuais, bem como sobre o aumento de pena para o crime de pirâmide financeira, e altera a Lei nº 9.613, de 03 de março de 1998 (BRASIL, 2020).

Os projetos de lei observados acima representam determinados interesses, e a tramitação, as discussões e os possíveis embates legislativos referentes a esses projetos serão pautados pela correlação das forças antagônicas, de modo que a aprovação, ou não, de algum deles estará vinculada ao processo hegemônico de grupos específicos no contexto legislativo brasileiro.

A incerteza jurídica que hoje se preserva é um ambiente favorável para o desenvolvimento e o fortalecimento dos riscos do uso dos ativos virtuais. Isso mostra claramente que a regulação dos criptoativos pode ser uma jornada acidentada e há duas razões principais para isso. Primeiro, a regulação para novas tecnologias é um processo desafiador, agravado pela velocidade de inovação que muitas vezes excede a velocidade dos desenvolvimentos legislativos. Um bom exemplo aqui poderia ser o Marco Civil da Internet. Idealizado em 2011 (Lei nº 12.965/2014), mas que atinge a sua fase de implementação apenas nove anos depois,

com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), enquanto a tecnologia já existia há décadas. A segunda razão, são os desafios apresentados pela natureza dos criptoativos. Seu próprio nome, cripto, significa oculto e a arquitetura descentralizada do blockchain não foi idealizada com a facilidade de regulamentação em mente. Por isso, toda a ideia por trás dos criptoativos é estar fora do controle de qualquer país ou autoridade pública e, portanto, também fora âmbito regulatório tradicional.

A principal tarefa para adaptar o mecanismo de proteção legal para fazer frente aos ilícitos da nova era é superar a visão não digital do direito.

A penetração dos métodos cibernéticos, bem como das ferramentas das tecnologias digitais no mecanismo do crime, leva à necessidade de repensar a legislação:

a) a necessidade de determinar o número ideal de crimes contra o Sistema Financeiro Nacional e a economia popular;

b) a digitalização de composições clássicas que afetam as relações de consumo;

c) a necessidade do desenvolvimento de regras especiais, nos casos em que a adaptação das infrações tradicionais for manifestamente insuficiente ou impossível para combater com eficácia as ameaças criminosas modernas em um ambiente virtual.

Nesse contexto, o desenvolvimento de respostas regulatórias eficazes exige novas abordagens que levem em consideração os modelos de negócios inerentes aos criptoativos.

CONSIDERAÇÕES

Assim, com base no exposto, é necessário assinalar que os ativos virtuais têm muitos benefícios potenciais. Eles tornam os pagamentos mais fáceis, rápidos e baratos, além de fornecer métodos alternativos para aqueles que não têm acesso a produtos financeiros regulares. Contudo, os riscos associados à circulação dos criptoativos e as razões

da ampla utilização destas soluções digitais no meio criminoso são complexos. É a complexidade técnica que dá origem aos problemas de regulação jurídica deste fenômeno. A falta de regulamentação legal do volume de negócios só vai exacerbar os riscos do uso dos ativos virtuais.

Nesse contexto, apesar de já existir a base na forma do surgimento de um novo objeto de lei, o legislador ainda tem muito trabalho a fazer: introduzir requisitos para a obrigatoriedade de identificação dos titulares dos ativos virtuais e demais pessoas envolvidas no seu volume de negócios; definir o modo para converter criptoativos em moeda fiduciária; introdução de responsabilidade penal e administrativa por violação das normas de circulação de criptoativos; definir o modelo de administração tributária de ativos virtuais; licenciamento de atividades profissionais relacionadas com a criação e circulação de novos ativos virtuais.

Sem regulamentação adequada, eles correm o risco de se tornar um porto seguro virtual para as transações financeiras de criminosos e terroristas.

Acompanhamos, até agora, que a maioria dos países, inclusive o Brasil, não tomou nenhuma medida. Essas lacunas no sistema regulatório criam brechas significativas para o cometimento de ilícitos.

Em particular, as autoridades nacionais precisarão calibrar a regulamentação em uma maneira que aborda adequadamente os riscos sem sufocar a inovação.

REFERÊNCIAS

BACEN. Banco Central do Brasil. **Comunicado nº 25.306/2014, de 19 de fevereiro de 2014**. Esclarece sobre os riscos decorrentes da aquisição das chamadas “moedas virtuais” ou “moedas criptografadas” e da realização de transações com elas. Brasília, DF: BACEN, [2014]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Comunicado&numero=25306>. Acesso em: 13 dez. 2020.

BLANDIN, Apolline *et al.* **3rd global cryptoasset benchmarking study**. Cambridge: Centre for Alternative Finance; University of Cambridge, 2020. Disponível em: <https://www.jbs.cam.ac.uk/faculty-research/centres/alternative-fi>

nance/publications/3rd-global-cryptoasset-benchmarking-study. Acesso em: 12 jan. 2021.

BLOCKCHAIN. **Oxford University Press**. [S. l.]: Lexico.com. Disponível em: <https://www.lexico.com/definition/blockchain>. Acesso em 12 jan. 2021.

BRASIL. **Projeto de Lei 2303/2015, de 08 de junho de 2015**. Dispõe sobre a inclusão das moedas virtuais e programas de milhagem aéreas na definição de “arranjos de pagamento” sob a supervisão do Banco Central. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, [2015]. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=1555470>. Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Projeto de Lei 3825/2019, de 02 de junho de 2019**. Disciplina os serviços referentes a operações realizadas com criptoativos em plataformas eletrônicas de negociação. Brasília, DF: Senado, [2019a]. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/137512>. Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Projeto de Lei 2060/2019, de 04 de abril de 2019**. Dispõe sobre o regime jurídico de Criptoativos. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, [2019b]. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2196875>. Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 3949, de 09 de junho de 2019**. Disciplina os serviços referentes a operações realizadas com criptoativos em plataformas eletrônicas de negociação. Brasília, DF: Senado, [2019c]. Acesso em: 13 dez. 2020.

BRASIL. **Projeto de Lei 4207/2020, de 13 de agosto de 2020**. Dispõe sobre os ativos virtuais e sobre as pessoas jurídicas que exerçam as atividades de intermediação, custódia, distribuição, liquidação, transação, emissão ou gestão desses ativos virtuais, sobre crimes relacionados ao uso fraudulento de ativos virtuais, bem como sobre o aumento de pena para o crime de “pirâmide financeira”, e altera a Lei nº 9.613, de 03 de março de 1998. Brasília, DF: Senado, [2020]. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/144036>. Acesso em: 13 dez. 2020.

CAMDESSUS, Michel. Money Laundering: the Importance of International Countermeasures. **International Monetary Fund**, Paris, 10 fev. 1998. Disponível em: <https://www.imf.org/en/News/Articles/2015/09/28/04/53/sp021098>. Acesso em: 12 jan. 2021.

CIPHERTRACE. **Cryptocurrency Crime and Anti-Money Laundering Report, Spring 2020**. [2020]. Disponível em: <https://ciphertrace.com/cryptocurrency-anti-money-laundering-and-crime-report-spring-2020/>. Acesso em: 30 nov. 2020.

COINLORE. **Preços de Criptomoedas & Capitalizações de Mercados de Moedas**. [2021]. Disponível em: <https://www.coinlore.com/pt/>. Acesso em: 12 jan. 2021.

COINMARKETCAP. **Top 100 Criptomoedas por Capitalização de Mercado.** [2021]. Disponível em: <https://coinmarketcap.com/pt-br/>. Acesso em: 12 jan. 2021.

COINTRADER MONITOR. **Volumes das exchanges de janeiro a dezembro de 2020.** [2021]. Disponível em: <https://blog.cointradermonitor.com/112/volumes-das-exchanges-de-janeiro-a-dezembro-de-2020/>. Acesso em 12 jan. 2021.

DONG, He *et al.* Virtual Currencies and Beyond: Initial Considerations. **International Monetary Fund**, jan. 2016. Disponível em: <https://www.imf.org/en/Publications/Staff-Discussion-Notes/Issues/2016/12/31/Virtual-Currencies-and-Beyond-Initial-Considerations-43618>. Acesso em: 12 jan. 2021.

DRESCHER, Daniel. **Blockchain básico: uma introdução não técnica em 25 passos.** 1ª ed. São Paulo: Novatec, 2018.

ELLIPTIC. **Bitcoin Money Laundering: How Criminals Use Crypto.** Set. 2019. Disponível em: <https://www.elliptic.co/blog/bitcoin-money-laundering>. Acesso em: 13 dez. 2020.

EUROPOL. **Ip Crime And Its Link To Other Serious Crimes Focus On Poly-Criminality.** [2020]. Disponível em: <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/ip-crime-and-its-link-to-other-serious-crimes-focus-poly-criminality>. Acesso em: 12 jan. 2021.

FATF, Financial Action Task. **12-Month review of revised FATF standards–Virtual assets and VASPs.** Paris: FATF, 2020. Disponível em: <https://www.fatf-gafi.org/publications/fatfrecommendations/documents/12-month-review-virtual-assets-vasps.html>. Acesso em: 12 jan. 2021.

HOUBEN, Robby; SNYERS, Alexander. Crypto-assets. **Key developments, regulatory concerns and responses.** Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies Directorate-General for Internal Policies. [2020]. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/648779/IPOL_STU\(2020\)648779_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/648779/IPOL_STU(2020)648779_EN.pdf). Acesso em: 13 dez. 2020.

INTERPOL. **Darknet and Cryptocurrencies.** [2020]. Disponível em: <https://www.interpol.int/How-we-work/Innovation/Darknet-and-Cryptocurrencies>. Acesso em: 08 jan. 2021.

LIBRARY OF CONGRESS. **Regulation of Cryptocurrency Around the World.** EUA, jun. 2018. Disponível em: <https://www.loc.gov/law/help/cryptocurrency/world-survey.php>. Acesso em: 23 jan. 2021.

NAKAMOTO, Satoshi. **Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System.** 2008. Disponível em: <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2020.

OCDE. **Initial Coin Offerings (ICOs) for SME Financing**. 2019. Disponível em: <http://www.oecd.org/finance/initial-coin-offerings-for-sme-financing.htm>. Acesso em: 13 jan. 2021.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. 1ª ed. São Paulo: Edipro, 2016.

UNODC. **Money-Laundering and Globalization**. [2020]. Disponível em: <https://www.unodc.org/unodc/en/money-laundering/overview.html>. Acesso em: 12 jan. 2021.

WIJMAN, Tom. **Global Games Market**: Os 2,7 bilhões de jogadores do mundo gastarão US\$ 159,3 bilhões em jogos em 2020. Disponível em: <http://bit.ly/2XU-BeFR>. Acesso em: 12 jan. 2021.

GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE APLICATIVO DE COMPRA ONLINE NO SEGMENTO SUPERMERCADISTA

Eduardo Júnio de Araújo³⁷

Edson Arlindo Silva³⁸

Pedro Paulo Carvalho Franco³⁹

INTRODUÇÃO

Com os avanços tecnológicos os meios de comunicação também foram marcados por mudanças e progressos, o que exige das pessoas se adaptarem a essa nova conjuntura. No mundo dos negócios essas mudanças se fazem mais presentes e necessárias, visto que as empresas, devido seu campo competitivo, tem a necessidade de comunicar eficientemente com clientes, visando transmitir informações, que auxiliem na otimização dos seus negócios e que melhorem a eficiência dos seus produtos e/ou serviços, buscando sempre facilitar para ambas as partes.

De acordo com os estudos de Samara (2015), entre os meios de comunicação mais rápidos e eficientes destaca-se a *Internet*, visto que a mesma possibilita uma troca de acesso instantâneo de informações e tem alcance mundial. Para as empresas de maneira geral o auxílio por intermédio da *Internet* tem facilitado o trabalho no mundo dos negócios, pois através dela conseguem-se expandir novos mercados. É neste contexto de mudanças tecnológicas e inovadoras que se pretendeu analisar a Satisfação de Clientes que utilizam o Aplicativo de Compras *online* da Rede de Supermercados Pontual, situada na cidade de Ituiutaba, Estado de Minas Gerais.

³⁷ Graduando em Administração (UFU). CV: <http://lattes.cnpq.br/9487116911798719>

³⁸ Doutorado em Administração (UFLA). Professor do ensino superior (UFU). Bolsista de Produtividade Desen. Tec. e Extensão Inovadora do CNPq - Nível 2. CV: <http://lattes.cnpq.br/2119731279726612>

³⁹ Mestrado em Ciências Ambientais (UB). Tenente e Professor da Escola de Formação de Soldados e Sargentos da Polícia Militar (MG). CV: <http://lattes.cnpq.br/5590711813933524>

A unidade de análise escolhida foi a Rede de Supermercados Pontual possuindo 5 lojas e 1 posto de combustíveis, atuante há mais de 31 anos, tendo cerca de 319 funcionários. Suas lojas também possuem prestação de serviços como lotéricas, lanchonetes, restaurantes e caixa eletrônico 24 horas. A Rede Pontual possui um site oficial, páginas no *Facebook* e *Instagram*, todos com caráter informativo, além disso, está presente no aplicativo de *delivery* “Tonolucro” no qual disponibiliza alguns itens de seu estoque para compras dentro do próprio aplicativo em questão. Contudo, o “Pontual” contém um aplicativo denominado “Pontual Supermercados Ituiutaba” disponível para *downloads* de seus clientes na *Playstore* de celulares, o qual foi o foco dessa pesquisa.

