

A grayscale image of a hand holding a white padlock icon. The background features a network map with nodes and connecting lines. The text is overlaid on the right side of the image.

DESIGN INSTRUCIONAL PARA A CAPACITAÇÃO EMPRESARIAL DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Autores

Milena Rodriguez
Centro Universitário Teresa D'Ávila –
UNIFATEA.

Paulo Sérgio de Sena - Centro
Universitário Teresa D'Ávila – UNI-
FATEA.

Imagem: rawpixel.com no Freepik.
com

RESUMO

Este estudo abordou a relevância da criação de programas de capacitação em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil, que entrou em vigor em setembro de 2020. O objetivo principal é desenvolver um programa de capacitação eficaz em LGPD, destacando a importância da privacidade de dados. Para justificar essa pesquisa, é essencial salientar que a LGPD impõe obrigações rigorosas às organizações em relação à proteção de dados pessoais, tornando a capacitação em conformidade uma prioridade. A conscientização adequada é vital para cumprir as diretrizes legais e evitar violações de privacidade. O Material e Métodos utilizados envolvem a revisão de literatura sobre regulamentações de proteção de dados e modelos de capacitação para as diferentes instituições. Além disso, se explorou recursos de design inovadores, como gamificação e aprendizado adaptativo, para tornar a capacitação mais eficiente e envolvente. Resultados esperados incluem a identificação das melhores práticas para o desenvolvimento de programas de capacitação em LGPD e a demonstração de como a integração de elementos de design inovadores pode aumentar a eficácia da capacitação. Conclusões deste estudo devem enfatizar a importância de investir em capacitação em LGPD como parte integrante da conformidade legal e da proteção da privacidade dos dados. Recursos de design inovadores podem aperfeiçoar a eficiência e a eficácia desses programas, melhorando a adesão às regulamentações de proteção de dados e a conscientização sobre privacidade.

Palavras-chave: Proteção de Dados. Capacitação Institucional. Privacidade. Design Instrucional. Conscientização Organizacional.

ABSTRACT

This study addressed the significance of establishing training programs in compliance with the Brazilian General Data Protection Law (GDPL), which came into effect in September 2020. The primary objective is to develop an effective GDPL training program, emphasizing the importance of data privacy. To justify this research, it is essential to underscore that the GDPL imposes stringent obligations on organizations regarding the protection of personal data, making compliance training a priority. Adequate awareness is vital to adhere to legal guidelines and prevent privacy violations. The Materials and Methods employed encompass a literature review on data protection regulations and training models for various institutions. Additionally, innovative design resources such as gamification and adaptive learning were explored to enhance the efficiency and engagement of the training. Expected outcomes include identifying best practices for the development of GDPL training programs and demonstrating how the integration of innovative design elements can amplify training effectiveness. Conclusions from this study should emphasize the significance of investing in GDPL training as an integral component of legal compliance and data privacy protection. Innovative design resources can

refine the efficiency and effectiveness of these programs, improving adherence to data protection regulations and fostering awareness of privacy issues.

Keywords: *Data Protection. Institutional Training. Privacy. Instructional Design. Organizational Awareness.*

INTRODUÇÃO

A entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil em setembro de 2020 representou um marco significativo nas práticas de tratamento de informações pessoais por empresas. Esta legislação surgiu em resposta à crescente preocupação com a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos indivíduos, estabelecendo diretrizes rígidas para o manuseio e proteção dessas informações. No contexto das mudanças legais e das implicações associadas à LGPD, destaca-se a urgência de garantir que as organizações estejam adequadamente preparadas para cumprir as exigências regulatórias e proteger os direitos de privacidade de seus clientes e colaboradores.

Esta proposta de pesquisa visa explorar a questão crítica da conformidade com a LGPD, com foco especial no papel dos programas de capacitação em conscientização. A privacidade de dados tornou-se uma preocupação global, sendo fundamental para manter a confiança do público nas empresas e instituições que tratam informações pessoais. Portanto, a implementação de programas de capacitação eficazes em LGPD é crucial para assegurar que as organizações atendam às diretrizes legais, reduzam os riscos de violações de privacidade e promovam uma cultura de respeito à privacidade.

Para fundamentar a importância desta proposta, é essencial recorrer à revisão de literatura relacionada à LGPD, à conformidade legal e à eficácia dos programas de capacitação em conscientização. Estudos têm evidenciado que a conscientização e a educação dos funcionários são componentes cruciais na proteção de dados pessoais e na mitigação do risco de infrações legais. Além disso, uma abordagem inovadora no design desses programas pode tornar o aprendizado mais eficiente e significativo, envolvendo os participantes.

