

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CAMPUS DE CASCA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

FERNANDA GABRIELI HASSE

**A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) APLICADA À
UTILIZAÇÃO DO ARRANJO FINANCEIRO PIX**

CASCA

2021

FERNANDA GABRIELI HASSE

**A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) APLICADA À
UTILIZAÇÃO DO ARRANJO FINANCEIRO PIX**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade de Passo Fundo, campus Casca, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof^ª. Me.Daniela dos Santos.

CASCA

2021

FERNANDA GABRIELI HASSE

**A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) APLICADA À
UTILIZAÇÃO DO ARRANJO FINANCEIRO PIX**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em ____ de dezembro de 2021, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis no curso de Ciências Contábeis da Universidade de Passo Fundo, campus Casca, pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Prof.^a Me. Daniela dos Santos
UPF - Orientador

Prof.
UPF

Prof.
UPF

CASCA
2021

Dedico esse trabalho aos meus pais, os quais me
deram asas e me ensinaram a
voar sozinha.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da minha vida e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Aos meus pais, Analicia e Jandir, por serem meu pilar, estarem ao meu lado e me fazerem acreditar que tinha a força e as ferramentas necessárias para finalizar este trabalho.

Agradeço ao meu namorado, Jean Carlo, que nunca desistiu de mim e sempre me ofereceu amor, pela paciência, compreensão e motivação durante esta caminhada.

Não poderia deixar de agradecer a minha orientadora, Prof. Me. Daniela dos Santos, pela atenção, acompanhamento e profissionalismo.

À Universidade de Passo Fundo, campus Casca, e à Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, pelo ambiente propício à evolução e crescimento.

A todos os professores que acompanharam meu percurso ao longo desses anos eu deixo uma palavra sincera de gratidão, porque sem essa paciência e sabedoria eu jamais seria esta pessoa tão realizada.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que, de alguma forma, foram essenciais para que alcançasse este objetivo com qual sempre sonhei.

“Se, a princípio, a ideia não é absurda, então não há esperança para ela.”

ALBERT EINSTEIN.

RESUMO

HASSE, Fernanda Gabrieli. **A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) aplicada à utilização do arranjo financeiro PIX**. Casca, 2021. 62 f. Trabalho de conclusão de curso (Curso de Ciências Contábeis). UPF, 2021.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive por meios digitais, por pessoa natural ou jurídica. A implementação da lei propõe maior comprometimento com a segurança e transparência em relação ao tratamento de dados, propiciando a pessoa natural maior proteção ao seu direito de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento de sua personalidade. O objetivo deste estudo é analisar a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no controle interno de dados introduzidos no arranjo financeiro PIX. O PIX é um meio eletrônico e instantâneo de pagamentos e transferências bancárias que foi criado pelo Banco Central do Brasil. Através desta plataforma, será possível transferir recursos entre contas em poucos segundos, a qualquer momento. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários e foram obtidas 68 respostas, estas destinados aos associados de uma Cooperativa de Crédito bem como ao setor de controle interno da mesma instituição. Por meio da análise de dados, conclui-se que o controle interno de dados introduzidos no arranjo financeiro PIX estão assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, visto que considera o consentimento do titular imprescindível para o tratamento de dados, adota as medidas de segurança necessárias para a proteção dos dados e atende aos princípios previstos na lei. Esta pesquisa contribui para enfatizar a importância da lei para a sociedade, trazendo para os usuários do PIX mais clareza a respeito da regulação sobre o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais, e garantindo aos indivíduos mais privacidade e proteção dos seus dados.

Palavras-chave: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). PIX. Controle interno.

ABSTRACT

HASSE, Fernanda Gabrieli. **The Brazilian General Data Protection Law (LGPD) applied to the utilization of PIX arrangement.** Casca, 2021. 62 f. Undergraduate task (Accounting Science Course). UPF, 2021.

The Brazilian General Data Protection Law (Law n° 13.709, from August 14th, 2018) talks about the personal data treatment, including by digital ways, by natural or legal person. The law implementation proposes more compromising with the safety and transparency relating to the data treatment, providing to the natural person more protection to their liberty law and privacy and the free development of their personality. This study objective is to analyze the General Data Protection Law (LGPD) in the internal control of data introduced in the financial PIX arrangement. The PIX is an electronic and snapshot of payment and banks transfers that was created by the Brazilian Central Bank. Through this platform, it will be possible to transfer resources between accounts in a few seconds, at any moment. The data collection was done with a questionnaire and it was obtained 68 answers, destined to the associated of a credit cooperative as well as the internal control sector in the same institution. Through the data analysis, it is concluded that the internal data control introduced in the PIX financial arrangement are protected by the Brazilian General Data Protection Law, once it considers the agreement of the holder essential to the data treatment, it adopts the necessary safety measures to the data protection, attending the principals saw in the law. This research contributes to emphasize the importance of the law to the society, bringing to the PIX users more clarity about the regulation about the personal data treatment and sharing, and ensuring people more privacy and data protection.

Key-words: Brazilian General Data Protection Law (LGPD). PIX. Internal control.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Fases de Implementação	21
Quadro 2- Etapas do compartilhamento	24
Quadro 3- PIX: Características principais	26
Quadro 4- Benefícios do PIX	27
Quadro 5- Princípios fundamentais do controle interno.....	30

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Gênero.....	40
Gráfico 2- Idade.....	40
Gráfico 3- Nível de conhecimento sobre a LGPD.....	41
Gráfico 4- Importância da LGPD	42
Gráfico 5- Importância do consentimento do titular	43
Gráfico 6- Segurança no tratamento de dados nos meios digitais.....	44
Gráfico 7- Conhecimento sobre o PIX	44
Gráfico 8- Chave de cadastro	45
Gráfico 9- Motivos para não obter chave de cadastro	46
Gráfico 10- Segurança da plataforma digital PIX conforme a LGPD.....	47
Gráfico 11- Reporte de “erros” ao Banco Central	48
Gráfico 12- Benefícios do arranjo financeiro PIX.....	49
Gráfico 13- Arranjo financeiro PIX.....	49
Gráfico 14- Dados totalmente assegurados pela LGPD	50
Gráfico 15- Processos garantidores de alto nível de segurança.....	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados

API – Interface de Comunicação de Programas

COAF – Conselho de Controle de Atividades Financeiras

Febraban – Federação Brasileira de Bancos

GDPR – General Data Protection Regulation

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	15
2.1.1 Aplicabilidade e princípios da LGPD	16
2.1.2 Dados pessoais	17
2.1.3 Tratamento de dados pessoais	18
2.1.4 Obrigação às empresas	19
2.2 OPEN BANKING	20
2.2.1 Regulação financeira	21
2.2.2 Utilização do Open Banking no Brasil	22
2.2.3 Segurança e privacidade	23
2.3 O PIX	25
2.3.1 Características e benefícios	26
2.3.2 Segurança dos dados pessoais	27
2.3.3 Impactos nas empresas e na contabilidade	28
2.4 CONTROLE INTERNO	29
2.4.1 Princípios dos controles internos	30
2.4.2 Importância do controle interno	31
2.4.3 Fraude e erro	32
3 METODOLOGIA	34
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	34
3.2 UNIVERSO DE PESQUISA	35
3.3 PROCEDIMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	36
3.4 VARIÁVEIS DO ESTUDO	37
3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	37
3.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	38
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	39
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO	39
4.2 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS	39
4.3 ANÁLISE DE DADOS	40
4.3.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e PIX	41
4.3.2 Controle Interno – Cooperativa de Crédito	50
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
REFERÊNCIAS	54
APÊNDICES	59
Apêndice A – Questionário: Lei Geral de Proteção de Dados e PIX	59
Apêndice B – Questionário: Controle Interno	62

1 INTRODUÇÃO

Numa época de profundas e inquietantes mudanças, na qual as ideologias tradicionais e as teorias grandiosas se cruzam e se transformam, os recursos e canais digitais, em seus estados atuais, estão cada vez mais presentes na vida das pessoas e na realidade das corporações, surgindo assim uma nova problemática ao modo de como são utilizadas estas tecnologias.

A radiante propagação da funcionalidade da Internet e da revolução tecnológica, veio a se tornar um meio de comunicação massificado, englobando em si inúmeros aspectos da vida cotidiana como estudo, trabalho e lazer, de modo que é praticamente impossível para as próximas gerações conceberem um mundo sem o uso dessas ferramentas de comodidade.

Atualmente, a ascensão ao meio digital se deu, e não somente, à pandemia da COVID-19. Esta, por sua vez, é uma doença causada pelo Corona vírus, e que infelizmente já dizimou inúmeras vidas. Tal vírus, invisível e silencioso, se propaga de aglomerações e sendo assim, numerosas atividades tiveram de migrar para a esfera tecnológica e remota.

Para tanto, é válido pontuar que existe uma certa ingenuidade dos usuários quanto a capacidade de captação e circulação de informações no meio virtual, abrindo, assim, um maior espaço para que suas informações acabem em posse de terceiros.

Os dados pessoais, todos os dias, são utilizados em diversas situações. São inúmeras as atividades realizadas no mundo virtual, como: adquirir bens e serviços, fazer pesquisas, trocar mensagens ou navegar por redes sociais. Mas ao fazer isso, informações como nome, endereço, dados bancários, localização, interesses e hábitos de consumo acabam sendo lançados na rede. E essa é uma prática que pode trazer riscos aos usuários, uma vez que todos esses dados podem ser compartilhados ou vendidos de forma indiscriminada.

Todavia, até então, a legislação brasileira ainda não apresentava regulamentações específicas que garantissem o cuidado, a segurança, a transparência e a privacidade na coleta de dados. Desse modo, na visão de Alves (2019), diante da evolução de aspectos tecnológicos e econômicos deveria acontecer uma evolução jurídica, surgindo a necessidade de constitucionalizar a proteção de dados pessoais, a fim de dar aparato jurídico a privacidade de dados. Ademais, enfatiza também a importância para além do respeito à privacidade, observando a forma como os dados são processados, preservando assim, qualquer outra liberdade que o cidadão detenha.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº13.709/2018 é a legislação brasileira que entrou em vigor em 3 de maio de 2021, foi inspirada na *General Data Protection*

Regulation (GDPR), a norma geral da União Europeia, que trata da proteção específica sobre os dados pessoais, e as informações que identificam ou tornam identificável uma pessoa natural.

Em um contexto alterado pela presença da tecnologia, é plausível questionar se a privacidade tem sido relativizada ou mesmo eliminada. Conforme Rodotá (2008), quanto mais os serviços são tecnologicamente sofisticados, mais o indivíduo deixa nas mãos do fornecedor de serviço uma quantidade relevante de informações pessoais. Sendo assim, quanto mais se alarga a rede de serviços, mais crescem as possibilidades de interconexões entre banco de dados e disseminação internacional das informações coletadas.

Nesse sentido, com base nos dados já mencionados, a tecnologia propicia uma esfera privada mais rica, porém mais frágil e mais exposta a ameaças, o que justifica a necessidade de contínuo fortalecimento de sua proteção jurídica, destacando-se, de modo especial, os dados e informações financeiros tramitados por meio da mais nova plataforma digital chamada PIX.

1.1 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA

Segundo Gonçalves (2003) apud Esteves (2019), “as possibilidades técnicas da sociedade da informação permitem maior facilidade de comunicação e acesso à informação, o que proporciona às pessoas mais e melhores meios de expressão, criação, participação e interação”. Todavia, tal sociedade traz riscos no que tange à violação de garantias fundamentais e direitos de personalidade, em especial o direito à privacidade.

O PIX, sistema de pagamento instantâneo digital proposto pelo Banco Central teve inserção no mercado no dia 16 de novembro de 2020, com a proposta de transformar e modernizar de forma positiva toda a área de meios de pagamento do Brasil.