Segundo a Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS, 2019), o segmento supermercadista brasileiro possui atualmente 89,7 mil lojas, ocupando uma média de 22,2 milhões de metros quadrados de área de vendas e empregando 1.853.122 funcionários. Esses dados são provenientes de uma pesquisa realizada com 944 empresas, em que as 500 maiores empregam uma grande parte dos funcionários do setor varejista, no qual são 656.186 mil ao todo.

Entretanto, para fins deste estudo a unidade de análise foi delimitada junto ao segmento supermercadista levando em consideração a expansão de supermercados e hipermercados presentes no município de Ituiutaba, sendo concorrentes diretos da Rede Pontual de Supermercados, revelando assim, a variedade de opções para os consumidores e aumento da concorrência no setor supermercadista do município.

A partir de dados levantados junto ao Sindicato do Comércio Varejista de Ituiutaba no estudo realizado por Souza e Magrini (2017) denominado “Produção do espaço e consumo: um estudo a partir da atividade supermercadista em Ituiutaba-MG”, em 2017 a cidade possuía 70 estabelecimentos cadastrados, sendo que destes, 52 consideram a atividade principal de minimercado/mercearia/armazém, 15 consideram a atividade principal de supermercados e três estabelecimentos incluem-se a outras atividades distintas das anteriores.

Nesse contexto, o foco da presente pesquisa foi a Rede de Supermercados Pontual, sendo que esta pesquisa procurou responder a seguinte pergunta: Quais fatores são determinantes para gerar (in) satisfação de clientes diante do uso do aplicativo de compra *online* desenvolvido pela rede de supermercados Pontual? Como objetivo principal pretendeu-se identificar os principais fatores geradores de (in)satisfação a partir do uso do aplicativo junto à prestação de serviços e produtos ofertados pela Rede de Supermercados Pontual. Especificamente pretendeu-se: i) Descrever os motivos que levam determinados clientes ao uso do aplicativo disponibilizado; ii) Identificar como o uso de mídias sociais – denominado Aplicativo Pontual – interfere na (in) satisfação de clientes de uma rede supermercadista; iii) Verificar se realmente o aplicativo Pontual Supermercados vem contribuindo para a fidelização de clientes da Rede Supermercadista.

Levando em conta a Pandemia de COVID-19 ainda em curso, esse trabalho justifica-se uma vez que devido às medidas tomadas para evitar a contaminação, o segmento supermercadista torna-se mais fiscalizado por órgãos oficiais e também por pessoas consumidoras, uma vez que os clientes precisam evitar sair de casa e reduzir o tempo no supermercado. Assim o aplicativo tema desse estudo torna-se ferramenta importante nesse sentido. De acordo com o decreto 9.363 de 20 de março de 2020 em relação aos supermercados, devem ser tomadas as devidas medidas: “Organizem a entrada e saída de seus estabelecimentos, através de senhas (descartáveis) e controle de entrada por quantidade a ser definida por metro quadrado disponível para circulação de pessoas na área interna do estabelecimento; - Orientem os clientes que estiverem do lado de fora que permaneçam dispersos, com distância de segurança, enquanto aguardam serem chamados; - Os estabelecimentos, passíveis de filas, façam demarcação com faixas amarelas com distância de segurança de dois em dois metros, para posicionarem os clientes que aguardam o pagamento das compras; - Na entrada ao supermercado seja permitida somente uma pessoa por carrinho; - Os supermercados devem se adequar e priorizar as vendas por canais de comunicação e tecnologias diversas, inclusive com sistema de tele entrega”.

Tendo em vista o atendimento ao cliente, é importante ressaltar que o mesmo é essencial para qualquer empresa, visando à satisfação dos mesmos. No entanto, diante de tantas barreiras, como por exemplo, o aumento da competitividade no setor supermercadista local, expansão da globalização, crise econômica prolongada acentuada com a Pandemia do COVID-19 e a necessidade da redução de custos, as organizações devem buscar vias que facilitem e influenciem no bom relacionamento entre cliente e empresa. Nesse sentido, este trabalho buscou identificar o grau de satisfação dos clientes e se efetivamente inovações tecnológicas como o aplicativo desenvolvido pela Rede Pontual tem promovido à fidelização esperada.

DESENVOLVIMENTO

Segundo Lima (2001) o maior desafio que os profissionais de marketing têm que enfrentar ou enfrenta atualmente é atender demandas rígidas da satisfação do cliente, sendo esta ideia complementar aos estudos de Révillion (1998) que por sua vez acredita que os consumidores estão em altos níveis de exigência por bens e serviços que venha a trazer satisfação aos mesmos. Ainda de acordo com Lima (2001), a satisfação é vista sobre quatro perspectivas, a saber: Individual; Empresarial; Mercado e Sociedade. A primeira perspectiva é vista como uma busca individual, tendo em vista o consumo de bens e serviços, na qual tange ao alcance do seu objetivo de satisfação. A segunda possui a visão das empresas, que na maioria das vezes tem como objetivo principal o lucro, o qual é alcançado com a venda de seus produtos e/ou serviços, portanto a mesma deve buscar satisfazê-los, colocando o quesito de fidelização em prática, que por sua vez se o cliente é insatisfeito deixa de buscar pelos seus produtos e serviços. A terceira perspectiva abrange o mercado como um todo, onde é analisado a influencia na regulamentação das políticas que regem o mercado, independente do setor, seja ele público ou privado. E por último a quarta etapa onde se encontra a perspectiva da sociedade, sendo amplamente abrangente e conseguindo distinguir o consumidor não apenas como um consumidor normal, mas como alguém que se preocupa com sua saúde mental, física e financeira.

Para atender as estas perspectivas o varejo se encontra em um processo de melhoria contínua, já que a satisfação está intimamente ligada com a qualidade, tendo em vista que a satisfação é capaz de levar a organização ao sucesso (SILVA, 2009). Para Alves e Goedert (2009) os funcionários impactam diretamente, sendo de extrema importância para os mesmos ter conhecimento dos produtos e serviços da empresa, pois são eles que têm o contato direto com os clientes e sabem qual a melhor opção de estratégia a ser seguida atingindo diretamente o consumidor, através da exposição e apresentação. Nesse contexto constata-se que ao longo dos anos, o mundo tem sido palco de constantes mudanças, incertezas e perplexidades onde se percebe a inversão de uma sociedade industrial para uma sociedade de informação (HAAK, 1998).

O conjunto de desafios e oportunidades vivenciados pelas organizações de maneira geral está mais complexo em meio à multiplicidade das demandas, aos novos ambientes de trabalho, crescente competitividade e exigências presentes no mercado, fazendo com que estas busquem alternativas para sobreviver e dar continuidade às suas atividades (MANGONI, 2008). Este processo de renovação e modificação constante faz com que as organizações procurem instrumentos para garantir a melhoria da qualidade e produtividade de seus produtos e serviços. Entretanto, estes instrumentos também devem estar voltados para a satisfação das necessidades de seus clientes e colaboradores, visto que o talento humano passou a ser um diferencial para o sucesso das organizações (MANGONI, 2008).

Diante dessa realidade, as organizações precisam desenvolver métodos que proporcionem um ambiente favorável para clientes e colaboradores, a fim de maximizar o desempenho e a satisfação dos mesmos, haja vista que são os indivíduos quem influenciam no grau de produtividade, da qualidade de um serviço/produto e, principalmente na lucratividade. Por isso, é cada vez mais notória no âmbito das organizações, a preocupação com o desenvolvimento de novas práticas administrativas capazes de resgatar os fatores de satisfação, seja na relação com o cliente, seja na relação com os colaboradores, que se tornaram aspectos de extrema relevância para o ambiente organizacional e prosperidade da empresa.

Sendo assim, nesta pesquisa foi priorizado o segmento supermercadista tendo como caso estudado a Rede de Supermercados Pontual, mostrando como a satisfação de clientes e colaboradores passam a ser determinantes para a sobrevivência deste segmento, tendo em vista que a satisfação é um dos pilares que leva a fidelização de clientes.

Para Alves e Goedert (2009) o consumidor está cada vez mais exigente havendo uma necessidade de otimização de produtos e serviços possuindo foco no atendimento ágil e de qualidade, para isso é importante fazer com que os produtos e os processos de atendimento sejam totalmente voltados ao cliente alvo. Nesta relação entre Supermercado e Consumidor/Cliente, Lima (2001) faz a seguinte observação.

A importância do supermercado pode ser destacada por ter sido um dos primeiros formatos varejistas a estudar a disposição das mercadorias na loja, bem como o movimento dos consumidores em seu interior. Além disso, o supermercado procura atrair a preferência do consumidor por meio de uma maior velocidade nos *check-outs* e *layouts* bem estudados (LIMA, 2001, p. 9).

Diante do exposto, pode-se observar que a velocidade no *check-outs* é um requisito por parte do consumidor final, sendo de grande interesse para o mesmo, e para a organização o bom atendimento e menores filas sempre que possível. Outro ponto a ser destacado são a maneira em que os *layouts* são configurados dentro de um supermercado, que segundo Lima (2001) refere-se ao bom estudo dos mesmos, sendo de grande relevância boas estratégias, deixando o cliente a vontade e influenciando a venda.

De acordo com Révillion (1998) um dos mais importantes serviços de um supermercado encontra-se a facilidade e a disposição para fazer um cartão de crédito personalizado para seus clientes, com logomarca do supermercado. Este procedimento, usual em redes de supermercados do Brasil, objetiva estimular as vendas e estreitar os laços entre clientes e supermercados.

Nesse contexto, o ponto de partida para o pesquisador iniciar uma pesquisa é a definição do objetivo e da abordagem (qualitativa, quantitativa ou a mescla entre ambas) a ser adotada. Nesse sentido, Godoy (2006) e Gil (2007) classificam as pesquisas sociais em três grupos: Descritivos, Explicativos e Exploratórios. Nesta pesquisa foi priorizada a perspectiva descritiva, que segundo Vergara (2015) permite a identificação de características de determinada população ou de determinado fenômeno (que neste caso o estudo foi delimitado à Rede de Supermercados Pontual). Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso em explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação, de maneira, que os pesquisadores neste tipo de investigação têm preocupação prática, como acontece com a pesquisa exploratória (VERGARA, 2015).

Para que o objetivo desse trabalho fosse alcançado, o método de pesquisa utilizado foi de abordagem Quali-Quantitativa (Qualitativa e Quantitativa), ou seja, pretendeu-se estruturar a mesma, por meio de uma relação entre dados estatísticos e análises de conteúdos onde a estratégia predominante foi por meio de um estudo de caso na Rede Pontual de Supermercados. De acordo com Yin (2005), a preferência pelo uso do Método do Estudo de Caso deve ser dada quando é possível se fazer observações diretas e entrevistas sistemáticas, em uma unidade que se analisa profundamente. Visa ainda ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular, permitindo seu amplo conhecimento (VERGARA 2015; GIL, 2007; GODOY, 2006). Considerando a possibilidade de realizar observações diretas numa determinada organização (supermercado) hipoteticamente de alta competitividade de mercado, tomou-se a decisão pela utilização deste método como estratégia de pesquisa.

O público-alvo estimado no início da presente pesquisa era de 7 mil e 200 clientes da Rede Pontual de Supermercados que usam ou baixaram o aplicativo de compra online da Rede Pontual. No entanto, devido ao prazo e tempo para realização deste estudo, conseguiu-se contatar 385 usuários do aplicativo Pontual, sendo que apenas 120 clientes usuários aceitaram responder o questionário de pesquisa (*survey*).

A Rede de Supermercados Pontual está presente na cidade de Ituiutaba-MG a mais de 31 anos, iniciando suas atividades no mês de julho do ano de 1989 e inscrita sobre o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) 64.440.555.0002-18. Atualmente a rede conta com cinco lojas e um posto de combustíveis localizados nos Bairros Ipiranga, Platina, Junqueira, Natal e Canaã, e gera diretamente cerca de 319 empregos. Assim é possível destacar que a Rede de Supermercados Pontual possui grande influência na economia local e regional, já que atrai clientes de municípios limítrofes à Ituiutaba como Capinópolis, Cachoeira Dourada de Minas, Gurinhatã, Canápolis, Ipiacu, Santa Vitória e Campina Verde.

As informações obtidas pelos resultados da pesquisa servirão como apoio para tomadas de decisões pelos diretores e gerentes da Rede Pontual e também poderá dar suporte a futuras pesquisas do segmento supermercadista e comércio em geral. Sendo assim, para um melhor entendimento e visualização dos resultados, a seguir são apresentados alguns gráficos, tabelas e reflexões textuais que fazem relação com as perguntas contidas no questionário (foco nos clientes), entrevista (foco na gerência geral) e pesquisa documental.