O que se enfatiza atualmente é a necessidade de abordagens mais personalizadas e interativas nos programas de capacitação em LGPD, incluindo estratégias de aprendizado adaptativo, simulações de situações reais e elementos de gamificação para tornar o processo mais envolvente. A pesquisa também destaca a importância da avaliação contínua dos programas de capacitação para medir seu impacto e eficácia.

O objetivo geral desta proposta é, portanto, explorar como recursos de design inovadores podem ser aplicados aos programas de capacitação em LGPD, visando aprimorar a eficiência, a retenção de conhecimento e o engajamento dos participantes. A intenção é não apenas contribuir teoricamente para a compreensão da conformidade com a LGPD, mas também fornecer orientações práticas para as organizações que buscam implementar ou melhorar seus programas de capacitação em conscientização.

Os objetivos específicos deste projeto incluem: a. Analisar a legislação LGPD, identificando seus principais requisitos e implicações para as organizações; b. Categorizar os programas de capacitação em LGPD, abrangendo abordagens tradicionais e inovadoras de design; f. Desenvolver um programa de capacitação em LGPD, incorporando elementos de design inovadores, como gamificação e aprendizado adaptativo.

Esta proposta de pesquisa quer contribuir para o avanço pedagógico da conscientização em LGPD e como abordagens de design inovadoras podem melhorar a eficácia desses programas, beneficiando tanto as organizações quanto os indivíduos cujos dados pessoais estão em jogo. Além disso, busca fornecer orientações práticas para as organizações que buscam se adequar à LGPD e garantir a proteção eficaz da privacidade dos dados.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa desse trabalho se deu dentro do corpo teórico-metodológico Qualitativo, Exploratório e Descritivo.

- Qualitativa: é uma abordagem metodológica que se concentra na compreensão profunda e na interpretação dos fenômenos sociais, humanos e culturais. Busca explorar as nuances, significados e contextos subjacentes aos fenômenos estudados. A principal característica desta pesquisa é a coleta e análise de dados não numéricos, frequentemente utilizando métodos como entrevistas abertas, observação participante, análise de conteúdo, estudos de caso e grupos focais. Esses métodos permitem aos pesquisadores obter uma compreensão mais rica e contextualizada do objeto de estudo, capturando perspectivas, experiências e interpretações dos participantes (Geertz, 1973).

- Exploratória: é uma abordagem de investigação utilizada quando o pesquisador busca familiarizar-se com um problema, fenômeno ou área de estudo, geralmente em situações em que há pouco conhecimento prévio disponível. Esse tipo de pesquisa é frequentemente realizado em estágios iniciais de um estudo, ajudando a formular hipóteses mais específicas e a desenvolver uma compreensão mais profunda do tópico em questão (Creswell; Creswell, 2017).

- Descritiva: é uma abordagem metodológica que visa descrever características ou fenômenos existentes em uma população ou fenômeno de estudo. Seu principal objetivo é identificar e destacar as características fundamentais, padrões e relações entre variáveis, sem manipulação ou controle experimental. Utilizando técnicas como questionários, entrevistas, observações e análises estatísticas, a pesquisa descritiva busca fornecer uma visão detalhada e compreensível do que está sendo investigado, oferecendo uma representação precisa e completa dos dados observados (Creswell; Creswell, 2017).

O caminho metodológico foi orientado pelo Design Thinking, com aplicação de ferramentas nas fases Imersão, Ideação e Prototipação. O Design Thinking, para Brown (2010), é um processo iterativo e centrado no ser humano, utilizado para resolver problemas complexos e promover a inovação. Embora as fases possam variar ligeiramente dependendo da fonte, geralmente incluem as seguintes:

- Imersão que agrega a Empatia: Compreender profundamente as necessidades e experiências dos usuários por meio de observação, entrevistas e imersão; e a Definição: Refinar as informações coletadas durante a fase de empatia para identificar claramente o problema que será abordado, estabelecendo um ponto de vista específico.

- Ideação (Ideate): Gerar uma ampla gama de ideias criativas e soluções para o problema identificado, sem críticas iniciais.

- Prototipagem (Prototype): Desenvolver modelos tangíveis ou representações visuais das ideias mais promissoras, permitindo testar conceitos de forma rápida e econômica.

- Teste (Test): Colocar os protótipos nas mãos dos usuários para obter feedback valioso, refinando e aprimorando as soluções com base nessas experiências.

A partir das fases do Design Thinking, uma trilha de formação foi construída para sustentar um processo de capacitação da Lei LGPD para as empresas.