Essa nova forma de arranjo digital e social cria mecanismos capazes de processar e transmitir informações em uma velocidade jamais imaginável. Os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia. Dessa forma, há um cadastramento limite de “chaves” por usuário, tornando assim um procedimento que elenca autonomia, rapidez, simplicidade, segurança e centralização financeira.

O nome escolhido remete a conceitos como tecnologia, transação e pixel. A ideia, conforme o próprio Banco Central, é ser tão simples como um bate-papo em redes sociais. Dessa forma, é válido destacar que tal imponente transformação e de tão simples acesso e manuseio pode dar margem a possíveis riscos para com os usuários e sendo assim, por meio deste trabalho, pretende-se responder a seguinte questão: os dados pessoais inseridos no arranjo

financeiro PIX estão totalmente assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?

1.2 OBJETIVOS

A seguir, serão apresentados os objetivos gerais e específicos fundamentais para a realização deste trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no controle interno de dados introduzidos no arranjo financeiro PIX.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Demonstrar as principais características da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Verificar a confiabilidade da plataforma digital PIX na percepção dos usuários;
- Analisar quais processos do controle interno foram implementados para adequar o arranjo financeiro PIX à Lei Geral de Proteção de Dados;
- Identificar quais as vantagens e desvantagens da utilização da plataforma digital PIX.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão abordadas as bases teóricas nas quais o presente estudo está fundamentado. Primeiramente, serão apresentados conceitos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seguindo de aspectos relacionados ao Open Banking bem como ao PIX, finalizando com pontos entrelaçados aos processos do controle interno.

2.1 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Constituição Federal de 1988, em seu inciso X do art. 5º menciona o direito à vida, à liberdade, à segurança, à propriedade bem como o sigilo da correspondência e de dados como direitos fundamentais invioláveis, assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (BRASIL, 2016).

De acordo com art. 1º¹ da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a lei se aplica a todo e qualquer tratamento de dados, por qualquer meio, seja realizado por pessoa natural ou pessoa jurídica, de direito público ou privado.

A LGPD foi sancionada pela Lei nº 13.709, em 14 de agosto de 2018 e estava prevista para entrar em vigor 24 meses após a sua data de publicação, em 14 de agosto de 2020. Todavia, em decorrência da pandemia causada pelo novo Corona vírus (COVID-19), o prazo para entrar em vigor foi prorrogado para 3 de maio de 2021, de acordo com Medida Provisória 959, de 29 de abril de 2020, tendo sua validade em todo território nacional e se sobrepondo a qualquer lei estadual e municipal.

Conforme Pinheiro (2020), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é um novo marco legal brasileiro de grande impacto, tanto para as instituições privadas como para as públicas, por se tratar de uma regulamentação que traz princípios, direitos e obrigações relacionados ao uso de um dos ativos mais valiosos da sociedade digital, que são as bases de dados relacionadas às pessoas.

Para Alves (2019) não se trata de uma lei jurídica, mas sim técnica, criando uma visão moderna de como o dado deve ser processado, independentemente de sua finalidade. Além

¹ Art. 1º 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.

disso, evidencia as bases plurais da lei, que englobam pilares como segurança e tecnologia da informação, administração, comunicação e jurídico.

De acordo com Governanças (2019, s/p):

Essa Lei define que deverão estar em conformidade tanto a portaria de um prédio, que registra os dados dos visitantes em um livro, quanto um laboratório de análises clínicas que registra os dados pessoais de seus funcionários na área de RH e disponibiliza os resultados das análises clínicas dos clientes na Web. Esta é a primeira Lei que punirá por inércia: além de as instituições serem obrigadas a se adequar à Lei, deverão demonstrar (evidenciar) a sua conformidade, tanto para o titular quanto para a autoridade nacional, para evitarem as penalizações.

A lei dispõe no art. 2º, fundamentos disciplinados na proteção de dados, sendo: o respeito à privacidade; a autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

2.1.1 Aplicabilidade e princípios da LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais serve para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, inclusive nos meios digitais.

A lei aplica-se ao tratamento de dados pessoais, independente do meio, realizado por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, desde que a coleta de dados, a operação de tratamento bem como a oferta e o fornecimento de bens ou serviços tenham sido operacionalizados e advenham de indivíduos localizados em território nacional.

Ademais, a lei não se aplica a dados fora do Brasil, nem para fins exclusivamente particulares e não econômicos assim como para fins jornalístico e artístico, de segurança pública e do Estado, defesa nacional, atividades de investigação e repressão de infrações penais.

A LGPD traz em seu art. 6º os princípios que devem ser seguidos ao realizar tratamento de dados pessoais:

As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I - Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

- II - Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;
- III - Necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;
- IV - Livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;
- V - Qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;
- VI - Transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;
- VII - Segurança: utilização de medidas 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 difusão;
- VIII - Prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- IX - Não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- X - Responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

Visto que o tratamento de dados pessoais evidencia uma exposição à vida particular do titular, é de suma importância que sejam seguidos tais princípios previstos nesta Lei bem como que o usuário tenha total liberdade para aceitar ou recusar o tratamento além de estar totalmente ciente do processamento e da finalidade destes dados.

2.1.2 Dados pessoais

A Comissão Europeia (2016, s/p) define dados pessoais como a

informação relativa a uma pessoa viva, identificada ou identificável. Também constituem dados pessoais o conjunto de informações distintas que podem levar à identificação de uma determinada pessoa. Dados pessoais que tenham sido descaracterizados, codificados ou pseudonimizados, mas que possam ser utilizados para reidentificar uma pessoa, continuam a ser dados pessoais e são abrangidos pelo âmbito de aplicação do RGPD. Dados pessoais que tenham sido tornados anónimos de modo a que a pessoa não seja ou deixe de ser identificável deixam de ser considerados dados pessoais. Para que os dados sejam verdadeiramente anonimizados, a anonimização tem de ser irreversível.