Em 1965, surgiu o Armazém União, os quais os proprietários eram os irmãos Ênio, Hélio e Joaquim, e logo na década de 80, os empresários tinham acrescido sua participação no comércio de Ituiutaba, com três estabelecimentos comerciais, ambos no setor supermercadista. No ano de 1989, onde os interesses se diversificando, houve a discussão entre os três sobre a sociedade, cabendo ao casal Natividade Rita Queiroz de Castro e Ênio Gomes de Castro, uma das lojas para ser administrada, se tornando o início de uma nova dimensão na história da empresa estudada. Situada na avenida Napoleão Faissol, com 240 m² e com apenas 8 funcionários trabalhando no estabelecimento inicia-se a vida da empresa, com o nome fantasia de Mini Shopping.

Em 1998, quase 10 anos depois à sua criação que foi no ano de 1989, houve a primeira ampliação do prédio passando a ter 340 m², e mudando o nome de origem para o nome fantasia “Supermercado Pontual”. Após este momento a empresa não parava de crescer, no início do século XX,

a empresa ganhou mais uma ampliação, passando a área de vendas para 1400 m², oferecendo para seus clientes mais novidades como: padaria, açougue, lanchonete, produtos de hortifrutigranjeiros e um amplo estacionamento, contando na época com média de 45 funcionários.

O crescimento era constante e no ano de 2001, a segunda loja foi adquirida, sendo localizada no bairro Ipiranga com 80 m², e possuindo apenas 5 colaboradores. Com boas perspectivas naquele momento, nesse mesmo ano se iniciou a ampliação dessa segunda unidade. Em 2005, a empresa foi além e inaugurou a sua terceira loja, localizada no bairro Junqueira, com área de venda de mais de 600 m², gerando mais de 35 empregos diretos. E assim se fez o *status* de Rede de Supermercados Pontual. Logo após, ainda em 2005, dia 2 de julho foi inaugurada a ampliação da segunda loja, sendo considerado um dos maiores investimentos dentro da região, no setor supermercadista, passando a ter 2300 m², contando com a participação média de 115 colaboradores diretos, oferecendo além dos serviços citados anteriormente, um restaurante para seus clientes, além de climatização e amplo estacionamento. Assim, 3 anos após, a primeira loja localizada no bairro Platina ganha mais uma ampliação, passando de 240 m² para 4080 m² de área construída, passando de 8 para 135 funcionários.

No ano de 2010, inicia-se a abertura de mais uma loja, a quarta da Rede Pontual, localizada no bairro Natal, empregando cerca de 30 colaboradores. Oito anos depois, no ano de 2018 a empresa realizou mais uma conquista, uma nova loja no bairro Canaã surge, gerando mais 32 empregos diretos. A rede não parou de crescer, e em 20 de agosto do ano de 2019, resolveu diversificar seu portfólio e inaugurou o primeiro posto de combustíveis, anexado junto a loja do bairro Ipiranga. Atualmente a rede conta com 5 lojas e 1 posto de combustíveis, como citado anteriormente, e gera diretamente cerca de 319 empregos. Assim é possível destacar que a mesma possui grande influência na economia local, o que tem contribuindo para que a Rede Pontual pudesse aumentar a sua competitividade, enfrentar a concorrência crescente e se posicionar estrategicamente em todas as principais regiões da cidade de Ituiutaba.

O questionário elaborado foi respondido por 120 clientes usuários do Aplicativo de Compra *Online*, dos quais possuem cadastro formal no aplicativo analisado da Rede de Supermercados Pontual, sendo que dos respondentes a maior parte foram mulheres representando 55,83% da amostra. Os homens representaram 44,17% dos respondentes. A faixa etária prevaleceu entre 20 a 30 anos, totalizando 58,33% da amostra considerando homens e mulheres, assim pode-se fazer relação à facilidade com as tecnologias em nosso meio, o qual constatou-se que cotidianamente que os mais jovens estão cada vez mais ligados a essas inovações tecnológicas e se adaptam facilmente a elas. E logo têm-se 22,5% representando a faixa etária de 31 a 40 anos, 12,5% de 41 a 50 anos e 6,67% dos respondentes possuem acima de 51 anos.

No que diz respeito aos rendimentos mensais dos respondentes, 25,83% tem rendimentos abaixo de R\$ 1000,00, 45% tem rendimentos de R\$ 1000,01 a R\$ 2000,00, 14,17% tem rendimentos de R\$ 2000,01 a R\$ 3000,00 e por fim, 15% possuem seus rendimentos acima de R\$ 3000,00 por mês. Esta realidade retratada leva a crer que a maioria da clientela da Rede Pontual de Supermercados esta inserida nas classe sociais D e E de acordo com a classificação oficial do instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020).

Após saber a exposição dos dados sociodemográficos dos participantes da pesquisa, foi necessário saber a frequência de compras na Rede estudada, o qual 16,67% dos respondentes fazem compras diariamente, 23,33% de duas a três vezes na semana, 25,83% semanalmente, 15,83% quinzenalmente e 18,33% mensalmente.

No que se refere às promoções 20,83% estão muito satisfeitos, 49,17% satisfeitos, 13,33% se posicionaram como indiferente, 13,33% pouco satisfeitos e 3,33% estão insatisfeitos. O acúmulo de *points* gerando *cashback* totalizou 25,83% para indiferentes, podendo este cenário ter relação ao pouco conhecimento sobre o assunto por parte dos respondentes, porém mais de 50% se posicionaram como satisfeitos ou muito satisfeitos.

Em relação aos descontos gerados no final da compra ser satisfatório, 40,83% concordaram totalmente, 31,67% concordaram parcialmente, 20% não concorda/nem discorda, 5% discordaram parcialmente e 2,5% discordaram totalmente. Baseando-se na disponibilidade de produtos ofertados pelo aplicativo ser atraentes, 27,50% concordaram totalmente, 41,67% concordaram parcialmente, 17,50% não concorda/ nem discorda, 10% discordaram parcialmente e 3,33% discordaram totalmente. Ao instalarem o aplicativo e realizar o cadastro os usuários clientes já mantem os descontos e podem acompanhar as ofertas diárias e semanais, o que para 39,50% concordaram totalmente com esta facilidade, 26,89% concordaram parcialmente, 23,53% não concorda/ nem discorda 4,20% discordaram parcialmente e 5,88% discordaram totalmente.



Figura 1 – Aplicativo de Compra Online da Rede Pontual de Supermercados

Fonte: Rede Pontual, 2020.

Tendo em vista que a satisfação do aplicativo pode estar ligada à loja física, os usuários avaliaram o ambiente organizacional e estrutural das lojas da Rede Pontaul, como um ambiente harmonioso 45,83% concordaram totalmente, 32,50% concordaram parcialmente, 12,50% não concorda/ nem discorda, 6,67% discordaram parcialmente, 2,50% discordaram totalmente. E como um ambiente ventilado e arejado, 48,33% concordaram totalmente, 36,67% concordaram parcialmente, 9,17% não concorda/ nem discorda, 4,17% discordaram parcialmente e 1,67% discordaram totalmente. Por fim a última questão abordada foi a respeito de até que ponto os participantes indicariam o aplicativo de compra da Rede Pontual de Supermercados, em que 32,50% se posicionaram como extremamente provável, 38,33% como muito provável, 24,17% moderadamente provável, 4,17% pouco provável e 0,83% nada provável.

Em uma pesquisa denominada “Análise quanto aos processos de qualidade no atendimento aos clientes de uma rede de supermercados na região do Triângulo Mineiro”, realizada por Rosa *et al.* em 2016, que tinha como objetivo principal analisar os processos de qualidade para um bom atendimento aos clientes do Pontual Supermercados, como resultados os autores identificaram que, 35,8% (29) dos entrevistados disseram ser ótimo a agilidade do atendimento do caixa, 60,5% (49), disseram ser bom, e, 3,7% (3) deles, ruim. Tais resultados vão ao encontro com os resultados encontrados na presente pesquisa, pois apesar de focos diferentes, o que se pode constatar é que a Rede Pontual é bem avaliada pela maioria dos pesquisados quando se trata da percepção coletiva de seus usuários e clientes consumidores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal achado dessa pesquisa é a identificação dos principais fatores geradores de satisfação a partir do uso do aplicativo de compra *online* junto à prestação de serviços e produtos ofertados pela Rede de Supermercados Pontual, buscando responder a seguinte questão de pesquisa: Quais fatores são determinantes para gerar satisfação de

clientes diante do uso do aplicativo desenvolvido pela rede de supermercados Pontual?

Assim, foi realizada uma pesquisa com 120 clientes da rede de supermercados Pontual que aceitaram responder o questionário utilizado neste estudo, o qual os mesmos receberam um link através do WhatsApp contendo um questionário (*survey*) com perguntas relacionadas a (in)satisfação dos usuários do aplicativo de compra “Pontual Supermercados Ituiutaba”.

A partir dos resultados da pesquisa, foi possível perceber que o aplicativo é um dos geradores de (in)satisfação dos clientes da Rede de Supermercados Pontual, tendo em vista que há uma variedade de fatores responsáveis por esse quesito, bem como, notificações exclusivas de ofertas diárias para clientes do aplicativo, facilidade para ver e acompanhar promoções e jornais de ofertas, acúmulo de points gerando “cashback”(dinheiro de volta), descontos em compras e promoções. De acordo com informações e dados coletados foi possível relacionar a satisfação à fidelização de clientes, já que a maioria dos respondentes avaliou positivamente o aplicativo Pontual.

Sendo assim, os fatores geradores de satisfação nos clientes usuários do aplicativo de compra, como comodidade, rapidez, economia de tempo, promoções, preços e bonificações interferem diretamente no comportamento do consumidor, consequentemente interfere na dinâmica de negociação e vendas da Rede Pontual de Supermercados. Portanto durante a pesquisa realizada foi possível observar alterações pontuais nos níveis de satisfação dos usuários, que vem afetando o comportamento dos clientes analisados, particularmente em relação ao preço dos produtos e serviços ofertados pela Rede Pontual, sendo que uma sugestão de melhoria seria desenvolver uma ação em cima desse item abordado neste trabalho (preço), visto que a Rede Pontual realiza semanalmente pesquisas de preços em relação aos seus concorrentes.

Em relação aos desafios e limitações da pesquisa, a pandemia foi um deles, pois o modo que o questionário foi trabalhado, impediu que muitos o respondesse. Outro ponto foi em relação ao acesso de

informações, pois não foram repassadas por parte da gerência geral da Rede Pontual, todas as informações e dados que se pretendia no início da pesquisa. Como tal, foi necessário adaptar o estudo de uma forma que esses pontos não interferissem nos resultados e achados do trabalho realizado.

Conclui-se então que a Rede de Supermercados Pontual é referência em Ituiutaba-MG e microrregião do Pontal, devido ao seu serviço prestado e à adaptação as novas tecnologias, tendo em vista também a localização estratégica de suas lojas que abrangem 5 pontos diferentes da cidade, com objetivo explícito da Rede Pontual de gerar competitividade e atender toda a população como informado pelo diretor comercial.

REFERÊNCIAS

ALVES, Danilo Mulatti; GOEDERT, Adriano Rogério. Satisfação dos consumidores em relação ao ponto de venda nos supermercados de Nova Esperança, PR. *In.: Revista Cesumar*, v. 14, n. 1, p. 11-33, 2009. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/view/630/0>. Acesso em: 03 dez. de 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE SUPERMERCADOS. Análise das 500 maiores. São Paulo, 2019. 172 p.

DECRETO LEI 9.363 de 20 de março de 2020. **Contingenciamento no município de Ituiutaba, em virtude da pandemia causada pelo novo coronavírus (Covid-19)**. Disponível em: <https://www.ituiutaba.mg.gov.br/n/noticia/novo-decreto-determina-o-fechamento-de-diversos-setores-do-comercio-de-ituiutaba>. Acesso em: 20 de dez. de 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 3, maio/jun. 2006, p. 20-29.

HAAK, Marianne Kellner. Programa de qualidade e a motivação para o trabalho: um estudo exploratório no setor de serviços. São Paulo: *In.: Revista de Administração de Empresa*, v. 35, n. 3, p. 60-70, 2000. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/16503/programas-de-qualidade-e-a-motivacao-para-o-tra->. Acesso em: 3 de dez. de 2019.

LIMA, Marjori Rosa Souto. **Satisfação dos consumidores em relação às compras em um supermercado virtual: Um estudo em uma capital de um Estado**

Brasileiro. 2001. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Curitiba, 2001. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/2079/000313978.pdf?sequence=1>. Acesso em: 03 de dez. de 2019.

MANGONI, Mari Andréia Luchetta. **Elaboração de plano de marketing promocional para empresa FLM Representações Ltda.** à luz da Comunicação Integrada de Marketing. 2008. Trabalho de Conclusão (Estágio em Administração) - Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2008. Disponível em: <http://siaibib01.univali.br/pdf/Mari%20Andreia%20Luchetta%20Mangoni.pdf>. Acesso em: 23 nov. de 2019.

RÉVILION, Anya Sartori Piatnicki. **Um estudo sobre a satisfação do consumidor com o setor supermercadista em Porto Alegre.** 1998. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1998. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/2805>. Acesso em: 03 de dez. de 2019.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ROSA, Getúlio *et al.* ANÁLISE QUANTO AOS PROCESSOS DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES DE UMA REDE DE SUPERMERCADOS NA REGIÃO DO TRIÂNGULO MINEIRO. In: **XII congresso nacional de excelência em gestão & III Inovarse responsabilidade social aplicada.** 2016.