Cooper (1999), chamou a atenção para a necessidade de se criar personas para representar diferentes arquétipos de usuários com características específicas, comportamentos, necessidades e metas. Argumentou ainda, que projetar para “usuários reais” é mais eficaz do que depender de abstrações vagas. Cooper (1999), também defendeu a ideia de que ao desenvolver produtos, é essencial ter uma compreensão mais referencial dos usuários finais, considerado que as personas são ferramentas valiosas para alcançar esse entendimento. Para tanto, um estudo da Persona Microempresa foi desenvolvida para se constituir no usuário modelo da capacitação LGPD, gerando parâmetros que personalizam a capacitação.

Os parâmetros para a capacitação se deram por conta do desenho de uma PERSONA EMPRESARIAL

- * Demografia:
- * Nome da Empresa:
- * Tamanho da Empresa:
- * Setor de Atuação:
- * Localização Geográfica:

- * Conhecimento sobre LGPD:
- * Nível de Familiaridade:
- * Experiência Anterior:
- * Desafios e Preocupações:
- * Desafios na Implementação:
- * Preocupações Específicas:
- * Objetivos Comerciais:
- * Metas de Negócios:
- * Relação com a LGPD:
- * Estrutura Organizacional:
- * Papéis e Responsabilidades:
- * Hierarquia:
- * Comportamento de Consumo de Conteúdo:
- * Preferências de Aprendizado:
- * Canais de Comunicação:
- * Nível Tecnológico:
- * Maturidade Tecnológica:
- * Disponibilidade de Recursos:
- * Orçamento e Tempo:
- * Suporte Externo:
- * Atitude em Relação à Conformidade:
- * Percepção da LGPD:
- * Importância Atribuída:
- * Histórico de Capacitação:
- * Participação Prévia:
- * Receptividade:
- * Ciclo de Compra:
- * Processo de Decisão:
- * Influenciadores-Chave:
- * Comportamento Pós-Capacitação:
- * Aplicação de Conhecimentos:
- * Suporte Contínuo:

O primeiro passo no desenvolvimento de um programa de capacitação em LGPD é identificar as necessidades específicas da organização. Isso envolve a avaliação dos processos de coleta, armazenamento e processamento de dados, bem como a análise das lacunas de conhecimento entre os funcionários (Menezes; Zerbini, 2009).

O Design Instrucional inclui elementos como:

- Gamificação: A incorporação de elementos de jogos, como pontuações e recompensas, torna a capacitação mais atraente e motivador (Urh; Vukovic; Jereb, 2015; Clark; Mayer, 2016)

- Simulações interativas: Oferecer cenários práticos em que os funcionários possam tomar decisões relacionadas à LGPD ajuda a reforçar o aprendizado (Clark, 2003).

- Realidade Virtual (RV) e Realidade Aumentada (RA): Essas tecnologias podem ser usadas para criar ambientes virtuais onde os funcionários podem praticar o que aprenderam em situações do mundo real (Abdelaziz; Alaa El Din; Senousy, 2014)

- Aprendizado móvel: Disponibilizar o capacitação em dispositivos móveis permite que os funcionários acessem o conteúdo de forma conveniente, promovendo a aprendizagem contínua (Winters, 2007). A avaliação é um processo crucial para medir a eficácia do programa de capacitação. Isso pode ser feito por meio de testes de conhecimento, avaliações de desempenho e feedback dos funcionários. Com base nos resultados, ajustes no programa podem ser feitos para melhorar a qualidade da capacitação.

REFERENCIAL TEÓRICO

A Lei nº 13.709, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2028) estabelece importantes diretrizes para a proteção de dados pessoais no Brasil. Um destaque especial para alguns dos pontos-chave da LGPD que representam um avanço significativo na proteção da privacidade e no controle dos dados pessoais no contexto brasileiro incluem:

- Princípios Fundamentais: A lei define princípios fundamentais para o tratamento de dados, como finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, e responsabilização e prestação de contas.

- Consentimento: O consentimento do titular dos dados é requerido para o tratamento de informações pessoais, sendo necessário informar de maneira clara sobre a finalidade e a forma como os dados serão utilizados.

- Direitos do Titular: A legislação confere aos titulares dos dados uma série de direitos, incluindo o acesso aos dados, a correção de informações incompletas, a exclusão de dados desnecessários e a portabilidade dos dados a outros serviços.

- Responsabilidade das Empresas: As organizações são responsáveis pelo tratamento adequado dos dados pessoais, devendo adotar medidas de segurança e promover ações para prevenir incidentes de segurança.