De acordo com o Serviço Federal de Processamento de Dados (SerPro) é considerado dado pessoal a informação que permite identificar, direta ou indiretamente, um indivíduo que esteja vivo, sendo ela: nome, RG, CPF, gênero, telefone, cartão bancário, histórico de pagamentos, entre outros.

A LGPD considera, além do dado pessoal tido como informação relacionado a pessoa natural identificada ou identificável, dois outros tipos de dados: a) dado pessoal sensível como sendo àquele relacionado à etnia, posicionamento político, convicção religiosa, filiação a organização de caráter filosófico, político ou religioso bem como dados biométricos ou genéticos; b) dado anônimo ao se referir à titular que não possa ser identificado, direta ou indiretamente.

Entende-se por titular, conforme a Lei, aquele indivíduo dono dos dados pessoais que serão tratados. Já os agentes de tratamento são os controladores e os operadores. Controlador é o responsável pelas decisões relacionadas ao tratamento de dados pessoais, bem como eventual incidente que venha a ocorrer. E operador é aquele que trata os dados e deve seguir todas as ordens do controlador em relação ao tratamento dos dados. Além disso, a pessoa responsável por intermediar a comunicação entre os titulares, o controlador e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados são chamados de encarregado.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é o órgão responsável por implementar e fiscalizar a efetivação dos direitos previstos na LGPD, zelar pela proteção de dados pessoais no país e aplicar as devidas sanções em seu descumprimento da Lei.

2.1.3 Tratamento de dados pessoais

O tratamento de dados é caracterizado na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em seu artigo 5º, inciso X como:

toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

A LGPD se aplica ao tratamento de todo e qualquer dado, realizado por pessoa física ou jurídica, com fins econômicos e comerciais, desde que o tratamento seja realizado todo ou em parte no território nacional. Além disso, a Lei traz, ainda, outros conceitos relevantes e conexos para que haja ou não o tratamento efetivo dos dados, como o inciso XII, XIII e XIV do art. 5º, respectivamente.

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

Bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;
Eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

Conforme o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, o consentimento pode ser dado validando uma opção ao visitar um site na Internet ou até mesmo mediante declaração ou conduta que indique claramente nesse contexto que aceita o tratamento proposto dos seus dados pessoais. Não pode se constituir como um consentimento formas como: silêncio, opções pré-validadas e omissão.

O consentimento é a principal ferramenta para que haja o tratamento de dados, e deve ser respeitada a forma prevista em Lei, seja por escrito ou qualquer meio que demonstre a vontade do titular. Tal consentimento pode ser ainda revogado a qualquer momento pelo titular além de ser dispensando ao se tratar de dados manifestados públicos pelo titular, como órgãos de pesquisa.

Não se tratando das exceções que dispensam o consentimento do titular, o controlador mesmo que já esteja de posse dos dados, se precisar tratá-los com outra finalidade, deve pedir novamente o consentimento do titular.

2.1.4 Obrigação às empresas

O motivo que inspirou o surgimento de regulamentação de proteção de dados pessoais de forma mais consistente e consolidada a partir dos anos 1990 está diretamente relacionado ao próprio desenvolvimento do modelo de negócios da economia digital. Houve a necessidade de resgatar e repactuar o compromisso das instituições com os indivíduos, cidadãos desta atual sociedade digital (PINHEIRO, 2020).

A necessidade de cuidado demanda, de toda a organização, o cumprimento de boas práticas, estruturadas e mantidas por uma governança que se preocupa com normas de segurança, padrões técnicos, obrigações gerais e específicas e de todos os envolvidos, ações educativas, mecanismos de supervisão e fiscalização internos, assim como mapeamento e ações de mitigação de riscos. Porém, não basta que isso esteja somente no papel: é preciso que esteja, de fato, acontecendo, com atualizações periódicas e amplamente conhecidas na Organização (GARCIA et al., 2020).

Sendo assim, de acordo com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) com a LGPD as empresas terão que ser mais transparentes sobre o que fazem com as

informações de seus clientes, deverão informar quais dados pessoais estão armazenando e por quê. Ou seja, se alguma empresa quiser analisar os rastros digitais, ou capturar sua reação ao ver uma propaganda por meio da câmera que realizam a identificação de emoções (feliz, insatisfeito, surpreso e neutro), ela precisa pedir autorização ou ter uma justificativa legal para isso (IDEC, 2021).

No entanto, antes da vigência desta lei as empresas deveriam seguir as diretrizes contidas em leis esparsas, como por exemplo, a Lei do Sigilo Bancário, Marco Civil da Internet, Código de Defesa do Consumidor. E assim a LGPD surgiu com a necessidade de observar a forma como os dados são processados, e não somente pelo fato de que se deve respeitar a privacidade. A proteção de dados se trata de uma evolução demandada pela humanidade e tem como grande diferencial uma visão moderna de como o dado deve ser processado, observando-se sempre a finalidade do tratamento e tendo o cidadão como aquele que tem a propriedade dos dados, pois ele é o titular.

Ainda, de acordo com Garcia et al. (2020), para que uma organização consiga atender continuamente e de maneira sustentável aos requisitos da LGPD, será preciso implementar um sistema de gestão que permeie todas as áreas de negócio, constituído por processos, pessoas e tecnologia. Para ela, a experiência que o mundo tem vivido desde os anos de 1990, com a implantação dos sistemas de gestão da qualidade, mostra um caminho que já foi trilhado com sucesso.

2.2 OPEN BANKING

De acordo com o Open Banking Brasil (2021), o Open Banking ou Sistema Financeiro aberto pode ser definido como “uma iniciativa de compartilhamento aberto de dados, produtos e serviços das instituições participantes, em formato padronizado, de maneira segura, ágil e conveniente.”

O Banco Central do Brasil, cumprindo sua missão institucional denominou essa iniciativa como “Sistema Financeiro do Futuro”, com nova abordagem sobre a intermediação financeira, que traz profundas alterações na competição no mercado de crédito, de capitais e de pagamentos.

