

ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO CEARENSE - UNIPACE

PROTEÇÃO DE DADOS E PODER PÚBLICO: A aplicabilidade da LGPD no PROCON da Câmara Municipal de Quixeré

Nádia Maria de Sousa Freitas¹

Tatieures Gomes Pires²

RESUMO

O presente artigo analisa a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no Programa de Proteção e Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Quixeré (PROCON-CMQ). A privacidade constitui um direito fundamental assegurado pela Constituição Federal de 1988 e pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, o estudo contextualiza o crescimento exponencial da produção de dados e os desafios decorrentes para sua proteção. Diante desse cenário, a LGPD, inspirada no GDPR europeu, surge como um marco regulatório indispensável para orientar o tratamento de dados pessoais no setor público e privado brasileiro. A fundamentação teórica aborda conceitos de dado, informação e conhecimento, ressaltando a importância estratégica para a administração pública. Abordou também a segurança da informação com base na ABNT ISO/IEC 27001:2022, reforçando a importância de garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados governamentais. A LGPD é apresentada em seus princípios, fundamentos, tipos de dados e agentes de tratamento, destacando o papel da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e as particularidades da aplicação da lei no setor público. Na metodologia adotou-se abordagem qualitativa, com caráter exploratório-descritivo, por meio de entrevistas semiestruturadas com servidoras do PROCON-CMQ. A análise dos resultados foi através da técnica de Análise de Conteúdo de Bardin. Os resultados revelam que as entrevistadas possuem conhecimento geral sobre a LGPD, porém há falhas de comunicação interna, ausência de capacitação técnica e desconhecimento sobre a atuação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO). Observou-se ainda que o órgão lida diariamente com grande volume de dados pessoais e que enfrenta limitações estruturais e tecnológicas que impactam a segurança da informação. Os desafios identificados incluem a necessidade de treinamentos, ausência de protocolos internos de tratamento de dados e fragilidades na cultura organizacional voltada à proteção de informações. Conclui-se que a adequação do PROCON-CMQ à LGPD depende diretamente do fortalecimento da cultura de proteção de dados, da melhoria dos fluxos de comunicação interna e da implementação de rotinas formais de tratamento e monitoramento das informações pessoais, que são elementos essenciais para qualificar o serviço prestado à população.

Palavras-chave: lei geral de proteção de dados pessoais; poder público; segurança da informação; procon.

¹ Nádia Maria de Sousa Freitas; Nutricionista; nadiafreitasx@gmail.com

² Tatieuress Gomes Pires; Mestre em Avaliação de Políticas Públicas; tatieuress@ufc.br

1 INTRODUÇÃO

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948, art. 12) assegura que toda pessoa tem direito à proteção da lei contra interferências arbitrárias em sua vida privada e contra quaisquer violações à sua honra e reputação, incluindo o acesso e uso não autorizado a informações pessoais. No Brasil, a privacidade de dados pessoais também é garantida como um direito fundamental pela Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988, art. 5º, X), que estabelece como invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas.

Na era da informação a quantidade de dados gerados diariamente tem crescido de forma exponencial. Diariamente são gerados cerca de 2,5 quintilhões de dados segundo o *International Business Machines* (IBM, 2022) e manter a privacidade, bem como a segurança desses dados tem se tornado uma preocupação constante em todo o mundo. Informações confidenciais e pessoais tornaram-se recursos altamente valiosos para empresas, instituições e, sobretudo, governos.

Dados pessoais permitem não apenas personalizar serviços, afetar decisões, mas sobretudo influenciar políticas públicas, estratégias econômicas e decisões sociais em larga escala. Através desses dados é possível moldar não apenas a economia, mas o curso de toda sociedade (ALMEIDA E SOARES, 2022). Nesse sentido,

Diante desse cenário, foi criada a Lei nº 13.709 em 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com efetiva aplicação em setembro de 2021, com o objetivo de regulamentar o tratamento de dados pessoais por entes públicos e privados, assegurando a privacidade e os direitos dos indivíduos no país (BRASIL, 2018). Inspirada no Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia, a lei colocou o Brasil em um grupo de países que buscam proteger a segurança e a privacidade dos dados pessoais de seus cidadãos (UNIÃO EUROPÉIA, 2016).