SAMARA, Beatriz Santos. **Formas de uso e motivações de usuários de celulares da classe c.** 2016. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) - Pontífca Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016.

SOUZA, Jéssica Silva; MAGRINI, Maria Angélica de Oliveira. Produção do espaço e consumo: um estudo a partir da atividade supermercadista em Ituiutaba-MG. **Geogingá: Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia**, v. 9, n. 1, p. 107-128, 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

YIN. Robert. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p.

TECNOLOGIA ASSISTIVA: UMA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA SOBRE A INCLUSÃO EDUCACIONAL DE ALUNOS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

Pamella dos Santos Batista Nhanque⁴⁰
Bruno Galasso⁴¹

INTRODUÇÃO

A educação especial no Brasil vem sendo discutida por muitos especialistas no assunto, educadores, pedagogos e os próprios sujeitos que possuem algum tipo de deficiência. Essas discussões ganharam força a partir de 1994, sob a Declaração de Salamanca, sendo ratificada por 92 países, com objetivo de considerar uma mudança política fundamental para promover e ampliar a educação inclusiva, atendendo a todas as pessoas, particularmente aquelas com necessidades educacionais especiais (UNESCO, 1994).

As políticas de educação inclusiva foram desenvolvidas ao decorrer do tempo, a Lei de Diretrizes e Bases (BRASIL, 1996) foi um documento norteador para contribuir na inclusão dos alunos, sendo obrigatoriamente inseridos nas escolas de todo país, e a Lei Brasileira de Inclusão reforçou toda participação e inclusão dos alunos com deficiência (BRASIL, 2015).

Nesse sentido, muitos recursos vêm sendo trabalhados para que a efetiva inclusão ocorra. Uma evidente ferramenta é a tecnologia digital, segundo Sousa, Jurdib e Silva (2015), quando utilizada de forma inclusiva, pois colabora e facilita as ações cotidianas das pessoas com deficiência, transformando-se em um meio facilitador.

⁴⁰ Especialista em Educação Profissional e Tecnológica Inclusiva (IFTM). Professora alfabetizadora e coordenadora pedagógica. CV: <http://lattes.cnpq.br/9192128293103246>

⁴¹ Doutor em Educação (USP). Professor Adjunto do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) – Professor convidado do Politécnico do Porto – Portugal. Docente do curso de Pós-graduação em Educação Profissional e Tecnológica Inclusiva do IFTM. CV: <http://lattes.cnpq.br/2606173180979281>

Dentro desse contexto, como promotoras emergentes de modelos de educação inclusiva, as escolas são unidades que contribuem para a compreensão da inclusão, para além de políticas públicas que englobam uma perspectiva única, ou seja, não oferecem incentivos à formação continuada docente, nem promovem ações para que isso ocorra. De acordo com Sasaki (1997), essa responsabilidade reflete uma interseção do contexto cultural da visão de mundo tradicional e das influências externas que servem para criar novas percepções a partir de meios digitais.

Dessa forma, as Tecnologias Assistivas são ferramentas que corroboram para o dia-a-dia da pessoa com deficiência, e podem ser utilizadas como recurso no processo de ensino e aprendizado do aluno, uma vez que meio inclusivo seja utilizado de forma didática e pedagógica (CAMPÊLO *et al.*, 2011).

Isto posto, a presente pesquisa, fundamentada principalmente por Alves e Matsukura (2011), objetiva identificar as contribuições sobre a utilização da tecnologia assistiva na inclusão educacional de alunos com deficiência física no ensino fundamental regular, investigando recursos, processos e formas que corroboram para que o aluno seja efetivamente incluído, e não apenas um dado estatístico promovido por políticas públicas.

Todo trabalho transcorre por meio de uma pesquisa bibliográfica, com uma abordagem qualitativa a partir da busca sobre a temática em repositórios acadêmicos e levantamento de obras, fundamentado em quatro artigos científicos e duas dissertações de metrado encontrados sobre a específica temática da pesquisa, que contribuem com assuntos da pesquisa, destacando especificamente o ensino fundamental.

O trabalho foi estruturado da seguinte forma: a fundamentação teórica, trazendo a perspectiva da Tecnologia Assistiva; em seguida é abordado Educação inclusiva de alunos com deficiência física. Então, apresenta-se a metodologia do trabalho, seguida pelos resultados que fomentam as discussões. Por fim, ocorre as considerações finais do trabalho.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA PERSPECTIVA DA TECNOLOGIA ASSISTIVA

Uma ferramenta que vem sendo muito trabalhada no cotidiano das escolas inclusivas é a tecnologia assistiva, e segundo o comitê de ajudas técnicas da subsecretaria nacional de promoção dos direitos da pessoa com deficiência, caracteriza-se por “produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social” (BRASIL, 2009, p. 9).

As barreiras à participação ativa, muitas vezes apresentadas, podem ser contornadas pela tecnologia assistiva, permitindo que desde crianças pequenas a adultos explorem, aprendam e interajam dentro de seus ambientes naturais (DIAS *et al.*, 2020).

Dos Santos (2016) aponta que quando a tecnologia assistiva é utilizada como intervenção e incorporada ao ambiente natural da criança, surgem oportunidades de aprendizado que antes estavam indisponíveis, incentivando engajamento ativo da criança tanto com o ambiente doméstico quanto educacional. Nesse sentido, Alves e Matsukura (2011, p. 27) reforçam que:

Os benefícios trazidos pelo uso da tecnologia assistiva vão além de permitir que os usuários executem as tarefas ou as funções que seriam incapazes de realizar de outra maneira. Os recursos são meios de permitir o domínio ou o controle sobre seu ambiente, incluindo o brincar e a independência exploratória realizados nas atividades da vida diária.

Todavia, a tecnologia assistiva tem o potencial de melhorar a vida de todas as pessoas, incluindo bebês e crianças com deficiência, fornecendo os meios para participar ativamente das atividades/rotinas diárias. O aumento das oportunidades de aprendizado proporcionadas por meio da tecnologia assistida, apoia o crescimento e o desenvolvi-

mento das crianças, promove a aquisição de novas habilidades e promove a independência (SOUSA; JURDIB; SILVA, 2015).

Não obstante, o uso da tecnologia assistiva também pode permitir um cuidado mais eficiente e eficaz, mesmo para crianças com deficiências físicas graves e profundas (ROCHA, DELIBERATO; ARAÚJO, 2015). Nesse sentido, o recurso geralmente é usado por todas as pessoas, inclusivas crianças pequenas; exemplificando: assentos de banho, velcro, colheres e tigelas adaptáveis. Destacando que a tecnologia assistiva é qualquer item, equipamento ou sistema de produto, adquirido comercialmente, modificado ou personalizado, usado para aumentar, manter ou melhorar as capacidades funcionais de pessoas com deficiência, não sendo necessariamente digitais (HUMMEL, 2015).

Por outro lado, os itens de alta tecnologia são geralmente mais especializados, às vezes requerem maior custo e mais complexidade. Isso inclui itens como dispositivos computadorizados, comunicação alternativa e aumentativa. Além de cadeiras de rodas motorizadas (DIAS *et al.*, 2020).

EDUCAÇÃO INCLUSIVA DE ALUNOS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

Pessoas com deficiência são aqueles que têm a longo prazo limitações físicas, mentais, deficiências intelectuais ou sensoriais que, em interação com várias barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em termos iguais aos demais (DINIZ; BARBOSA; SANTOS, 2009).

A Constituição Federal de 1988 dispõe no artigo 208, o dever do Estado de oferecer atendimento educacional especializado as pessoas com deficiência, preferencialmente, na rede regular de ensino (BRASIL, 1988).

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) n. 13.146 instituída em 06 de julho de 2015, nos artigos 27, 28 e 30 do capítulo IV, fala sobre a garantia de um sistema educacional inclusivo em todos os níveis de ensino e discorre sobre o

dever do Estado, família, comunidade escolar e sociedade em assegurar o acesso à educação para as pessoas com deficiência. O poder público terá, obrigatoriamente, que desenvolver, acompanhar, incentivar e avaliar a educação inclusiva em todos os níveis e modalidades, além de zelar por práticas que fomentem sua qualidade na oferta (BRASIL, 2015).

Por vários anos, a deficiência tem sido entendida apenas como disfunção biológica ou como tragédia devido à irresponsabilidade individual. É só através do fortalecimento dos direitos humanos, a politização da sociedade movimentou e lutou pelos direitos de cidadania por esta parte da população, além de que vários esforços feitos para garantir os direitos adquiridos (RIBEIRO, 2015).

A deficiência física é definida como:

As chamadas Deficiências Físicas Congênitas definem-se como qualquer perda ou anormalidade de estrutura ou função fisiológica ou anatômica, desde o nascimento, decorrente de causas variadas, como por exemplo: prematuridade, anóxia perinatal, desnutrição materna, rubéola, toxoplasmose, trauma de parto, exposição à radiação, uso de drogas, causas metabólicas e outras desconhecidas (MACEDO, 2008, p. 128).

Alunos com deficiências físicas geralmente enfrentam dificuldades em participar de suas atividades / rotinas diárias devido a prejuízos na mobilidade e no posicionamento, além de outras limitações motoras (ALVES; MATSUKURA, 2011).

Uma ampla gama de modificações ambientais, pode ser utilizada com essas crianças com deficiência para apoiar a participação na sala de aula e atividades pedagógicas, desenvolvendo o processo de ensino e aprendizagem. Segundo Reganhan e Braccialli (2008), enfatizam que a criança deve ser incluída em um ambiente propício, inserindo adaptações ao ambiente e dispositivos de tecnologia assistiva.

Contudo, percebe-se que mesmo tratando de educação inclusiva, sempre ocorre algum pressuposto onde a efetivação do conceito não ocorre. Brito (2004) evidencia um pressuposto onde, parece que

problemas com atitudes em relação à inclusão não são de domínio dos professores que estão no cargo há muitos anos; novos professores e até alunos; supõem-se que parecem ter dificuldades com o aspecto prático da educação inclusiva. Esse é um problema que parece ter alcance internacional e complexo.

As percepções dos professores sobre inclusão variam de acordo com uma faixa mais ampla do que é considerado uma deficiência:

Quando se trata de pessoa com necessidade especial, a primeira reação do educador que nunca trabalhou com pessoas com deficiência, seja em contextos inclusivos ou de educação especial, é de dúvidas, quanto à capacidade daquele aluno e também no que se refere à sua própria formação. Os sentimentos de despreparo e insegurança e, pode-se falar até mesmo de medo quanto ao que e como ensinar; medo do novo, do incerto e do que poderá aflorar da pessoa “diferente” e do que ela representa (SOUZA, 2010, p. 62).

Um aspecto altamente relevante sobre a inclusão é o das atitudes em relação à inclusão realizadas pelo professor ou profissional da inclusão. Estes incluem professores, diretores e oficiais de educação, entre outros. Para que a inclusão seja um conceito bem-sucedido no nível da escola, segue-se que deve haver alguma forma de apoio, pelo menos do corpo docente, bem como dos outros níveis de uma organização (HUMMEL, 2015).

A pesquisa de Brito (2004) relata vários fatores que contribuem para a implementação bem-sucedida da educação inclusiva na escola regular. Para que isso ocorra, primeiramente qualquer atitude negativa da administração da escola, funcionários e alunos sem deficiência precisa ser sanada. Em seguida, as escolas precisam se integrar mais estreitamente à comunidade em geral. Em relação à implementação da inclusão no nível educacional, deixando claro que, se nem todo o corpo docente está preparado com as políticas de inclusão, na prática, a implementação não é a mesma que na investigação (BRITO, 2004).

Dessa maneira, é visto que a tecnologia digital assistiva também é uma forma de corroborar na inclusão dos alunos. O autor ainda destaca que:

Por isso, é importante oferecer a oportunidade do aluno com DF utilizar o computador com os devidos acessórios que permitam sua funcionalidade, preferencialmente com acesso a internet. Embora os recursos tecnológicos auxiliem o trabalho do professor, o mais importante está na mediação pedagógica realizada neste contexto, para desenvolver as competências do aluno e gerar conhecimento, ou seja, a diferença está na atuação do professor por meio das estratégias planejadas (QUEIROZ, 2015, p. 85).

Nesse contexto, o aluno com deficiência física, precisa ser estimulado, seja pelo auxílio de tecnologias assistivas em conjunto com professores de apoio ou mesmo por políticas públicas proporcionada pelo governo “[...] as prioridades e expectativas estabelecidas pelo professor e pela família em relação à criança com deficiência física e a falta de oportunidades afetaram o desempenho do indivíduo na escola” (ALVES; MATSUKURA, 2011, p. 27).

Além disso, Dias *et al.*, (2020) relata que a tecnologia assistiva deve ser aplicada de forma efetiva, é visto que, caso os professores não recebam treinamento, o uso do dispositivo pode não estar bem integrado às atividades/rotinas que ocorrem naturalmente, e situações podem ser criadas inadequadamente, onde os docentes veem os dispositivos como um fardo e os abandonam.