Para tanto, conforme Jarude et al. (2020), publicado na Revista Nacional de Filosofia do Direito como não há regulamentação para esse tipo de sistema financeiro no País, o Banco Central do Brasil deu início ao processo de implementação do open banking por meio de diretrizes previstas na Resolução nº 4.658/2018, com o intuito de aumentar a eficiência e a

competição no sistema financeiro nacional e abrir espaço para a atuação de novas empresas do setor, como segurança e proteção aos consumidores, seguindo a linha da recém-aprovada Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Ainda, o Open Banking Brasil (2021) apresenta quatro fases de implementação do Sistema Financeiro Aberto, conforme quadro abaixo.

Quadro 1 – Fases de Implementação

1º FASE: 01/02/2021
Compartilhamento padronizado das informações sobre canais de atendimento, serviços e produtos financeiros tradicionais.
Neste fase ainda não se tem o compartilhamento dos dados específicos de cada cliente, então não há necessidade de consentimento já que restringem a informações das instituições participantes (canais de atendimento, etc) IMPACTO: Podem surgir novas soluções de comparação entre produtos e serviços financeiros, o que vai facilitar a escolha de produtos que estão mais alinhados com as necessidades dos consumidores.
2º FASE: 15/07/2021
Consumidores terão controle para compartilhar os dados e compartilhá-los com as instituições de sua preferência se, e quando quiserem. IMPACTO: Esta fase permitirá o surgimento de novos produtos e serviços – mais personalizados e acessíveis. Com o consentimento dos consumidores, será possível compartilhar informações como dados cadastrais, transações em conta, informações sobre cartões de crédito e operações de crédito.
3º FASE: 30/08/2021
Consumidores terão acesso a serviços como pagamentos e propostas de crédito não apenas nos canais das instituições financeiras.
Inicia-se a conexão com pagamentos. O usuário poderá realizar uma transação de pagamentos sem precisar necessariamente acessar o ambiente da instituição detentora Além disso, é nessa fase que poderão ser enviadas e contratadas propostas de crédito a partir de outras instituições. IMPACTO: Os consumidores ganharão autonomia no acesso a serviços financeiros. Isso permitirá, por exemplo, que possam contratar ofertas de crédito não só numa agência ou pelo aplicativo de banco.
4º FASE: 15/12/2021
Ampliação do conceito de Open Banking para incluir mais opções de dados que poderão ser compartilhados.
Os consumidores serão capazes de compartilhar informações para operações de câmbio, investimentos, seguros e previdências. IMPACTO: Aqui o conceito de Open Banking evolui e os consumidores passarão a ter controle de compartilhamento de uma gama maior de informações – o que pode levar à criação de serviços e produtos ainda mais alinhados às suas necessidades.

Fonte: Open Banking Brasil (2021).

Estas fases foram moldadas com o intuito de transparecer e estimar as perspectivas dessa nova implementação no sistema financeiro nacional, com suas respectivas características e impactos.

2.2.1 Regulação financeira

Na ótica do Banco Central do Brasil e de acordo com o exposto no Comunicado nº 33.455, de 24 de abril de 2019, o Open Banking é considerado o compartilhamento de dados, produtos e serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas, a critério de

seus clientes, em se tratando de dados a eles relacionados, por meio de abertura e integração de plataformas e infraestruturas de sistemas de informação, de forma segura, ágil e conveniente.

Entende-se que os produtos e serviços financeiros estão cada vez mais impactados pela tecnologia da informação, ou da inteligência artificial, como prefere denominar Figurelli (2016, p. 5), por “considerar que o conceito da antiga tecnologia da informação está obsoleto e já não se aplica à realidade da inteligência das máquinas e dos robôs inteligentes”.

A oferta de serviços que já existem em bancos e outras instituições financeiras tradicionais são agora apresentados com o diferencial de velocidade e agilidade da Internet, com redução de custos e cortes de taxas, ou mesmo sem taxa. Para a Federação Brasileira de Bancos – Febraban (2019), seja uma agência bancária reconfigurada, seja por meio de uma experiência digital em um aplicativo de celular, a essência é a mesma: garantir que o cliente tenha acesso a serviços de qualidade, com agilidade e o dinamismo que o mundo contemporâneo exige.

Para tanto, somente as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central podem participar do ecossistema Open Banking. A regulamentação prevê, ainda, participantes obrigatórios e voluntários, a depender do porte da instituição e do dado ou serviço que está sendo compartilhado.

A instituição que receber os dados ou iniciar a transação de pagamento deve prestar a seus clientes informações claras, objetivas e adequadas sobre o compartilhamento, além de deixar evidente a finalidade do mesmo. Ressalta-se, também, que as organizações participantes devem assegurar às pessoas a possibilidade de encerrar o compartilhamento a qualquer tempo.

2.2.2 Utilização do Open Banking no Brasil

O Banco Central define como objetivos do Open Banking incentivar a inovação, promover a concorrência, aumentar a eficiência do Sistema Financeiro Nacional e promover a inclusão financeira. E entre os seus princípios estão a transparência, segurança e privacidade de dados, qualidade de dados, tratamento não discriminatório e interoperabilidade.

Dentro do escopo de dados e serviços, o comunicado elaborado pelo Open Banking Brasil (2021) especifica os dados que podem ser compartilhados desde que o cliente autorize o compartilhamento. Entre os dados estão canais de acesso, produtos e serviços, cadastro do cliente e representantes, transações, operações de câmbio, investimentos, seguros, previdência complementar aberta e serviços de encaminhamento de proposta de crédito, além de início de transações de pagamento.

O Open Banking Brasil (2021) explana alguns casos de uso para melhor entendimento, conforme segue abaixo.