Contudo, a implementação da LGPD no setor público revela-se especialmente desafiadora. Holdefer (2022) destaca a necessidade de conscientização e educação dos servidores quanto aos princípios e requisitos da LGPD. Além disso, o autor recomenda a reestruturação de fluxos, mudança na cultura

organizacional quanto a coleta e tratamento de dados pessoais, proteção e adequação tecnológica na prevenção de incidentes de segurança de dados.

A Câmara Municipal de Quixeré (CMQ) localizada no interior do estado do Ceará representa o Poder Legislativo local, além de exercer suas funções do poder público, oferta serviços relevantes à comunidade por meio da Procuradoria da Mulher que atua na promoção e defesa dos direitos das mulheres, na violência de gênero e participação feminina na política e na sociedade; Balcão do Cidadão, serviço que facilita o acesso a documentos e orientações quanto a utilização do portal único do Governo Federal “gov.br” e outros serviços digitais; e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), objeto de estudo dessa pesquisa, que é a unidade de atendimento que orienta e defende os direitos do consumidor, buscando a mediação de conflitos entre cidadãos e fornecedores de bens ou serviços. (CMQ, 2025).

A LGPD assume papel fundamental no funcionamento desses setores, uma vez que todos lidam com um grande volume de dados pessoais, e eventualmente, sensíveis, o que exige tratamento adequado, seguro e transparente. No caso específico do PROCON, a aplicação da LGPD torna-se indispensável, pois o órgão recebe diariamente dados de consumidores e fornecedores durante processos de mediação e fiscalização, o que envolve registros de identificação, contratos e informações financeiras. A adoção das diretrizes da LGPD nesse contexto assegura que esses dados sejam coletados e utilizados de forma ética, preservando a confiança do cidadão e vazamentos ou seu uso indevido. (BRASIL, 2018, art. 6º).

A escolha do PROCON como objeto de análise desta pesquisa se justifica pela sua relevância social e pela complexidade de sua atuação no trato com dados pessoais. Como órgão de proteção e defesa do consumidor o PROCON não apenas garante direitos previstos na Lei nº 8.078/1990, mas também desempenha um papel estratégico na promoção da cidadania e na manutenção do equilíbrio nas relações de consumo. (BRASIL, 1990). Com a vigência da LGPD, é necessário ainda mais cuidado, transparência e responsabilidade no gerenciamento das informações recebidas. Assim, estudar a implementação da LGPD nesse setor é de grande importância para compreender os desafios e propor melhorias, contribuindo para uma atuação mais eficiente, segura e alinhada às exigências legais atuais.

Tendo em vista a importância e relevância do tema atual, o presente estudo teve como objetivo geral analisar a aplicação da LGPD no PROCON da Câmara Municipal de Quixeré (PROCON-CMQ) e seus impactos no processo de adequação institucional. Para alcançar esse objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) conhecer os fundamentos e princípios da LGPD e identificar a legislação complementar pertinente à proteção de dados no âmbito da administração pública dos municípios do Ceará; b) compreender o processo de adequação da LGPD no PROCON-CMQ; e c) analisar os impactos organizacionais, jurídicos e culturais da LGPD nesse contexto institucional.