Para além dos recursos inclusivos, efetivar a inclusão em ambiente escolar favorável que faça com que o sujeito seja parte de todo contexto, caracteriza uma importante estratégia na educação inclusiva:

Geralmente o preconceito é gerado por falta de informação, e até mesmo por insegurança por parte das pessoas, o ser humano tende a temer aquilo que não conhece. É por esse motivo que a inclusão de crianças com deficiência nas escolas de ensino regular é tão importante, pois serão introduzidas

da maneira mais natural possível essas pessoas na vida das crianças tidas como “normais”, e assim criar a um pensamento mais consciente em nossos filhos (FERREIRA; GUIMARÃES, 2003, p. 4).

Portanto, melhorar as atitudes dos professores em relação à inclusão, capacitando-os através de um curso, poderia ser menos dispendioso e demorado do que um diploma ou diploma de pós-graduação.

METODOLOGIA

O estudo realizado constitui-se por uma pesquisa bibliográfica. Optou-se por essa metodologia uma vez que “a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico. Essa revisão é o que chamamos de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica, a qual pode ser realizada em livros, periódicos, artigo de jornais, sites da Internet entre outras fontes” (PIZZANI *et al.*, 2012, p. 54).

Toda literatura foi pesquisada na base de dados da Portal de Periódico CAPES; SCIELO (Scientific Electronic Library Online) e *Google Acadêmico*, utilizando as palavras-chave <tecnologia assistiva> e <inclusão do deficiente físico>, selecionamos quatro artigos científicos: Brito (2004); Alves e Matsukura (2011); Reyes *et al.* (2017) e, Biazu e Rieder (2019) e duas dissertações de mestrado, sendo: Souza (2010) e Queiroz (2015), compreendendo que esses trabalhos estabelecem diálogo específico com a temática pesquisada.

Além disso foram encontrados outros artigos e periódicos científicos que deram embasamento sobre o referencial teórico como: Ferreira e Guimarães (2003), Brito (2004), Macedo (2008), Reganhan e Braccialli (2008), Diniz e Santos (2009), Rocha, Deliberato e Araújo (2015), Campêlo (2011), Ribeiro (2015), Sousa (2015), Dos Santos (2016). Além da clássica obra literária de Sasaki (1997), e a obra de Hummel (2015).

A pesquisa consistiu não apenas em evidenciar conceitos básicos, mas também, destacar autores que pudesse contribuir com a temática, a partir de relatos sobre a utilização de tecnologias assistivas no ensino regular aplicado a alunos com deficiência física.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para análise dos resultados, Alves; Matsukura (2011) relatam em sua obra, a utilização da tecnologia assistiva na escola regular, aplicado a alunos com deficiência física.

As tecnologias evidenciadas foram lápis engrossado para alunos que não conseguiam segurar o mesmo; tarefas adaptadas para cada aluno; cadeira de rodas como forma de fácil locomoção; mesa adaptada para alunos que não conseguiam utilizar as mesas convencionais; reproduzir tarefas impressas; utilização de pulseiras de chumbo para maior destreza; tesoura adaptada; letras móveis; tabuleiros e pranchas de comunicação. As autoras não citaram a faixa etária dos alunos, referindo apenas como “crianças” (ALVES; MATSUKURA, 2011).

O primeiro apontamento na utilização de tecnologias assistivas pelos professores cuidadores foram a facilidade de acesso, o baixo custo e o costume de manusear os recursos, uma vez que “estes fatores podem contribuir com alunos quando favorecem seu desempenho, porém podem também trazer repercussões negativas ou gerar a ineficácia no uso dos recursos, quando implantados de uma forma pouco sistematizada, sem avaliação e acompanhamento” (ALVES; MATSUKURA, 2011, p. 29).

Nesse primeiro contexto, ressalta-se que as informações e o treinamento dos professores de intervenção aumentam a competência no manuseio dessas tecnologias apontando para o uso bem-sucedido dos recursos assistenciais como solução para os problemas encontrados nas atividades/rotinas dos alunos. No entanto, o aumento de informações e treinamento também contribuem para a competência e eficácia dos provedores no apoio adequado aos cuidadores.

Outro ponto evidente, foi as contribuições que a tecnologia assistiva proporcionou para os alunos. Em relato sobre a pertinência do uso das tecnologias assistiva aplicado a um aluno com deficiência física, é visto que houve auxílio no processo de aprendizagem, por exemplo, a cadeira de rodas auxilia o aluno a se posicionar fisicamente, melhorando sua visão na sala de aula, trazendo mais conforto e con-

sequentemente melhorando o rendimento escolar do sujeito (ALVES; MATSKUKURA, 2011).

Em contribuição para esse contexto inclusivo, Reyes *et al.* (2017), observa que a sala de aula deve ser um local de educação geral para pessoas com deficiências, permitindo que o processo inclusivo ocorra integralmente em escola regular, ao lado de toda a turma.

Não obstante, a tecnologia assistiva também move o processo de ensino aprendizagem, dessa forma os professores cuidadores destacaram que: “o recurso ajudou porque quando você dá um recurso para ele ... ele fica todo feliz porque ele conseguiu fazer. Então os recursos da escola foram muito bons porque tem ajudado muito ele, muito mesmo sabe porque sem esses recursos o que ele estaria fazendo em sala de aula né?” (ALVES; MATSUKURA, 2011, p. 32).

Em paralelo, analisou os resultados trazidos por Queiroz (2015), onde foi utilizado o computador e equipamentos como tecnologia digital assistiva na prática com alunos com deficiência física, identificando-os com letras numeradas, destacando uma turma de 15 alunos onde 11 conseguiram utilizar o computador, enfatizando que “três alunos apresentaram dificuldades (A6, A10 e A15), mas conseguiram realizar algumas tarefas com ajuda e um aluno não conseguiu realizar ou só conseguiu realizar poucas tarefas no computador com muita assistência” (QUEIROZ, 2015, p. 82).

Dessa maneira, é visto que a tecnologia digital assistiva também é uma forma de corroborar na inclusão dos alunos. O autor ainda destaca que “é importante oferecer a oportunidade do aluno com DF utilizar o computador com os devidos acessórios que permitam sua funcionalidade, preferencialmente com acesso à *internet*” (QUEIROZ, 2015, p. 85).

Ainda assim, verificou-se as contribuições de Biazus; Rieder (2019), os autores analisaram dezessete tipos de tecnologias para compreender a correta forma de se utilizar, a qual apontam em seus resultados que mesmo que a tecnologia assistiva seja utilizada como ferramenta, seja digital ou analógica, o correto manuseio e aplicação faz total diferença, trazendo a efetiva inclusão a partir desse recurso.

É imperativo que os professores sejam incluídos no processo de tecnologia assistiva desde o início, devendo ser considerados parte da equipe e desempenhar um papel importante no processo de avaliação, fornecendo informações essenciais sobre seus alunos (BRITO, 2004).

Assim, destaca-se a importância que os professores considerem os valores culturais e familiares ao selecionar tecnologias assistivas, a fim de aumentar a probabilidade de uso do recurso e eliminar a possibilidade de abandono.

CONCLUSÃO

A partir da pesquisa realizada, fundamentada por Souza (2010), Alves e Matsukura (2011), Queiroz (2015), Biazu e Rieder (2019), e Dias *et al.*, (2020), a qual consistiu em investigar e identificar as contribuições sobre a utilização da tecnologia assistiva na inclusão educacional de alunos com deficiência física no ensino fundamental regular, analisando recursos, processos e formas que corroborassem para que o aluno fosse efetivamente incluído, e não apenas um dado estatístico promovido por políticas públicas.

Nesse contexto, os autores são categóricos na definição da terminologia tecnologia assistiva, enfatizando que a TA não precisa ser necessariamente digital, uma vez que a tecnologia é o recurso que auxilia o sujeito. Além disso, todas as pesquisas analisadas trazem fortes indícios que o uso da tecnologia assistiva pode melhorar a experiência de aprendizagem para crianças com deficiência física, permitindo que esses sujeitos participem por igual de atividades comuns, mesmo que adaptadas.

No contexto da educação inclusiva, inserir o aluno com deficiência física em escola regular é uma forma de integrar de fato o estudante, partindo da ideia de igualdade e da oferta de recursos para que o aluno se sinta acolhido e incluído, contudo, é indispensável a presença do professor de apoio, para que assim possa auxiliar com as necessidades especiais do estudante.

Um ponto importante destacado por Ferreira e Guimarães (2003); Souza (2010); Alves e Matsukura (2011), e Biazu e Rieder (2019) foi o manuseio das tecnologias assistivas e a formação inicial dos profissionais da educação. Apesar da tecnologia assistiva ser evidenciada como um recurso inclusivo, os alunos com deficiência física só terão total aproveitamento quando os profissionais de apoio estiverem preparados para auxiliarem no manuseio dos recursos.

A formação desses profissionais é um ponto importante, como mostrado pelos resultados de Biazu e Rieder (2019), onde muitas tecnologias foram pesquisadas, mas o grande problema foi o manuseio das mesmas, indicando falta de formação permanente nas práticas das tecnologias assistivas.

Por fim, conclui-se que a utilização de tecnologias assistivas na Educação Inclusiva precisa ser mais efetiva, com incentivos de formação específica na modalidade, amparado por políticas públicas que possibilitem a formação inicial e continuada docente, onde não somente haja tecnologias assistivas, mas o preparo, a instrução e a formação dos profissionais da educação, para que assim, os recursos possam ser utilizados em sua totalidade, levando mais autonomia e independência aos alunos com deficiência.

REFERÊNCIAS

AJUDAS TÉCNICAS, Comitê de. Tecnologia assistiva. **Brasília: CORDE**, 2009.

ALVES, Ana Cristina J.; MATSUKURA, Thelma S. A tecnologia assistiva no contexto da escola regular: relatos dos cuidadores de alunos com deficiência física. **Distúrbios da Comunicação**, v. 23, n. 1, 2011. Disponível em: <http://ken.pucsp.br/dic/article/view/8041>. Acessado em: 17 de jul de 2020.

BIAZUS, Graziela Ferreira; RIEDER, Carlos Roberto Mello. Uso da tecnologia assistiva na educação inclusiva no processo de alfabetização de escolares: revisão sistemática. **Revista Educação Especial**, v. 32, p. 69-1-15, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/educacaoespecial/article/view/33317>. Acessado em: 17 de jul de 2020.

BORTONI; RICARDO, S. M. O professor pesquisador: introdução à pesquisa qualitativa. **São Paulo: Parábola. 135p. (Série Estratégias de Ensino, n. 8)**, 2008. Disponí-

vel em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-63982010000300016-&script=sci_arttext&tlng=pt. Acessado em: 17 de jul de 2020.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Senado Federal. Brasília.

BRASIL. LBI Lei Brasileira De Inclusão Lei N° 13.146 De 6 De Julho De 2015.

BRITO, Nazineide. Educação inclusiva e o (des)preparo do professor: breves considerações. In: Markus Figueira da Silva (Org.). Educação inclusiva: uma visão diferente. 2. ed. Natal (RN): **EDUFRN**, 2004. p. 41-45. Disponível: http://arquivos.info.ufrn.br/arquivos/2013111199ef7d1412007b2187ef87470/Educao_Inclusiva_4.pdf. Aceso em: 17 de jul de 2020.

CAMPÊLO, Robson A. et al. Inclusão digital de deficientes visuais: O uso da tecnologia assistiva em redes sociais online e celulares. **Anais do Computer on the Beach**, p. 109-118, 2011. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/9a58/e0042b6507269432c4d780739ab536303d0a.pdf>. Acesso em: 17 de jul de 2020.

DIAS, Jonatas Cerqueira et al. AlphaBeta–Sistema com Tecnologia Assistiva Aplicado a Inclusão Escolar. **FaSci-Tech**, v. 1, n. 15, 2020. Disponível em: <http://www.fatecsaocaetano.edu.br/fascitech/index.php/fascitech/article/view/160>. Acesso em: 17 de jul de 2020.

DINIZ, Debora; BARBOSA, Lívia; SANTOS, Wederson Rufino dos. Deficiência, direitos humanos e justiça. Sur. **Revista Internacional de Direitos Humanos**, v. 6, n. 11, p. 64-77, 2009. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1806-64452009000200004&script=sci_arttext. Acesso em: 17 de jul de 2020.

DOS SANTOS, Martinha Clarete Dutra. O direito das pessoas com deficiência à educação inclusiva e o uso pedagógico dos recursos de tecnologia assistiva na promoção da acessibilidade na escola. **InFor**, v. 1, n. 1, p. 51-60, 2016. Disponível em: <https://ojs.ead.unesp.br/index.php/inead/article/view/8/5>. Acesso em: 17 de jul de 2020.

FERREIRA, Maria Elisa Caputo; GUIMARÃES, Marly. Educação inclusiva. Rio de Janeiro: **DP & A**, 2003. Disponível em: <http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC31441044850.pdf>. Acesso em: 17 de jul de 2020.

HUMMEL, Eromi Izabel. Tecnologia assistiva: a inclusão na prática. **Curitiba-PER: Appris**, 2015.

MACEDO, Paula Costa Mosca. Deficiência física congênita e saúde mental. **Revista da SBPH**, v. 11, n. 2, p. 127-139, 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582008000200011. Acesso em: 17 de jul de 2020.