- Cliente contratando um empréstimo em uma instituição onde não possui histórico financeiro pode compartilhar os dados da instituição antiga para a nova;
- Encaminhamento de proposta de crédito via funcionalidade disponibilizada pelo open banking;
- Cliente abre uma nova conta e compartilha os dados da instituição antiga para a nova – mantendo as duas contas;
- Cliente faz um pagamento via serviço disponibilizado pelo open banking (iniciação de pagamento);
- Uso de agregador de dados: o cliente consente e reúne dados de várias instituições em um único ambiente.

Ademais, segundo Carnevalli (2020), o Open Banking tem o objetivo de aumentar a competição no sistema financeiro e diminuir os custos. Acrescenta que, o usuário ao poder acessar em um único aplicativo as diversas contas que possui, comparar de forma instantânea e imediata as melhores taxas para financiamento e investimento, e poder direcionar os recursos ou contratar novas operações, está trazendo um novo formato de atendimento para as instituições financeiras no Brasil.

2.2.3 Segurança e privacidade

O compartilhamento dos dados pessoais de clientes ou de serviços do escopo do Open Banking depende de prévio consentimento por parte dos respectivos clientes. Para o Banco Central (2020), “o consentimento deve se caracterizar como manifestação livre, informada, prévia e inequívoca de vontade, feita por meio eletrônico, pela qual o cliente concorda com o compartilhamento de dados ou de serviços para finalidades determinadas”.

Evidencia-se que todo envio e recebimento de informações dentro do ecossistema estará protegido pela Lei Complementar nº 105/2001, do Sigilo Bancário, que proíbe o compartilhamento de dados para instituições não participantes do Open Banking, bem como proíbe a venda de informações de consumidores para terceiros.

Ainda, em específico, conforme disposto na mesma Lei, em seu inciso V do art. 3º, não se constitui violação de dever de sigilo quando do consentimento expresso pelos interessados. Sendo assim, para a utilização do Open Banking, as instituições participantes somente poderão compartilhar dados e serviços de clientes que tenham solicitado compartilhamento após consentimento, autenticação e confirmação dos mesmos, sendo todas essas etapas realizadas de forma segura, ágil, precisa e conveniente e, exclusivamente, por meio eletrônico.

Conforme Carnevalli (2020), as etapas do compartilhamento podem ser caracterizadas de acordo com o quadro abaixo.

Quadro 2- Etapas do compartilhamento

1º ETAPA: CONSENTIMENTO
A divulgação e solicitação do compartilhamento dos dados deverá ser de forma clara, objetiva e adequada, com finalidade determinada, sendo que o prazo do compartilhamento está limitado a 12 meses. Para tornar a comunicação clara e objetiva, é necessário informar os dados e serviços que serão objetivos de compartilhamento, incluindo a identificação do cliente.
2º ETAPA: AUTENTICAÇÃO
Nesta etapa devem ser seguidos os mesmos processos e controles encontrados ao realizar as transações por meio de canais eletrônicos e que devem ser compatíveis com a política de segurança e cibernética da instituição. Para o processo de autenticação, a instituição pode contratar uma empresa que realize esta etapa, desde que não seja a mesma organização que vai receber os dados. Convém mencionar que, mesmo com a contratação de empresa, a responsabilidade é da instituição que possui as informações.
3º ETAPA: CONFIRMAÇÃO
Esta etapa ocorre de forma simultânea à autenticação. Nesta fase deve ser oferecida ao cliente a possibilidade de discriminar o teor de compartilhamento, sendo cadastro, produtos e serviços utilizados e transações em conta.

Fonte: Carnevalli (2020).

O compartilhamento de dados deverá seguir regras rígidas de segurança, e a empresa que receber os dados deve manter a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. A instituição, deve também, firmar um contrato com a empresa com quem compartilhará os dados.

Ademais, o Open Banking Brasil (2021) afirma sobre a segurança e privacidade do seu ecossistema:

O compartilhamento dos seus dados só pode ser feito com o seu consentimento. O processo é 100% digital e realizado dentro de um ambiente seguro, sob supervisão do Banco Central. A autorização a partir do seu consentimento está de acordo com as regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Atualmente, o PIX é uma parte integrante do modelo de implementação do Open Banking no Brasil, onde a API (Interface de comunicação de programas) de recebimento foi considerada pelo Banco Central a primeira Open API de Open Banking. A instituição criou um novo modelo de segurança, por meio de um fluxo entre o recebedor, pagador, instituição recebedora, instituição pagadora e regras de dados que são somente conhecidas pelos participantes do processo.

Em suma, por se tratar de um ecossistema novo no Brasil e que armazena dados pessoais importantíssimos, é válido elencar questões acerca de segurança e privacidade dos mesmos, uma vez que mesmo assegurados perante Lei, doutrinas e até mesmo sistemas bem desenvolvidos, estão a mercê de falhas.

2.3 O PIX

O PIX, conforme o Banco Central (2020), é o novo meio de pagamento instantâneo brasileiro. Através desta plataforma, será possível transferir recursos entre contas em poucos segundos, a qualquer momento. A proposta do agente regulador teve como escopo a simplicidade, a acessibilidade e a facilidade.

De acordo com Petrelia et al. (2019) apud G7 Working Group on Stablecoins (2019):

As formas de pagamentos estão mudando e a inovação é extensa. Simples pagamentos, na maioria dos casos, estão cada mais vez convenientes, instantâneos e disponíveis a qualquer dia e hora. O ecossistema tradicional baseado em bancos está sendo interrompido de baixo por *startups* e de cima por grandes tecnologias bem estabelecidas. Quando perguntado em uma pesquisa recente quais os produtos e serviços financeiros que estão sendo mais afetados pela tecnologia, desenvolvimento e concorrência, bancos e empresas classificaram os pagamentos em primeiro lugar – ambos atualmente e nos próximos cinco anos.

Entende-se como pagamento instantâneo, segundo a Circular n. 4.027, capítulo II, art. 2º, de 12 de junho de 2020 “transferência eletrônica de fundos, na qual a transmissão e a disponibilidade de fundos para o usuário recebedor ocorrem em tempo real e cujo serviço está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias do ano.”