As próximas seções deste artigo estão estruturadas da seguinte forma: a seção 2 apresenta o referencial teórico que fundamenta o estudo; a seção 3 descreve a metodologia adotada para o estudo; a seção 4 apresenta os resultados obtidos; e, por fim, a seção 5 reúne as conclusões e recomendações decorrentes da pesquisa, bem como as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta os conceitos e referencial teórico que sustentam a análise desenvolvida nesse estudo. Inicialmente, trazemos a distinção conceitual entre dado, informação e conhecimento é fundamental para compreensão do objeto de estudo. Em seguida, são discutidos os principais aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), destacando seus dispositivos e princípios orientadores. Por fim, aborda-se a aplicação da LGPD no setor público brasileiro, enfatizando os desafios e especificidades relacionados à gestão de dados pelas instituições estatais.

2.1 Dado, Informação, Conhecimento e Segurança da Informação na Gestão Pública

Dados são elementos brutos, registros sem interpretação ou significado. Quando organizados, contextualizados e analisados, os dados passam a constituir uma informação. A partir da interpretação da informação, aliada à experiência e ao julgamento humano, forma-se o conhecimento, que é utilizado como um recurso estratégico capaz de orientar ações e decisões mais eficientes especialmente em organizações (DAVENPORT, 2000).

No setor público, transformar dados em conhecimento é essencial para criar

políticas e aprimorar os serviços oferecidos à sociedade. Esse papel estratégico dos dados se fortalece justamente porque a administração pública está cada vez mais digital, um exemplo disso é o portal gov.br, que integra diversas bases de dados e adota tecnologias como automação e inteligência artificial. São mais de 4 mil serviços públicos digitais, desde a emissão de documentos até declaração do imposto de renda. Em 2025 mais de 130 milhões de brasileiros foram atendidos virtualmente na plataforma do governo federal. (GOVERNO DO BRASIL, 2025) A circulação segura de dados é um grande desafio, porém fundamental para garantir transparência e boa governança.

Nesse contexto, a segurança da informação surge como algo indispensável. De acordo com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, a segurança da informação se fundamenta na proteção da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, evitando acessos indevidos, vazamentos e perdas de dados. A segurança da informação na gestão pública diz respeito ao conjunto de procedimentos, tecnologias e políticas implementadas para proteger dados e sistemas governamentais contra acessos indevidos, vazamentos, adulterações, perdas ou ataques cibernéticos. (ABNT, 2022).

2.2 Lei Geral de Proteção de Dados

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), instituída pela Lei nº 13.709/2018, surgiu para regulamentar o tratamento de dados pessoais no Brasil, estabelecendo princípios, direitos e deveres que visam proteger a privacidade e garantir maior transparência no uso das informações tanto o setor público quanto o privado. A LGPD define regras para coleta, armazenamento, compartilhamento e descarte de dados, exigindo que as organizações adotem medidas de segurança, bases legais adequadas e práticas de governança. Ao alinhar o país às normativas internacionais, a exemplo do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) europeu, a LGPD fortalece a confiança social, incentiva a cultura de responsabilidade no tratamento de dados e impulsiona melhorias na gestão pública e na atuação institucional. De acordo com Doneda (2020), a LGPD representa um avanço significativo na consolidação da privacidade como um direito fundamental, alinhando o Brasil às tendências globais de governança e segurança de dados.

A LGPD define ainda dado pessoal como qualquer informação que

identifique ou permita identificar uma pessoa natural, e define dados sensíveis como informações sobre origem racial, convicção religiosa, opinião política, dados genéticos e biométricos, e informações referentes à saúde ou vida sexual. Para Martins (2019), distinguir esses dois tipos de dados é essencial, pois os dados sensíveis tem maior impacto sobre a dignidade e liberdade do indivíduo, uma vez que este tem potencial discriminatório que pode causar dano ao titular, exigindo, portanto, uma proteção mais severa.