PIZZANI, Luciana et al. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**,

v. 10, n. 2, p. 53-66, 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1896>. Acessado em: 17 de jul de 2020.

QUEIROZ, Fernanda Matrigani Mercado Gutierrez de. **Tecnologia assistiva e perfil funcional dos alunos com deficiência física nas salas de recursos multifuncionais**. 2015. 117 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/123128>. Acesso em: 17 jul de 2020.

REGANHAN, Walkiria Gonçalves; BRACCIALI, Lígia Maria Presumido. Inserção de alunos com deficiência no ensino regular: perfil da cidade de Marília. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 14, n. 3, p. 385-404, 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-65382008000300005&script=sci_arttext. Acessado em: 17 de jul de 2020.

REYES, Ernesto J. Cañabate et al. **Inclusion of students with intellectual disabilities 30 years later: ethics evaluation of family criteria. A pilot project**. Procedia/Social and Behavioral Sciences. v. 237, p. 1347-1351, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042817302227>. Acesso em 17 de jul de 2020.

RIBEIRO, Moacyr Petrocelli de Ávila. **Estatuto da Pessoa com Deficiência: a revisão da teoria das incapacidades e os reflexos jurídicos na ótica do notário e do registrador**. Estatuto da pessoa com deficiência: a revisão da teoria das incapacidades e os reflexos jurídicos na ótica do notário e do registrador, 2015. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/87594/2015_ribeiro_moacyr_estatuto_pessoa.pdf?sequence=1. Acessado em: 17 de jul de 2020.

ROCHA, Aila Narene Dahwache Criado; DELIBERATO, Débora; ARAÚJO, Rita de Cássia Tibério. Procedimentos para a prescrição dos recursos de tecnologia assistiva para alunos da educação infantil com paralisia cerebral. **Revista Educação Especial**, v. 28, n. 53, p. 691-708, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/index.php/educacaoespecial/article/view/14398>. Acessado em: 17 de jul de 2020.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão, construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SOUSA, Paloma Greicy Ferreira de; JURDIB, Perosa Saigh Jurdib; SILVA, Carla Cilene Baptista da. **O uso da tecnologia assistiva por terapeutas ocupacionais no contexto educacional brasileiro: uma revisão da literatura**. Cad. Ter. Ocup, v. 23, n. 3, p. 625-631, 2015. Disponível em: doi.org/10.4322/0104-4931.ctoAR0581. Acessado em: 17 de jul de 2020.

SOUZA, Catarina Shin Lima de. **Música e inclusão: necessidades educacionais especiais ou necessidades profissionais especiais?** 2010. 157 f. 2010. Tese de

Doutorado. Dissertação (Mestrado em Música) – Universidade Federal da Bahia, Salvador. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/9148>. Acesso em: 17 jul de 2020.

UNESCO. The Salamanca Statement and Framework for action on special needs education: adopted by the World Conference on Special Needs Education; Access and Quality. Salamanca, Spain, 7-10 June 1994. Unesco, 1994.

O USO DE DADOS PARA VERIFICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS EM CAMPANHAS ELEITORAIS: UMA BUSCA PELA TRANSPARÊNCIA

Clodomiro José Bannwart Junior⁴⁴
Patrícia Gasparro Sevilha Greco⁴⁵

INTRODUÇÃO

A democracia tem um custo e este precisa ser suportado, sobretudo por aqueles que adentram uma disputa eleitoral. Há uma gama de despesas geradas em decorrência da campanha e que dependem de receitas para tanto. Todavia, a legislação, temerosa que esta disputa virasse um vale-tudo e que a cooptação do poder político pelo econômico sagra-se uma plutocracia, estipulou as regras acerca da arrecadação de recursos e de sua aplicação.

Assim, há limites tanto para a origem de recursos, vedando-se, por exemplo, recebimento de doações de origem estrangeira, quanto, ainda, impôs limites à arrecadação, estipulando teto para doações de pessoas físicas, cálculos de repasse de fundos públicos, limitação de repasses destes a outros partidos que não façam parte da coligação ou que não sejam coligados, teto para uso de recursos próprios etc.

Com isso, o legislador buscou evitar que apenas candidatos mais endinheirados pudessem se sagrar vitoriosos, o que, indubitavelmente, minaria a lógica de representatividade que nossa democracia demanda, haja vista que a grande parcela da população brasileira não é abastada.

Ocorre que o intrincado normativo que busca – diga-se de passagem, sempre de modo atrasado – regulamentar novas práticas espúrias e de captura do poder político demanda uma fiscalização de seus desideratos, a fim de que a norma não se quede em letra morta. Mas o que

⁴⁴ Doutorado em Filosofia (UNICAMP). Professor do Programa de Doutorado e Mestrado em Direito Negocial (UEL). CV: <http://lattes.cnpq.br/6362687483868182>

⁴⁵ Mestranda em Direito Negocial (UEL). CV: <http://lattes.cnpq.br/6245626420021642>

se parece tão óbvio, acaba por resvalar em outras várias constatações, a primeira delas é de ordem factual, já que fortalece a competência da Justiça Eleitoral como órgão incumbido de não apenas julgar as contas dos candidatos e agremiações partidárias, mas, ainda, como agente de fiscalização destas normas, para que não haja, ainda, a ocorrência de ilícitos eleitorais – qual o fenômeno do “caixa dois”. Outra constatação é consequencial, ou seja, a de que, neste agir fiscalizatório, a Justiça Eleitoral prime, a um só turno, pela transparência dos dados lançados nas prestações de contas e os compare com os que obtém (inclusive por meio de convênios com outros órgãos públicos, como a Receita Federal, COAF e Bacen), podendo, inclusive, diligenciar em havendo inconsistências observadas em seus relatórios de análise.

Nesse aspecto, os dados lançados nas prestações de contas, conforme dito, muitas das vezes, dizem respeito a terceiros, os quais são protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Esta lei, por sua vez, tem por objetivo principal proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, impedindo que os dados sensíveis que acompanham a identidade e a biografia individual sejam transformados em meios canalizados para outros fins. Os dados e as informações que pertencem ao indivíduo não são acessórios a ele, mas inerentes à sua pessoa, à sua personalidade. Transladando o olhar kantiano para a matéria, é possível afirmar que há no diploma legal uma clara demarcação que visa a preservação da dignidade da pessoa humana, impedindo-a de ser usada como meio para qualquer outro propósito ou interesse heterônomo à sua vontade.

Já no campo da Justiça eleitoral, a transparência e a publicidade são indispensáveis para evitar a corrupção e a corrosão institucional da democracia. Uma democracia maculada perde as condições de ofertar normas legítimas e, por consequência, de conservar o caráter protetivo da dignidade da pessoa humana. A Justiça Eleitoral não faz uso de dados pessoais para depor contra o indivíduo, mas tão somente para guardar as condições institucionais que o protegem e o albergam em estruturas legítimas do Estado de Direito.

A problemática reside, portanto, em saber se a transparência demandada pelo sistema de prestação de contas eleitorais e sua razão de ser (equilíbrio do pleito, legitimidade da disputa, combate à corrupção etc.) têm o condão de mitigar esta proteção aos dados pessoais e exatamente em uma época que tal mitigação viria, aparentemente, na contramão em termos protetivos.

Vê-se, deste modo, que há uma disputa entre dois bens jurídicos muito sensíveis à subsistência democrática: de um lado a transparência e equilíbrio na disputa saudável e que incumbe à Justiça Eleitoral a manutenção por meio de divulgação em suas plataformas tecnológicas e, de outro, o direito do cidadão de participar no processo eleitoral, seja como doador de campanha ou fornecedor de bens e serviços, dando-lhes o direito de realizar sua doação em espécie ou estimável em dinheiro, bem como promover a venda de um bem e/ou serviço sem que estas sejam presumidas irregulares ou ilegais expondo dados pessoais (até mesmo sensíveis), especialmente porque as prestações de contas são públicas e digitais, sendo livremente acessadas por qualquer pessoa em sua íntegra⁴⁶.

Neste intuito, o presente capítulo faz, num primeiro momento, uma análise do funcionamento democrático representativo e sua necessidade de ser intermediado pelos partidos políticos. Após, na sequência, lança-se uma análise teleológica da prestação de contas de campanha e de sua publicidade para, depois, verificar o papel da Justiça Eleitoral dentro deste objetivo. Finalmente, adentra-se no direito à participação política e sua relação com a transparência e de que modo pode-se conjugar a tutela aos dados pessoais e a responsabilidade da Justiça Eleitoral em seu uso e exposição nas plataformas digitais.

⁴⁶ Há raras exceções de sigilo documental, mas que devem ter tal qualidade reconhecida por comando judicial, haja vista que, via-de-regra, todos os documentos e dados que guarnecem a prestação de contas na plataforma do Processo Judicial Eletrônico são públicas, conforme comando legal contido no art. 103 da Resolução nº 23.607 de 2019 do TSE: “Art. 103. Os processos de prestação de contas são públicos e podem ser consultados por qualquer interessado” (TSE, 2019).

DESENVOLVIMENTO

A ideia de democracia representativa não se desgarra da de partidos políticos. É por meio deles que os representantes eleitos exercem seus mandatos, já que uma democracia exclusivamente direta em uma sociedade de massas – qual a atual – seria impraticável.

Os partidos políticos, de sua feita, existem não apenas em períodos eleitorais, pois que não resumem suas atividades ao lançamento das candidaturas, mas, muito antes, na manutenção destas e do próprio funcionamento democrático representativo. Dada a importante tarefa de atuação no seio democrático destinada às agremiações políticas, o artigo 17 da Carta Magna (BRASIL, 1988) assegurou a sua liberdade de criação, fusão, incorporação e extinção, desde que resguardados a soberania nacional, o regime democrático, o pluripartidarismo, os direitos fundamentais da pessoa humana e certos preceitos, dentre eles, o da prestação de contas à Justiça Eleitoral (inciso III deste mesmo artigo). Deste modo, por mais salutar que seja a atuação dos partidos políticos, ela não é ilimitada, devendo-se pautar na obrigação de prestação de contas.

A prestação de contas à Justiça Eleitoral, por sua vez, não se trata de mera formalidade ou, menos ainda, de uma obrigação derivada de arrecadação e uso de recursos públicos, vez que ela deve subsistir mesmo que toda a arrecadação fosse exclusivamente privada. Trata-se, em verdade, de uma imposição derivada da necessidade de uma gestão transparente das atividades partidárias, as quais são a porta de entrada para nosso sistema democrático-representativo. Assim, se se permitisse uma gestão partidária sem a observância de certos regramentos mínimos, haveria uma subjugação selvagem das greis que detivessem menos recursos por aquelas que mais detivessem e, pior ainda, sem se saber ao certo a origem de tais receitas e despesas, possibilitando não o fomento de uma democracia, mas o de um mecanismo corruptivo que teria o poder de minar a própria soberania e legitimidade do Estado.

Deste modo, a publicidade da prestação de contas possibilita o controle social e a fiscalização da gestão das agremiações (GOMES, 2020, p. 227) e se revela, ainda, como um dos pilares de uma atuação em

conformidade, ou seja, a legislação prevê, por meio desta publicidade, a possibilidade de que o ingresso no universo político-representativo siga regras mínimas da lógica democrática e que, com isto, permita-se uma disputa mais saudável e equilibrada entre os candidatos.

Os valores que trafegam por uma campanha podem e acabam por refletir no resultado da eleição de nossos representantes, já que a divulgação das propostas de governo e as plataformas eleitorais demandam o ingresso de valores para levá-los ao conhecimento do público e aqueles candidatos e partidos que tiverem maior aporte ampliam seu alcance e, assim, têm maiores oportunidades, também, de obtenção de votos.

O controle, portanto, da forma como a parte financeira de uma campanha pode e deve ser conduzida é basilar para a busca de uma neutralidade do poder político em relação às forças econômicas. “A regulamentação do financiamento de campanha busca promover a igualdade e prevenir a corrupção” (FIGUEIREDO FILHO, 2017, p. 24). Existe correlação entre maiores dispêndios de campanha e maiores obtenções de voto e, a título exemplificativo e de reforço desta afirmação, destaca Figueiredo (2017, p. 135): “Em particular, a cada 1% a mais de investimento espera-se, em média, um incremento de 0,7% na quantidade de votos”.

Sem a devida regulamentação, há, de fato, o risco de cooptação do poder político pelo poder econômico, daí a importância de se estabelecer contornos bem precisos das regras da disputa em termos financeiros. A tecnologia, por sua vez, facilita a divulgação em massa destes dados.

Ocorre que as delimitações de atuação saudável necessitam de instrumentos de aferição para que se fiscalize se o intuito normativo está sendo cumprido, e um dos mais significativos destes instrumentos é, sem dúvida, a prestação de contas e sua publicação em plataformas tecnológicas, incumbidas à Justiça Eleitoral que é, não por menos, pertencente ao único dos poderes cujo meio de investidura não é via eletiva, exatamente para se buscar a maior neutralidade possível quando da análise de casos afetos ao processo eleitoral.