Esse ecossistema promissor, lançado em novembro de 2020 pelo Banco Central consiste em uma ferramenta importante para a consolidação da democratização financeira, sendo desenvolvido com foco na evolução tecnológica para se alcançar gradativamente soluções estruturais consistentes no sistema financeiro.

Para Souza (2020), vivencia-se uma transformação expressiva com impactos sensíveis nos mais diversos meios de pagamentos, com redução do uso de cartões, em especial o de débito, e conseqüentemente uma redução dos custos transacionais, na conveniência, simplificação e de tempo envolvido nesses meios.

Zanini (2020), acrescenta que as aplicações de pagamentos a prazo ou em parcelas não estarão disponíveis imediatamente quando o pagamento instantâneo entrar em vigor, mas menciona que a arquitetura do sistema já permite adaptações, que serão incluídas gradualmente pelas entidades participantes, à medida que a concorrência crescer.

Ressalta-se que esse sistema não é inédito no mundo, pois hoje tem-se mais de 35 países que já o utilizam. A China, conforme Asaas Money (2020), já utiliza essa forma de pagamento há alguns anos por meio de aplicativos como *AliPay* e *WeChatPay*, por exemplo.

2.3.1 Características e benefícios

Uma das grandes vantagens do PIX é a agilidade no pagamento. Em vez de pedir agência, conta e dados pessoais do recebedor, basta pedir a chave PIX, que é a identificação de preferência. A chave PIX previamente cadastrada, pode ser CPF, CNPJ, e-mail, número de celular ou chave aleatória (uma sequência alfanumérica gerada aleatoriamente que poderá ser utilizada por usuários que não queiram vincular seus dados pessoais às informações de sua conta transacional), bem como o recebedor também pode gerar QR Codes.

Além de agilidade, o PIX pode ainda ser identificado conforme as características abaixo.

Quadro 3- PIX: Características principais

DISPONIBILIDADE
As operações poderão ser realizadas a qualquer tempo, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
VELOCIDADE
Os recursos chegarão ao recebedor praticamente em tempo real (a operação deve levar cerca de 10 segundos para ser concluída).
CONVENIÊNCIA
A experiência de uso deve ser intuitiva do usuário, com a iniciação, conciliação e confirmação dos pagamentos contratados nas suas necessidades.
SEGURANÇA
As transações serão cursadas na Rede do Sistema Financeiro Nacional, com a utilização de meios inovadores e seguros para autenticação digital, com base nas tecnologias de proteção atuais.
AMBIENTE ABERTO
A estrutura será flexível e aberta à participação, a fim de garantir o acesso e o surgimento de atores que ofertem serviços inovadores e diferenciados, como bancos, <i>fintechs</i> e demais instituições afins, com foco em atender às necessidades dos usuários finais; o sistema admitirá duas formas de participação: a) provedor de conta transacional, onde a instituição financeira ou instituição de pagamento oferta conta transacional para o usuário final (conta de depósitos à vista, conta de depósitos de poupança ou conta de pagamento pré-paga); e b) provedor de serviço de iniciação de pagamento, onde é a instituição que exercerá a iniciação do pagamento a pedido de um cliente titular de conta transacional, não participando da liquidação financeira.
MULTIPLICIDADE DE CASOS DE USO
O PIX permitirá transferências de qualquer tipo e valor entre pessoas e/ou empresas, pagamentos de bens e serviços em estabelecimentos comerciais, físicos ou virtuais, bem como recolhimentos envolvendo o governo.
FLUXO DE DADOS COM INFORMAÇÕES AGREGADAS
Informações importantes para a conciliação poderão cursar junto com a ordem de pagamento, facilitando a automatização e o surgimento de novos modelos de negócios.

Fonte: Crippa Rey (2020).

Para além do descrito, deve-se acrescentar como características vantajosas a ampliação nas formas de pagamento, permitindo as instituições expandir seu leque de opções para tal função, sendo um instrumento ágil, simples e eficaz, bem como proporcionar o aumento da competitividade no sistema financeiro, reduzindo taxas e barreiras de acesso ao microcrédito e outros serviços financeiros que antes eram mais caros em razão dos custos de concessão.

Ainda, o Banco Central (2020), evidencia alguns benefícios da utilização do PIX ao que tange aos pagadores, aos recebedores e ao ecossistema, conforme quadro abaixo.

Quadro 4- Benefícios do PIX

PAGADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez, segurança e baixo custo; • Agilidade (uso de lista de contatos do celular ou de <i>QR CODE</i> para iniciar pagamento); • Praticidade (só precisa do dispositivo digital para realizar o pagamento, dispensa uso de cartão, folha de cheque, cédulas, maquininhas, etc.); • Possibilidade de integração a outros serviços no <i>smartphone</i>.
RECEBEDORES
<ul style="list-style-type: none"> • Baixo custo de aceitação; • Disponibilização imediata dos recursos, o que tende a reduzir necessidade de crédito; • Facilidade de automação e de conciliação de pagamentos; • Facilidade e rapidez de <i>checkout</i> (não precisa de POS para passar o instrumento de pagamento ou de um caixa para dar troco).
ECOSSISTEMA
<ul style="list-style-type: none"> • Eletrônica dos meios de pagamento (consequentemente, melhor controle de LF/FT (lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo) e a redução do uso de cédulas, que são instrumentos socialmente mais custosos; • Competição entre meios de pagamento (tende a gerar serviços com maior qualidade e menor custo); • Estímulo à entrada de <i>fintechs</i> e <i>big techs</i>; • Grande potencial de inclusão financeira (custos menores de iniciação e de aceitação e ambiente com mais agentes ofertantes); • Ambiente seguro.

Fonte: Banco Central (2020).

Além disso, diante do cenário atual pandêmico de 2019/2020, Moreira (2020) salienta que o PIX surgiu em momento oportuno, uma vez que os pagamentos instantâneos nesse ecossistema permitem efetuar transações sem contato com os dispositivos, máquinas de cartão ou terminais de autoatendimento, e a autenticação é feita no próprio dispositivo do pagador.