A LGPD estabelece fundamentos e princípios que orientam o tratamento de dados, entre eles os princípios da finalidade, necessidade, transparência, qualidade dos dados, prevenção, segurança e responsabilização (BRASIL, 2018). Para Doneda (2020), tais princípios funcionam como eixo orientador para a adequação de práticas organizacionais, promovendo maior ética e previsibilidade no uso de informações pessoais. A lei também diferencia os agentes responsáveis pelo tratamento de dados: o controlador, é a pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado, que toma decisões sobre o tratamento dos dados pessoais. Ele tem a principal responsabilidade de garantir que tudo esteja de acordo com a LGPD, incluindo a garantia de direitos dos titulares e a implantação de medidas de segurança; o operador, que realiza o tratamento dos dados em nome do controlador sem decidir sobre os propósitos ou a forma do tratamento, ou seja, ele apenas executa as instruções do controlador e o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), que é o profissional designado pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre titulares, organização e Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). O DPO tem papel fundamental na conscientização, supervisão e comunicação. Ele orienta a instituição sobre as boas práticas de proteção de dados, monitora a conformidade da organização com a LGPD e coopera com a ANPD em fiscalizações e auditorias. (BRASIL, 2024)

A ANPD é o órgão responsável por regulamentar, fiscalizar e orientar o tratamento de dados no país. Cabe à ANPD receber denúncias, avaliar reclamações dos cidadãos e aplicar sanções quando houver descumprimento da lei (ANPD, 2023). Conforme Lanes, (2025), a ANPD tem atuado de forma responsável, ponderando entre medidas preventivas, regulatórias, e aplicações sancionatórias, se consolidando como instrumento fundamental de proteção de dados no país.

2.3 A LGPD aplicada ao Setor Público

A aplicação da LGPD no setor público apresenta particularidades relevantes conforme descrito no art. 23, pois o tratamento de dados baseia-se primariamente na execução de políticas públicas. Assim como o setor privado, a administração pública deve observar os princípios da lei como finalidade, necessidade, transparência e segurança, o desafio está em equilibrar interesse público, proteção da privacidade e transparência visto que suas bases legais estão principalmente relacionadas ao cumprimento de obrigações legais, à execução de políticas públicas e ao atendimento do interesse público (DONEDA, 2020).

Além disso, a LGPD reforça a necessidade de transparência ativa, determinando que os órgãos públicos informem claramente quais dados coletam, para quais finalidades e quais medidas de segurança adotam (BRASIL, 2018). A ANPD também é central, orientando, fiscalizando e padronizando práticas de proteção de dados na administração pública (ANPD, 2023). Dessa forma, a LGPD contribui para modernizar a gestão pública, fortalecer a confiança social e promover um uso mais ético e seguro das informações pessoais no Estado.

3 METODOLOGIA

Visando analisar a aplicação da LGPD em um órgão da administração pública, avaliando seus impactos no processo de adequação institucional, foi feito um estudo de caso realizado no PROCON-CMQ localizado no município de Quixeré-CE. Para isso foi realizada uma pesquisa de abordagem qualitativa, fundamentada no método exploratório-descritivo. O estudo adotou uma abordagem qualitativa, já que buscou explorar e compreender fenômenos subjetivos e contextuais que não podem ser mensurados através de números, ou seja não se detém a aspectos estatísticos e quantitativos, mas se atenta às percepções do grupo em que ele se encontra e à compreensão do objeto de estudo pelo pesquisador (GUERRA *et al*, 2024). O método exploratório-descritivo foi escolhido devido à necessidade de investigar um campo pouco explorado em estudos, especialmente nas percepções dos profissionais do PROCON-CMQ quanto ao tema abordado e logo depois descrever de maneira mais organizada os achados dessa exploração.

As técnicas de coleta e tratamento de dados utilizadas na pesquisa

incluíram a realização de pesquisa bibliográfica e documental, conforme orienta Lakatos e Marconi (2017) que destaca a importância dessa abordagem para a construção do referencial teórico e a análise de registros institucionais. Foram aplicadas também entrevistas semiestruturadas, seguindo as recomendações metodológicas de Silverman (2009), que enfatiza a flexibilidade e a profundidade desse instrumento na investigação qualitativa.