Nosso país sofreu e ainda vem sofrendo com constantes escândalos de corrupção que, não raramente, iniciaram-se em esquemas de financiamento de campanhas. A corrupção sistêmica que assola o Brasil, a exemplo de outros tantos países, encontra na disputa eleitoral não apenas os negócios jurídicos escusos que dão guarida ao ingresso de certos grupos ao poder, feito ao pleno arrepio da lei, porém, valendo-se do sistema democrático, como, ainda, por meio deste ingresso nas entranhas do mecanismo do Estado, barram qualquer tentativa de quebra do ciclo vicioso, perpetuando-se no poder aqueles que apenas representam interesses particulares, mas usando-se do aparato estatal para tanto.

O mais preocupante é quando este ciclo passa a ser visto com naturalidade, o que não apenas perverte a democracia, tornando-a uma plutocracia, como, ainda, com esta livre aceitação, legitima meios escusos de ascensão ao poder. “O corrupto ou mentiroso, assim, vai se acostumando com a corrupção ou com a mentira, até que já não sente nenhuma repulsa moral pelo que faz. Tudo passa-se a ser-lhe ‘normal’. É só um ‘caixa dois’ dizem os políticos”. (GOMES, 2017, p. 214)

A resposta a este problema, em que pese não ser a única, encontra respaldo na teoria democrática, cuja base é a transparência. Mesmo doações privadas acabam por compor um resultado de ordem pública, que é a eleição de um representante, devendo receber o mesmo cuidado que a condução da *res publica*.

A transparência deve ser a base do sistema, e essa, aliada a um correto e equilibrado sistema de sanções, determinará que os instrumentos de controle previstos sejam eficazes. Se não fosse assim, qualquer intervenção legislativa no tema poderia não ter efeito algum. A transparência, por outra parte, tem um custo, em primeiro lugar um custo econômico, tanto para as organizações partidárias quanto para os organismos públicos que realizam esse controle. Também pode ter um custo político, enquanto afete a confiança que a sociedade deposita nas formações políticas, eliminando pouco a pouco o interesse de entes privados em geral, de

fazer doações. E, em todo caso, nunca se pode garantir, mais bem o contrário, que a transparência seja capaz de evitar os escândalos políticos em torno às finanças dos partidos. Porém, em prol de um bem muito maior, a defesa da legitimidade democrática do sistema, e da própria igualdade de condições na competição partidária, deve-se buscar incessantemente uma *'accountability'* satisfatória, que permita a (sic) ao cidadão um conhecimento suficiente, e aos poderes públicos a sanção das infrações. (SANTANO, 2016, p. 202).

A prestação de contas fornece um exame aprofundado de outros elementos extremamente importantes ao jogo democrático, porquanto aponta, de uma só vez: o perfil do doador, o tipo de gasto do candidato ou do partido, se houve mudança em relação à base de apoio que financia aquela campanha ao longo de outros pleitos, se a natureza dos dispêndios tem sofrido alterações e de que modo isso impacta na disputa etc.

Exatamente por trazer este rico manancial de informações e as expor publicamente, trava-se um dilema com outra proteção muito cara à democracia: o direito à proteção dos dados e que, doravante, ganha ainda mais corpo com a legislação de regência do tema: a Lei Geral de Proteção de Dados – a LGPD.

Põe-se, de um lado, a proteção da transparência da concorrência do pleito e, de outro lado, a intimidade do cidadão doador e prestador de serviços que pode se ver divulgada em vários aspectos: ou por exposição de seus dados em prestação de contas de partidos ou candidatos o qual tenha sido apoiador, ou, então, por determinações judiciais que imponham explicações sobre inconsistências observadas em circularizações da própria Justiça Eleitoral, ou, ainda, que um dado sensível seu, qual a orientação política, por exemplo, torne-se pública.

Não obstante esta queda-de-braço, ainda dá corpo ao debate o fato de que a Justiça Eleitoral, no afã de bem fiscalizar, poderia acabar se imiscuindo na esfera de intimidade do doador de maneira indevida, partindo-se do pressuposto de que haveria uma atuação com má-fé por parte do candidato ao inverso de se aplicar, nestas mesmas análises das

contas, o princípio do *in dubio pro candidato*, o qual deveria imperar, inclusive, em sede preliminar.

Hodiernamente, há uma grande preocupação no quanto o Estado pode se imiscuir na vida privada das pessoas e, pior ainda, o quanto ele pode expor desta vivência. Não é por menos que há uma grande preocupação na proteção de dados em não restringir apenas às relações privadas, porquanto a Lei nº 13.709/2018, já em seu artigo inaugural, deixa bem claro que “Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.” (BRASIL, 2018).

Ora, se o cidadão se encontra protegido para que seus dados não sejam livre e indiscriminadamente usados, tratados e expostos, por que razão a Justiça Eleitoral poderia, por exemplo, constar a relação de doadores com seus respectivos numerários de doações e Cadastros de Pessoas Físicas - CPF nos processos eletrônicos de prestação de contas? Por que, ainda, obteria dados como se certo doador ou prestador de serviço está com o CPF regular ou não na Receita Federal ou, ainda, se está inscrito em programas de assistência social? Por que haveria interesse em saber se há muitos doadores com registro em um mesmo empregador ou se são todos parentes? Finalmente, por que lançar mão da tecnologia e alcançar uma publicidade em massa dos dados constantes nas prestações de contas?

Todas essas perguntas relacionam-se com a necessidade urgente de uma concorrência eleitoral ética e de efetivo combate às práticas corruptivas, pois que este cenário plutocrático desvia por completo a legitimidade de atuação estatal e, de quebra, perverte a sistemática de uma democracia minimamente comprometida com seus cidadãos.

Mesmo que a tutela dos dados pessoais seja um resguardo de parte importante de uma das facetas de existência humana, já que os dados “não são resíduos da existência humana, são parte dela” (GRECO, 2021, p. 442) e é exatamente por terem esta dimensão que podem, ao invés

de serem usados com intuítos de prejudicar seus titulares, auxiliar a protegê-los, qual o que propõe um uso ponderado, pontual e racional dos dados relativos à publicidade das prestações de contas.

Como já foi dito alhures, a democracia representativa se deita no princípio de uma transparência pública, transparência esta que mitigou, por muitas vezes, direitos pessoais de privacidade das pessoas, a exemplo do que ocorre quando se divulga salários de servidores públicos em portais de transparência. Tal divulgação não é vista como uma quebra do direito à privacidade por haver dados pessoais publicamente revelados, contudo, sagra-se no primado de zelo pelos recursos públicos, consubstanciado tanto no Princípio da Publicidade, quanto nos da Eficiência e Moralidade, e se encontram insculpidos no *caput* do artigo 37 da Constituição Federal⁴⁷, os quais implicam na dedução lógica de uma ampla fiscalização de toda a sociedade.

Pode-se arguir que o comparativo ora proposto fugiria da profundidade e natureza dos dados que são revelados em uma prestação de contas, pois que a divulgação de vencimentos não se trata de dados sensíveis, quais seriam, por exemplo, a orientação política de uma pessoa, revelada por meio de uma doação de campanha. Aceitemos, então, uma dupla possibilidade: ou os doadores deveriam ficar de fora de uma prestação de contas – o que inviabilizaria por completo a aferição da legalidade e da origem de tais recursos – ou, então, os doadores seriam revelados apenas à Justiça Eleitoral, sem a divulgação de seus nomes à população em geral – o que não apenas enfraqueceria o intuito de ampla transparência, como, ainda, revelar-se-ia, de igual modo, como uma quebra na tutela de um pretenso dado sensível.

Outra ponderação que se deve fazer é se o simples ato de doar seria, obrigatória e necessariamente, uma demonstração de orientação política, especialmente se considerarmos que há casos de cargos comissionados nos mais variados escalões que são obrigados a realiza-

⁴⁷ Tal é a redação do mencionado artigo “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (...)”. (BRASIL, 1988).

rem doações aos mais diversos partidos, apenas para manterem seus cargos. Não obstante este exemplo, ainda há o caso de doadores que fazem suas doações para vários partidos e/ou candidatos. Tais exemplos mostram que não há, necessariamente, uma correlação entre a doação e a orientação política para que já seja elevada à categoria de dado sensível imediatamente.

Adotemos, entretanto, a hipótese de que a regra usual é a de que quem doa o faz para o partido ou candidato de sua preferência, o que, inegavelmente, acaba, por via reflexa, revelando sua orientação política. Neste caso, seria, então, o fator sensibilizante deste dado motivo o bastante para afastar a obrigatoriedade de se discriminar a relação de doadores? Não se parece, entretanto, nem um pouco razoável que se admita tal possibilidade, vez que seria a pá de cal na obrigatoriedade de observância de qualquer norma mínima de regência de captação de recursos para uma campanha.

Outro argumento muito ventilado é o de que a exposição dos doadores dificultaria a arrecadação deles haja vista que a publicidade dada às doações seria intimidatória. A verdade é que a publicidade, conforme a pesquisa empírica tem demonstrado, afastou apenas os doadores que atuavam de forma altamente suspeita.

Ao pesquisar o perfil das doações realizadas por pessoas físicas e jurídicas no Brasil de acordo com o valor total dos aportes das campanhas, chama atenção o fato de que a faixa mais elevada – representada pelas doações superiores a 1 milhão de reais – não apenas é a dominante como cresce num ritmo acelerado a cada ciclo eleitoral. (CARAZZA, 2018, p. 45).

Tal realidade apontada denota bem não apenas a concentração de doações, mas que estas são por demais expressivas para serem escondidas sob o manto do arguto argumento de que os dados pessoais sensíveis não podem ser expostos para fins de verificação de regularidades dos financiamentos de campanha. Não se trata de pouca monta. Poder-se-ia, até mesmo, cogitar na possibilidade, então, de apenas focar em doações acima de certo valor tido por expressivo, mas aquele candidato que

pretendesse burlar a norma teria apenas o trabalho de pulverizar uma doação elevada e irregular entre vários doadores “laranjas” para que fosse alcançado por esta brecha.

Outro ponto bastante nevrálgico é o de que há prestadores de serviços ou fornecedores de bens, em especial aqueles que são pagos com recursos públicos, que são de fachada, sendo apenas um artifício para minar os recursos suportados pelos sofreres públicos. Nestes casos, a Justiça Eleitoral, com mais razão ainda, deve zelar pela coisa pública, não fazendo vistas grossas a possíveis irregularidades as quais o candidato deve se manifestar. Um exemplo bem vívido e recente desta problemática reside no fato de que algumas empresas que deveriam ter um aporte mínimo de funcionamento para poder fornecer os bens descritos nas contas, sequer tem entre seus sócios pessoas com ecos patrimoniais suficientes, já que recebem auxílio emergencial do governo.

Claro que não se propõe que toda doação ou prestação de serviço seja vista como uma ilegalidade *a priori*, muito pelo contrário, presume-se sempre a boa-fé, porém, esta presunção é *juris tantum* e, uma vez acusadas nos cruzamentos de dados do sistema da Justiça Eleitoral situações que demandem explicações, estas devem ser fornecidas sob o primado da transparência democrática e jamais se escusar de tal obrigação clamando pela tutela de dados os quais deixam de ser da esfera de interesses do indivíduo e passam a ser da coletividade, dada a relevância e importância. A regra do jogo democrático pressupõe este movimento que aproxima por demais a esfera pública da privada e nesta zona cinzenta é que se deve encontrar o equilíbrio, já que a plena intimidade não condiz com a participação ativa pública e política⁴⁸.

Com a legislação impondo a necessidade de se lançar em até 72 (setenta e duas) horas os dados relativos aos recursos financeiros recebidos para financiamento da campanha eleitoral⁴⁹, não se olvide, ainda,

⁴⁸ Sobre este movimento de aproximação entre a esfera pública e privada é interessante o pensamento habermasiano: “Nas camadas mais amplas da burguesia, a esfera do público surge de início como uma expansão e, ao mesmo tempo, como um complemento da esfera da intimidade da família conjugal” (HABERMAS, 2014, p. 175).

⁴⁹ Para o pleito de 2020, esta obrigatoriedade acessória veio prevista no artigo 47, inciso I da Resolução nº 23.607/2019 do TSE.

de que a publicidade de tais doações podem, inclusive, impactar no processo de escolha do eleitor, podendo lhe auxiliar em sua formação de opinião, aspecto este de extrema relevância numa racionalidade prática.

O financiamento legal também exerce um efeito corruptor nas campanhas, porque os doadores esperam ser favorecidos no processo legislativo, e mesmo que o sistema eleitoral possa combater esse tipo de influência e o votante possa castigar os envolvidos (não votando neles), ao final o eleitor não pode agir sem saber quem são esses atores que se comportam conforme a lei. (SANTANO, 2016, p. 215)

A pluralidade de vozes que compõem a disputa não pode ser estrategicamente silenciada ou trazer obstáculos a uma fiscalização efetiva e dentro dos ditames legais a ser feita pela Justiça Eleitoral. O processo eleitoral não se trata de um processo ordinário que traz uma lide em seu bojo, se trata do fator de fundamentação que legitima a existência democrática, porquanto “Só é democrático o sistema em que o povo conserva o poder de autodireção, em que a força do poder público emana do povo” (OLIVO; PASOLD, 2015, p. 15 e 22), mas, para tanto, é imprescindível que o povo tome conhecimento das forças econômicas que movem as campanhas.