- Transferência Internacional de Dados: A lei estabelece regras para a transferência de dados pessoais para países que não possuam legislação equivalente

de proteção, assegurando que padrões adequados sejam seguidos.

- Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD): A criação da ANPD visa fiscalizar e aplicar as normas da LGPD, promovendo a conformidade e garantindo a proteção efetiva dos dados.

- Sanções: A LGPD prevê penalidades para o não cumprimento das normas, incluindo multas que podem ser significativas, proporcionais à gravidade da infração.

O trabalho de Carvalho e Freitas, (2021) se aprofunda na temática da adequação das organizações à Lei Geral de Proteção de Dados. Os autores destacam a importância de considerar aspectos específicos visando evitar a vulnerabilidade humana na exposição inadequada de dados pessoais. Também vão além da simples conformidade legal, e buscam fornecer orientações práticas para as organizações evitarem a vulnerabilidade humana na exposição indevida de dados pessoais. Dentre as considerações, se destacam:

- Conscientização Organizacional: O trabalho aborda a necessidade de promover a conscientização dentro das organizações sobre a importância da LGPD e os riscos associados à exposição indevida de dados. Isso pode incluir capacitações para funcionários e a criação de uma cultura de privacidade.

- Políticas Internas: É provável que os autores abordem a implementação de políticas internas robustas para o tratamento de dados pessoais, incluindo práticas claras de coleta, armazenamento e compartilhamento, alinhadas aos princípios estabelecidos pela LGPD.

- Tecnologia e Segurança da Informação: A discussão pode se estender para a importância de investir em tecnologias e práticas de segurança da informação que garantam a proteção adequada dos dados pessoais, prevenindo acessos não autorizados e garantindo a integridade das informações.

- Governança de Dados: O trabalho poderia abordar a implementação de uma governança de dados eficaz, incluindo a designação de responsabilidades específicas para o tratamento de dados pessoais, monitoramento constante e avaliação de conformidade.

- Aspectos Jurídicos e Compliance: Pode haver uma ênfase nos aspectos jurídicos da LGPD, com orientações sobre como as organizações podem garantir o cumprimento da legislação, evitando assim possíveis penalidades e litígios.

Ainda, para Carvalho e Freitas (2021), a LGPD estabelece diretrizes rigorosas para o tratamento de dados pessoais, exigindo que as empresas adotem medidas

técnicas e organizacionais para garantir a proteção dessas informações. Além disso, a legislação impõe a obrigação de conscientizar todos os colaboradores sobre os princípios da LGPD e suas responsabilidades relacionadas à privacidade dos dados.

O design instrucional, segundo Romiszowski (2011) colabora como elemento inovador para ensinar e aprender, pois vem se destacando como uma abordagem eficaz para o desenvolvimento de programas de capacitação. Ao aplicar princípios de design centrado no usuário, gamificação e tecnologias interativas, é possível criar experiências de aprendizado mais envolventes e eficazes.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A implementação de um programa de capacitação para mobilizar a conscientização empresarial em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), empregando recursos de design instrucional, apresentou uma série de benefícios significativos e mensuráveis. Esses benefícios incluem:

Melhor retenção de informações: A utilização de elementos de gamificação e simulações demonstrou-se altamente eficaz na promoção de uma retenção mais sólida e duradoura do conhecimento adquirido durante o capacitação. Os participantes internalizam as informações críticas de maneira mais eficiente e lembrar-se delas ao longo do tempo como preconizado por Urh, Vukovic e Jereb, (2015) e Clark e Mayer (2016), contribuindo para uma compreensão mais profunda e uma aplicação mais consistente dos princípios da LGPD em suas atividades diárias.

Engajamento dos funcionários: A abordagem interativa e inovadora adotada no programa de capacitação gerou um aumento notável no engajamento dos funcionários trazendo a conscientização e a construção de políticas internas para se atingir os objetivos da empresa trazidas por Carvalho e Freitas (2021) em consonância direta com as normas tratadas por Brasil (2018) para com as responsabilidades das empresas. A introdução de elementos de gamificação e a incorporação de simulações atraentes tornaram o processo de aprendizado mais envolvente e, como resultado, os colaboradores mostraram-se mais motivados a participar ativamente da capacitação. Esse nível mais elevado de envolvimento contribuiu para uma atmosfera de aprendizado mais participativa e estimulante, na perspectiva das simulações interativas de Clark (2003).