A população do estudo foi composta por todos os servidores efetivos, contratados e comissionados do Procon-CMQ. A amostra foi formada pelos participantes que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos e que demonstraram disponibilidade para colaborar com a pesquisa, resultante em 5 participantes. As entrevistas foram realizadas presencialmente ou em formato virtual, conforme a conveniência dos participantes. Antes de cada conversa, foram apresentados os objetivos da pesquisa e solicitado o consentimento para a gravação, transcrição e uso das informações exclusivamente para fins acadêmicos. Todo o processo foi conduzido com cuidado e atenção ao sigilo, garantindo que as identidades fossem preservadas e que os participantes se sentissem seguros para compartilhar suas experiências e percepções. O protocolo da entrevista abrangeu 18 perguntas divididas em 3 blocos (bloco 1: conhecimento e percepção sobre a LGPD; bloco 2: práticas institucionais e ações de adequação, e bloco 3: desafios, limitações e propostas).

A principal característica da entrevista semiestruturada é flexibilidade na estrutura, o qual proporciona ao entrevistado mais liberdade para expressar suas opiniões sobre o tema analisado. Esse formato permite também ao entrevistador ajustar as perguntas, a profundidade e até a ordem conforme o desenvolvimento das respostas apresentadas e do perfil de cada participante da pesquisa. (SILVERMAN, 2009).

Para análise de dados as entrevistas foram transcritas e analisadas de acordo com as categorias listadas anteriormente, que possibilitou mapear o estágio atual da adequação e os principais desafios enfrentados.

Para a análise dos resultados foi utilizado a técnica análise de conteúdo de Bardin (2011), metodologia específica para a análise de dados qualitativos que se estrutura em três fases principais: 1) pré-análise, em que o pesquisador organiza todo o material que poderá ser utilizado na pesquisa; 2) exploração do material, fase que o material é categorizado por meio de leitura das referências; e 3)

tratamento dos resultados, que é a fase final, faz-se a interpretação dos dados coletados e elabora, por fim, a conclusão da pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Os resultados foram analisados de acordo com a metodologia aplicada utilizando as informações obtidas nas entrevistas com os profissionais do PROCON-CMQ. O perfil dos candidatos se distribuiu da seguinte forma: cinco servidoras contratadas a partir de janeiro de 2025, todas do sexo feminino. Para garantir a confidencialidade das profissionais, cada entrevistada recebeu uma sigla de identificação (E1, E2, E3, E4 e E5) evitando qualquer forma de identificação pessoal, em conformidade com princípios éticos da pesquisa qualitativa.

Esta seção está dividida em três blocos, conforme distribuição do roteiro de entrevista semiestruturada: Conhecimento e percepção sobre a LGPD; Práticas institucionais e ações de adequação; e Desafios, limitações e propostas.

4.1 Conhecimento e percepção sobre a LGPD

O primeiro bloco do instrumento de pesquisa abordou o conhecimento e percepção das entrevistadas sobre a LGPD, com o objetivo de comparar o nível de compreensão e de aplicação da lei no dia a dia das servidoras participantes da pesquisa.

As respostas deste bloco foram mais objetivas e, de modo geral, observou-se segurança nas respostas no quesito de conhecimento geral sobre LGPD e proteção de dados. 60% (sessenta por cento) das entrevistadas detinham algum conhecimento quanto a lei e sua finalidade, porém no contexto da administração pública, a baixa familiaridade de 40% das servidoras de um órgão como o PROCON com a LGPD revela uma fragilidade institucional significativa. Isso se agrava se considerarmos que muitos órgãos públicos ainda não concluíram sua adequação à legislação. Segundo auditoria recente realizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) com 387 instituições federais, apenas 42% estão em conformidade com os requisitos da LGPD. Esse dado revela que boa parte das instituições públicas permanecem com estágio de maturidade baixo em critérios essenciais, como preparação institucional e capacitação técnica para aplicação da

LGPD. (BRASIL, 2025).