CONSIDERAÇÕES

Antes de se encerrar o presente trabalho, é importante destacar que não se propõe uma devassa da vida dos doadores ou fornecedores de campanha. Isto não apenas seria contraditório ao espírito democrático fortemente defendido nestas linhas, como, também, sufocaria a lógica da participação política. O que se propõe é algo muito mais singelo: que a proteção de dados, de per si, não seja um obstáculo à tão demandada transparência na arena de disputas eleitorais e no combate à corrupção.

O limite que separa uma fiscalização efetiva e eficaz de uma ingerência indevida na vida do cidadão se encontra no *telos* democrático. Ele salvaguarda, ao mesmo tempo, o direito de atuação do cidadão na

qualidade de doador/fornecedor e na de interessado pela divulgação estas doações/fornecimentos, agindo como fiscal deles.

A jurisdicionalização das prestações de contas, por sua vez, veio para aglutinar, a um só turno, maior qualidade técnica nos processos e melhor andamento processual deles, haja vista o advogado ser a ponte entre o candidato/partido e a Justiça Eleitoral, podendo trazer as explanações de dúvidas que cerquem a lisura daquelas contas e, assim, reforçar o bom cumprimento da norma, o qual já deve se iniciar muito antes da apresentação das contas.

Deste modo, intimações que se façam necessárias no decorrer da análise das contas devem ter em mente sempre que o que se busca é uma análise desapaixonada, racional, técnica e procedimental das contas, livre de um pré-julgamento, devendo-se recorrer às intimações e diligências sempre que o conjunto de dados informar uma situação suspeita. Mas nada disso poderia efetivar-se não fosse o uso responsável dos dados que guarnecem as contas, muitos deles, dados pessoais e, possivelmente, sensíveis. Um aspecto que se deve reforçar é o de que o uso das tecnologias para divulgação em massa e, ainda, para um cruzamento de dados efetivos, deve andar de mãos dadas com os objetivos de publicização apenas de dados que efetivamente digam respeito a uma fiscalização das campanhas.

Ademais, a responsabilidade da Justiça Eleitoral, doravante, será redobrada, vez que, a um só turno, deve atuar como fiscal das contas de campanha, primando pela disputa legítima, o que, inarredavelmente, incide em um combate à corrupção numa de suas facetas, como, ainda, no trato desta fiscalização, tendo que a publicidade que recai nos dados constantes nestas contas e que são veiculados em suas plataformas digitais impõe ser efetuada na medida em que possibilite o bom andamento democrático.

Mitigar os efeitos da LGPD não é aviltar contra a dignidade da pessoa humana. É, ao contrário, conservar institucionalmente as condições de possibilidade que reconhecem e preservam a dignidade humana no quadrante mais amplo da sociedade e do Estado.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Lei Geral de Proteção de Dados]. **Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018**. Disponível em: <http://www.normaslegais.com.br/legislacao/lei-13709-2018.htm>. Acesso em 09 fev. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 10 fev. 2021.

CARAZZA, Bruno. **Dinheiro, eleições e poder: as engrenagens do sistema político brasileiro**. São Paulo: Cia das Letras, 2018.

FARIA, Fernando de Castro. **Democracia e Partidos em crise: a busca por respostas**. Curitiba: Íthala, 2020.

FIGUEIREDO FILHO, Dalson Britto. **Gasto de campanha, pobreza e resultados eleitorais no Brasil**. Rio de Janeiro: Multifoco, 2016.

GOMES, José Jairo. **Direito Eleitoral**. 16^a ed. São Paulo: Atlas, 2020.

GOMES, Luiz Flávio. **O jogo sujo da corrupção**. Bauru: Astral Cultural, 2017.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública: investigações sobre uma categoria da sociedade burguesa**. Trad. Denilson Luís Werle. São Paulo: Editora Unesp, 2014.

GRECO, Patrícia Gasparro Sevilha. O caso fortuito como excludente de responsabilidade civil e administrativa na LGPD. In: TEIXEIRA, Tarcísio (coord.); KASEMIRSKI, André Pedroso; ALICEDA, Rodolfo Inácio (org.). **Empresas e a implementação da LGPD**. Salvador: Editora Juspodivm, 2021, p. 441-477.

OLIVO, Luis Carlos Cancellier de; PASOLD, Cesar Luiz (Org.). **Dois teses de Telmo Vieira Ribeiro**. Joaçaba: Editora UNOESC, 2015.

SANTANO, Ana Claudia. **O financiamento da política: teoria geral e experiência no direito comparado**. 2^a ed. Curitiba: Íthala, 2016.

SOBRE OS ORGANIZADORES

Tiago Eurico de Lacerda

Professor do Magistério superior do Departamento Acadêmico de Ciências Humanas e Sociais da UTFPR e professor de Filosofia do Quadro Próprio do Magistério da SEED-PR. Doutor e Mestre em Filosofia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Bacharel em Filosofia pela Faculdade Vicentina (FAVI), licenciado em Filosofia pelo Centro Universitário Claretiano e licenciado em Pedagogia pelo Centro Universitário UNIFAVENI. Especialista em Filosofia pelas Faculdades Integradas de Jacarepaguá e Especialista em Tutoria em Educação a Distância pela Universidade Cândido Mendes. Graduando em Letras Português/Inglês pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Tem experiência na área de filosofia e educação. É Professor Conteudista e Revisor Técnico na área de Filosofia e Ciências da Religião pela SAGAH - Soluções Educacionais Integradas.

Contato: tiago.lacerda@escola.pr.gov.br

CV: <http://lattes.cnpq.br/0072233887197700>

André Martini

Mestrando em Ciências Jurídicas pela Universidade Estadual do Norte do Paraná - UENP. Graduado pelo Centro Universitário Internacional - UNINTER. Especialista em Direito Digital e Compliance pelo Instituto Damásio de Direito. Advogado. Assessor na Cáritas Brasileira - Regional do Paraná, onde monitora e orienta atendimentos na área de proteção legal, bem como articula parcerias com órgãos e entidades, visando a efetivação dos direitos de migrantes e refugiados. Participa como colaborador externo do Projeto de Pesquisa intitulado “Sistemas de Proteção e Garantia dos Direitos Humanos e Sociais Voltado à Infância e Juventude em Portugal, Angola, Moçambique e Brasil”, na Universidade Estadual de Londrina. Graduando em Licenciatura em Sociologia pela UNIFAVENI. Atualmente estuda as vulnerabilidades sociais, no âmbito dos Direitos Humanos e da Sociologia Jurídica.

Contato: matini.andre@escola.pr.gov.br

CV: <http://lattes.cnpq.br/4511261963228835>

ÍNDICE REMISSIVO

A

ambiente virtual 42-44, 120
aplicativo 6, 9-10, 25, 27, 30-33, 114, 125-128, 131, 134-137
aprendizagem 39, 42, 144, 148-150
armazenamento de dados 66
ataques cibernéticos 5, 9, 47, 76-77, 79-80, 85

C

capitalismo 30, 36, 40-41, 44-46, 70
comportamento social 5, 8, 37, 44
comunicação 9, 16, 33, 39, 47-48, 50-52, 57, 70, 77-78, 82, 84, 91, 93, 95, 125, 127, 139, 143, 148, 151
conscientização 97
consumidor 51, 55, 59, 61, 65, 67-68, 115, 117, 128-130, 137, 139
controle 5, 7, 11-12, 16, 18-19, 21-22, 27, 30-31, 45, 50, 70, 86, 94, 97, 99-101, 105-106, 111, 114, 116-117, 120, 127, 142, 158-160
crimes 6, 9, 51, 75, 78-79, 105, 110, 113, 117-120, 122-123
crimes cibernéticos 51, 78-79, 110

criptoativos 6, 9, 105-122

D

dados pessoais 47-49, 51-55, 57-59, 64-67, 70-71, 74-75, 80-83, 110, 120, 156-157, 162-164, 167
desafios 6-7, 9, 24, 35, 38, 45, 105-106, 110, 120, 129, 137
digital 5, 9, 27-28, 31, 36, 38, 45, 48, 56, 64, 72, 76-78, 83, 88, 105-108, 120, 140, 146, 149-150, 152, 169

E

economia 25, 28, 40, 51, 59, 82, 95, 118, 120, 132-133, 137
empresa 5, 8, 17, 26-27, 30-31, 33, 51, 53-55, 60, 62, 65-69, 71-73, 81, 89, 91-104, 113, 128-129, 132-133, 138-139
ensino 7, 27, 37, 42-44, 47, 52-53, 57, 91, 125, 141, 143-144, 146-147, 149-151, 153
ensino a distância 37, 42
espécies de responsabilidade civil 5, 8, 60-61, 73
estratégias 42, 96, 101, 130, 142, 146, 151
ética 5, 7-8, 10, 12, 15, 18, 23-24, 35, 37-39, 41, 45-46, 72, 162
exploração 26, 30, 32-33, 35

F

ferramentas digitais 37, 56

futuro 11, 18, 20, 23, 34-35, 70, 83, 87, 95

G

gestão 6, 9, 38, 41, 44-45, 53, 55, 59, 88-89, 91-94, 96-97, 99-100, 103-104, 119, 122, 139, 158

globalização 128

H

humanidade 7-8, 11-12, 23, 48

I

inclusão 6, 9-10, 85, 105, 118, 122, 140-143, 145-147, 149-150, 152-153

informação 15-16, 33, 41, 49-51, 57, 59, 64, 71, 77-79, 104, 106, 129, 146, 152

inteligência 7, 56, 78, 80, 113

inteligência artificial 7, 78, 80

internet 8-9, 42, 47-50, 55-59, 64, 69, 74, 77-78, 80-81, 89, 110, 119, 125, 146-147, 149

J

justiça eleitoral 156-159, 161-163, 165-167

L

lei geral de proteção de dados 5, 8, 47, 51, 58-61, 74-75, 78, 82, 120, 156, 161, 168

lgpd 8, 47-57, 59-61, 63-69, 71-73, 75, 78-79, 82-83, 88-90, 156, 161, 167-168

lucro 26, 28, 30, 70, 99, 128

M

máquinas 14-15, 39

marco civil da internet 50, 59, 69, 74, 119

mercado 9, 28, 37, 40-41, 48, 78-79, 82-83, 90-91, 93-95, 97, 102-103, 109-112, 115-116, 118, 123, 128-129, 131, 153

N

negócios 41, 51, 77, 89, 94, 97, 99, 116, 120-121, 125, 160

O

online 6, 9, 36, 49, 57-58, 82, 87, 89, 125, 127, 131, 134-136, 147, 152

ordenamento jurídico 61, 106, 115

P

pandemia 5, 7-8, 25, 27-29, 31-33, 35-37, 43-45, 48, 52, 57, 76-77, 79, 81, 127-128, 137-138

plataformas digitais 5, 7-8, 25-32, 36, 43, 157, 167

política 30, 34, 58, 75, 81, 140, 157, 161, 163-166, 168

proteção de dados 5, 8, 10, 47, 50-53, 58-61, 66-67, 69, 74-75, 78-79, 82, 89, 120, 156, 161-162, 166, 168

R

regulamentação 6, 9, 42, 48, 66, 88, 105, 111, 113, 115-118, 120-121, 128, 159

relações humanas 39

responsabilidade 4-5, 7-12, 15, 18-20, 23-24, 32, 37-39, 45, 53, 60-65, 67-69, 73-76, 79-81, 85-88, 90, 116-117, 121, 139, 141, 157, 167-168

responsabilidade civil 5, 8-9, 60-65, 67, 69, 73-76, 79-80, 90, 168

reuniões virtuais 7, 37, 41

riscos 9, 41, 53, 55, 77-90, 105-106, 116-117, 119-121

S

seguradora 83-87

seguro 5, 7, 9, 18, 48, 76, 78-88, 90, 121

sobrevivência 26-27, 130

sociedade 10-11, 16, 19-23, 43-44, 63, 75, 78-79, 105-106, 128-129, 132, 143-144, 153, 158, 160, 163, 167-168

T

técnica 5, 7, 11-13, 15-24, 59, 92, 100, 102-103, 110, 121, 123, 167

tecnologia 5-8, 10, 13-16, 18-19, 22, 24, 34-35, 37-39, 41-42, 44-45, 47-48, 51, 59, 66, 80-81, 104-107,

109-110, 120, 140-144, 146-153, 159, 162

tecnologia assistiva 143

tecnologia assistiva 6, 10, 140-144, 146-153

tecnologia da informação 104

transações 48, 55, 105-107, 110-111, 117-119, 121

U

usuário 53-54, 108, 114

V

vantagem 34, 54, 96, 103

vazamento de dados 5, 8-9, 54-56, 60-61, 63-69, 71-74, 79, 81
vida 5, 7-9, 11-15, 17-23, 25, 30, 37-39, 41-45, 50, 59, 98, 105, 132, 142, 147, 162, 166

virtual 42-44, 50, 52, 75, 77, 79, 105, 107-109, 111-113, 120-121, 123, 138

Este livro foi composto pela Editora Bagai.



www.editorabagai.com.br



[/editorabagai](https://www.instagram.com/editorabagai)



[/editorabagai](https://www.facebook.com/editorabagai)



contato@editorabagai.com.br