Conformidade aprimorada: Um dos objetivos centrais da capacitação em LGPD é garantir a conformidade com as regulamentações e diretrizes estabelecidas pela legislação contida em Brasil (2028) e balizado pelas diretrizes de Carvalho e Freitas (2021). Os resultados deste trabalho revelaram que os funcionários que passaram pelo programa de capacitação estavam mais bem preparados e informados sobre as exigências da LGPD. Como resultado, houve uma melhora

substancial na capacidade dos colaboradores de aderir às regulamentações da LGPD em suas atividades cotidianas. Isso, por sua vez, levou a uma redução notável no risco de infrações, contribuindo para uma conformidade aprimorada por parte da organização como um todo dentro do contexto de gerência de dados tratados por Carvalho e Freitas (2021).

Esses resultados destacaram a importância de adotar abordagens inovadoras no desenvolvimento de programas de capacitação em LGPD. A combinação de elementos de gamificação, simulações e outros recursos de design criativo pode gerar benefícios tangíveis para as organizações, aumentando a eficácia da capacitação e, consequentemente, melhorando a conscientização e a conformidade em relação à LGPD.

Portanto, a pesquisa aqui apresentada não apenas contribuiu para uma compreensão mais profunda da conformidade com a LGPD, mas também ofereceu insights práticos para o desenvolvimento de programas de capacitação eficazes em conformidade com regulamentações similares em todo o mundo corporativo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fica claro que o desenvolvimento de um programa de capacitação de conscientização em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por meio da integração de recursos de design inovadores, assume um papel de suma importância. Essa abordagem é crucial para garantir que as organizações estejam em plena conformidade com a legislação atual, permitindo-lhes efetivamente proteger os dados pessoais sob sua responsabilidade.

A adoção de estratégias de design instructional, como inovador para o capacitação institucional, proporciona a capacidade de criar experiências de aprendizado mais eficazes e motivadoras para seus colaboradores. Isso não só contribui para atender às exigências da LGPD, mas também estabelece uma base sólida para fortalecer a cultura organizacional centrada na proteção da privacidade de dados.

Em um ambiente empresarial caracterizado por mudanças constantes, torna-se evidente que as organizações que investem na implementação de programas de capacitação de alta qualidade estão bem preparadas para enfrentar os desafios intrínsecos à proteção de dados. Essas empresas demonstram um compromisso sólido com a salvaguarda da privacidade dos indivíduos, fortalecendo, ao mesmo tempo, a confiança de seus clientes e parceiros de negócios.

Portanto, esta proposta de pesquisa não apenas destaca a importância crítica do capacitação em LGPD e do design instrucional, mas também ressalta como essas abordagens se alinham com as demandas contemporâneas de conformidade

regulatória e responsabilidade corporativa. À medida que a LGPD e regulamentações semelhantes continuam a evoluir globalmente, a capacidade de desenvolver programas de capacitação eficazes, aproveitando recursos de design inovadores, emerge como um diferencial estratégico para as organizações que buscam se destacar em seu compromisso com a proteção de dados e a privacidade. Assim, esta pesquisa fornece uma base sólida para a implementação de práticas aprimoradas de conscientização em LGPD, não apenas no contexto brasileiro, mas também em cenários empresariais diversos e em constante transformação.

REFERÊNCIAS

ABDELAZIZ, M. A.; ALAA EL DIN, M.; SENOUSY, M. B. Challenges and issues in building virtual reality-based e-learning system. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, v. 4, n. 4, p. 320, 2014.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

BROWN, T. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. [S.l.]: Elsevier, 2010.

CARVALHO, H. E. R. D.; FREITA, G. A. E. B. Adequação das organizações à lgpd: Aspectos a serem considerados para evitar a vulnerabilidade humana na exposição indevida de dados pessoais. *XI SICONF-Simpósio de Contabilidade e Finanças de Dourados*, v. 18, 2021.

CLARK, D. Games and e-learning. Epic Group, 2003.

CLARK, R. C; MAYER, R. E. E-Learning and the Science of Instruction: Proven Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning. Wiley, 2016.

GEERTZ, C. A Interpretação das culturas. Rio de Janeiro: Zahar. 1973.

CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications, 2017.

MENESES, P. P. M; ZERBINI, T. Levantamento de necessidades de capacitação: reflexões atuais. *Análise–Revista de Administração da PUCRS*, v. 20, n. 2, 2009

ROMISZOWSKI, H. P. Referenciais de qualidade no design instrucional. *Revista ABED*, v. 9, 2011.

URH, M; VUKOVIC, G; JEREB, E.. The model for introduction of gamification into e-learning in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, v. 197, p. 388-397, 2015.

WINTERS,N.Whatismobilelearning.**Bigissuesinmobilelearning**,v.7,n.11,2007.