Quando questionadas se os servidores do PROCON-CMQ, bem como da câmara municipal estavam devidamente informados sobre a aplicação da lei e suas obrigações legais, todas as participantes foram unânimes em afirmar que não havia informação suficiente, que desde o momento que entraram não havia recebido qualquer orientação quanto a essa lei. Essa unanimidade evidencia uma lacuna na comunicação interna entre instituição e servidores, evidenciando que é possível que as normas não estejam sendo comunicadas de forma adequada. Almeida et al. (2010) destacam que a comunicação interna eficiente é a base para que o servidor compreenda o objetivo e as responsabilidades associadas ao ambiente que ele está legalmente inserido.

4.2 Práticas institucionais e ações de adequação

Nesse bloco foi examinado o nível de conformidade com a LGPD dentro do PROCON-CMQ e da própria Câmara Municipal com o objetivo de avaliar a procedimentos e percepção dos servidores em relação ao tratamento de dados pessoais e segurança da informação.

As entrevistadas demonstraram desconhecimento tanto quanto o processo de adequação à LGPD quanto a existência do Encarregado de Proteção de Dados. (DPO). A presença do DPO é essencial para assegurar que uma instituição esteja em conformidade com a LGPD. Esse profissional promove a conscientização dos colaboradores sobre políticas de tratamento de dados, segurança da informação, além de funcionar como canal de comunicação entre a instituição, os titulares e os órgãos reguladores, garantindo transparência e resposta adequada a incidentes. Rocha (2023) aponta que a instituição quando ainda não tem uma cultura de proteção de dados consolidada ou quando a comunicação interna apresenta fragilidade, surgem lacunas significativas de conhecimento que comprometem a efetividade do processo de adequação.

Em relação ao tratamento de dados diários, 80% das entrevistadas responderam que lidavam diariamente com dados pessoais, que somente pessoas autorizadas podiam ter acesso aos documentos gerados pelo PROCON-CMQ, porém o limite de acesso a computadores se restringia ao uso de senha de login e que faltava segurança adicional nos computadores. Teles (2024) mostra em seu

artigo que órgãos públicos manipulam grande volume de dados pessoais e em muitos casos, informações sensíveis, entretanto, assim como foi identificado na pesquisa, tais órgãos frequentemente enfrentam desafios significativos, especialmente devido a sistemas antigos e à falta de infraestrutura adequada para proteger dados pessoais. Além do investimento em tecnologia, é necessária uma mudança cultural, capacitando servidores para compreender riscos, prevenir vazamentos e cumprir a legislação.

4.3 Desafios, limitações e propostas

Por fim, o conjunto de perguntas apresentado nesse bloco teve como objetivo identificar os desafios, fragilidades e possibilidades de melhoria no processo de proteção de dados pessoais.

A análise das respostas evidencia que o principal desafio para a implementação efetiva da LGPD no PROCON-CMQ está concentrado na falta de capacitação dos servidores, visto que 100% das entrevistadas relataram que ainda não tiveram treinamento e que os outros setores da câmara também não tinham sido capacitados quanto a proteção de informações. O nível de entendimento sobre a importância do sigilo e do tratamento adequado das informações foi de diferentes níveis. O resultado da análise se assemelha ao estudo de Albuquerque (2025) que destacou a ausência de políticas internas clara e falta de capacitação como problemas recorrentes no setor público.

Quanto à capacidade da instituição de responder a um eventual vazamento de dados, as entrevistadas afirmaram que a Câmara está preparada juridicamente. No entanto, nenhuma delas conseguiu explicar de forma clara como funciona, o que sugere a ausência de conhecimento em gestão de incidentes, algo já observado por Lima et al. (2022) que o setor público necessita de protocolos efetivos de correção de incidentes de segurança de dados. Sobre melhorias na adequação à LGPD, houve sugestões quanto à necessidade de treinamentos contínuos. De acordo com a entrevistada E5 em sua fala “eu acho que o primeiro é tornar as pessoas capacitadas no assunto, né? Eu acho que esse é o grande maior desafio, capacitar essas pessoas, criar métodos formais, né? Formulários, algum termo de responsabilidade, eu acho que seria um passo bastante interessante, né?” a entrevista E1 sugeriu “Ter o controle dos dados, de acesso, ter certas pessoas

somente para ter acesso a esse tipo de documentos, não todo mundo.” Essas recomendações estão em consonância com as boas práticas de governança de dados propostas pelas Diretrizes de Segurança da Informação na Administração Pública (BRASIL, 2018) e pelo Guia da ANPD (2023), que reforçam a importância de procedimentos da cultura institucional de proteção de dados.

Por fim, as observações adicionais reforçam que a construção de um ambiente seguro depende da conscientização interna e de um processo permanente de formação, aspectos fundamentais para a consolidação da proteção de dados no setor público (Albuquerque, 2021).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Câmara Municipal de Quixeré exerce um papel fundamental no exercício da cidadania da população quixerense. A oferta de serviços de atendimento ao público como Balcão do Cidadão, Procuradoria da Mulher e PROCON são atividades que aproximam a população do poder legislativo. Por outro lado, à medida que esses serviços ampliam, aumenta a preocupação com a proteção de dados pessoais dos usuários, sobretudo no PROCON-CMQ, objeto de estudo desse artigo. Nesse contexto, a LGPD assume um papel fundamental, pois tem a função de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade de cada cidadão, além disso, ela protege o processo dos dados desde a coleta das informações, tratamento, armazenamento e compartilhamento, quando necessário. Quando corretamente aplicada, a LGPD não apenas reforça a segurança das informações, como também contribui para aumentar a confiança da população nos serviços públicos.

A análise revelou que o PROCON-CMQ está ainda nos primeiros passos quanto adequação à LGPD. Existe uma carência significativa de capacitação técnica específica e de uma implantação de cultura de proteção de dados que acabam dificultando o avanço desse processo. Também ficou evidente o desconhecimento sobre o papel e atuação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO), figura central prevista no art. 41 da LGPD e embora atuante dentro da câmara, ainda não é plenamente conhecido pelos servidores.

Outro ponto analisado foi a preocupação em melhorar o serviço prestado ao cidadão. As participantes reforçaram a necessidade de implementar ações mais

estruturadas, como oferta de capacitações contínuas, não apenas para o PROCON-CMQ, mas para toda instituição, além da criação de formulários, termos de responsabilidade, padronização de processos e adoção de métodos de tratamento e privacidade de dados por meio de segurança da informação e inovação tecnológica. Essas medidas são essenciais para aumentar a transparência, fortalecer a segurança jurídica e aprimorar o serviço prestado à população.

Assim, conclui-se que a adequação à LGPD no âmbito do PROCON-CMQ depende não apenas de investimentos em capacitação técnica, mas também no fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para proteção de dados. Implementar rotinas de atendimento e monitoramento também são indispensáveis. Somente com essas medidas a instituição poderá evoluir de fato em conformidade garantindo um tratamento de dados mais seguro, alinhado às boas práticas de privacidade.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Abraão Isac Crispim Chaves. A proteção de dados pessoais como pilar da ciberdemocracia: análise crítica da LGPD na gestão pública. **Ciências Humanas**, v. 29, n. 148, jul. 2025. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-protecao-de-dados-pessoais-como-pilar-da-ciberdemocracia-analise-critica-da-lgpd-na-gestao-publica/>. Acesso em: 1 nov. 2025.

ALMEIDA, Lilian Maria de Souza; SOUZA, Luiz Gonzaga Mariano de; MELLO, Carlos Henrique Pereira. A comunicação interna como um instrumento de promoção da qualidade: estudo de caso em uma empresa global de comunicação. **Gestão & Produção**, v. 17, n. 1, p. 19–34, 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO/IEC 27001: segurança da informação, segurança cibernética e proteção da privacidade — sistemas de gestão da segurança da informação — requisitos**. Rio de Janeiro, 2022.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). **Guia orientativo para o setor público**. Brasília, DF: ANPD, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/materiais-educativos-e-publicacoes/guia-poder-publico-anpd-versao-final.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm#art5. Acesso em: 8 jul. 2025.

BRASIL. **Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado**. Brasília: DF: ANDP, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/atos-normativos/regulamentacoes_anpd. Acesso em: 09 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 8 jul. 2025.

BRASIL. Tribunal de Contas da União (TCU). **Acórdão nº 1372**, Plenário, 2025. PDF. Disponível no arquivo local: Acórdão 1372 de 2025 Plenário.pdf. Acesso em: 10 dez. 2025.

CÂMARA MUNICIPAL DE QUIXERÉ (CMQ). **Portal institucional**. Quixeré, [s.d.]. Disponível em: <https://www.camaraquixere.ce.gov.br>. Acesso em: 3 ago. 2025.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DONEDA, Danilo Cesar Maganhoto. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**: elementos da formação da Lei Geral de Proteção de Dados. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

GOVERNO DO BRASIL. **Mais de 130 milhões de brasileiros já utilizaram o gov.br em 2025**. Brasília, DF: gov.br, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2025/se/mais-de-130-milhoes-de-brasileiros-ja-utilizaram-o-gov-br-em-2025>. Acesso em: 09 dez. 2025.

GUERRA, et al. Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 15, n. 7, p. 1–15, 2024.

HOLDEFER, Dionata Luis. **Aderência dos tribunais de contas à lei geral de proteção de dados pessoais**. Brasília, DF: Instituto de Direito Público, 2022. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/4271>. Acesso em: 8 nov. 2025.

IBM. **Fueling your insights into the natural resource of our generation – Big Data**. IBM Digital Analytics Blog, 2013. Disponível em: https://public.dhe.ibm.com/software/it/software-network2013/Unlock_the_value_of_the_information_in_the_Big_Data_era.pdf. Acesso em: 12 jul. 2025.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LANES, Yuri Nathan da Costa; FERREIRA, Júlia Mesquita; FURUYA, Lais Faleiros. A atuação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) na proteção de dados no Brasil: análise de casos e suas principais intervenções. **Sapientia Iuris**, n. 2, p. 180–193, 2025. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10302901.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2025.

LIMA, Paulo Ricardo Silva; FERREIRA, Leonardo Matheus Marques; PEIXOTO, Ana Lydia Vasco de Albuquerque. Gestão da segurança da informação: análise de políticas de defesa cibernética e estratégias para a proteção de dados e informações da administração pública brasileira. **P2P & Inovação**, v. 9, n. 1, p. 206–221, 2022.

ONU. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 1948. Disponível em: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>. Acesso em: 05 ago. 2025.

ROCHA, Alessandro Roberto et al. Competências de liderança para a cultura inovativa na gestão pública. **Teoria e Prática em Administração**, v. 13, n. 1, p. 1–17, 2023.

SILVERMAN, David. **Interpretação de dados qualitativos**: métodos para análise de entrevistas, textos e interações. Porto Alegre: Artmed, 2009.

TELES, Matheus de Sousa. **Desafios da implementação da LGPD nos órgãos públicos: um caminho para a proteção de dados no Brasil**. Jus.com.br, 1 out. 2024. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/111158/desafios-da-implementacao-da-lgpd-nos-orgaos-publicos-um-caminho-para-a-protecao-de-dados-no-brasil>. Acesso em: 10 dez. 2025.

UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016. **Jornal Oficial da União Europeia**, 4 maio 2016. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>. Acesso em: 05 ago. 2025.