2.3.2 Segurança dos dados pessoais

De acordo com o Banco Central (2020), a segurança é priorizada em todos os aspectos do ecossistema PIX, inclusive em relação às informações pessoais, às transações e ao combate à fraude e lavagem de dinheiro. Além disso, os requisitos de integridade, confidencialidade, disponibilidade e autenticidade das informações foram cuidadosamente estudados e diversos controles foram implementados para garantir alto nível de segurança.

No que tange a utilização dos dados pessoais cadastrados como chave de identificação pelo usuário na plataforma PIX, sendo CPF, telefone ou e-mail, há o respaldo da Lei Geral de Proteção Dados (Lei nº 13.709/18). Esta, por sua vez, tem o objetivo de garantir a proteção e o

devido tratamento de dados pessoais de pessoas naturais bem como aplicar indenizações, multas ou sanções administrativas em caso de descumprimento de suas disposições legais.

Ainda, o Banco Central (2020) acrescenta:

Todas as transações ocorrerão por meio de mensagens assinadas digitalmente e que trafegam de forma criptografada, em uma rede protegida e apartada da Internet. Além disso, no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), componente que armazenará as informações das chaves Pix, as informações dos usuários também são criptografadas e existem mecanismos de proteção que impedem varreduras das informações pessoais, além de indicadores que auxiliam os participantes do ecossistema na prevenção contra fraudes e lavagem de dinheiro.

Ademais, apontado pelo 3º parágrafo no art. 32 da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, é dever dos próprios participantes e usuários do PIX, caso haja existência de fatos que possam comprometer a integridade, a imagem e a segurança do ecossistema e se deus usuários, reportar ao Banco Central do Brasil.

Por fim, de acordo com Soto (2021), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o PIX e o Open Banking são essenciais para a transformação do sistema financeiro e criam um espaço para novas soluções mais inclusivas, competitivas e adaptadas ao perfil de cada cliente, inserindo os serviços financeiros em jornadas mais completas e preservando o uso consciente e seguro de dados.

2.3.3 Impactos nas empresas e na contabilidade

Para Bill Gates (2012) em uma conferência da Microsoft, as tecnologias de informação e de negócio estão se tornando uma coisa só, não podendo assim, falar sobre um sem falar sobre outro.

Dessa forma, Cavagnoli (2020) afirma que

Toda grande empresa possui um sistema de gestão, que pode ser de diferentes provedores do mercado, mas na prática, ele serve para organizar processos de pagamentos e cobranças. É por meio desse sistema que a empresa controla vendas, despesas, etc. O Pix será integrado a esses sistemas internos e, automaticamente, todo o processo de administração da empresa terá o Pix como alternativa.

Na contabilidade, por sua vez, conforme mencionado no site da *Makrosystem* (2021), o PIX representa uma diminuição de tarifas e tributos pagas através dos meios de pagamento consolidados até então. Além disso, ressalta-se que haverá um fluxo maior de receita, devido à

baixa demora na compensação dos valores pagos pelos produtos e serviços ofertados pela empresa.

Ademais, Andressa Sehn (2020) enfatiza que o primeiro impacto a ser sentido pela introdução do PIX aos meios de pagamentos não será nas tarifas ou nas cobranças pelos serviços, mas sim nas declarações de Imposto de Renda, pessoa física e jurídica, sendo inevitável um maior controle interno nessa área.

Ainda, para Elys Tevania Alves de Souza Carvalho (2020), do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), os contadores e empresas contábeis precisam adequar seus sistemas para que estes possam interagir com o PIX, possibilitando, assim, diminuição dos custos operacionais e a celeridade na execução das tarefas diárias. Acrescenta, também, que modalidades como pagamento em espécie, guias de arrecadamento e boletos podem se tornar obsoletos.

Portanto, Benevides (2020) pondera que o PIX poderá ser usado em diversos casos e, após seu lançamento, os agentes financeiros envolvidos no ecossistema poderão desenvolver mais funcionalidade para seus clientes.

2.4 CONTROLE INTERNO

O controle interno nas organizações é fundamental para a manutenção de suas atividades. Na área financeira os dados devem ser reais e verdadeiros sem interferências, manipulações ou erros, pois as decisões de investimentos, pagamentos e recebimentos podem ser baseadas nesses lançamentos. Devido às necessidades impostas na era do conhecimento, tanto em relação à informação quanto as novas tecnologias, e considerando um grande volume de dados, torna-se imprescindível à aplicação de novos métodos nesta área de controle.

Conforme disposto na NBC TA 315 (2016), no item 4

Controle interno é o processo planejado, implementado e mantido pelos responsáveis pela governança, administração e outros empregados para fornecer segurança razoável quanto à realização dos objetivos da entidade no que se refere à confiabilidade dos relatórios financeiros, efetividade e eficiência das operações e conformidade com leis e regulamentos aplicáveis. O termo “controles” refere-se a quaisquer aspectos de um ou mais dos componentes do controle interno.

Para o Controle Interno – Estrutura Integrada (COSO) do Ministério da Infraestrutura (2019) controle interno é um processo conduzido pela administração, governança e outros

profissionais da entidade, e desenvolvido para proporcionar segurança razoável, cumprindo as diretrizes determinadas pela administração a fim de mitigar os riscos a realizações dos objetivos.

Já para Galloro e Galloro (2000), os sistemas de controle interno variam de acordo com a natureza, estrutura e tamanho da empresa, métodos utilizados para processamento de dados, diversidade e complexidade das operações e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Em suma, nota-se que o uso do controle interno gera maior confiabilidade às empresas para governar e dirigir seus negócios, uma vez que de acordo com Gilberto Cotecchia Porto (2020), para que o mercado explore melhores caminhos, prevenindo perdas e não-conformidade, mudanças impactantes, tanto oportunidades como riscos, sendo o caso da introdução do pagamento instantâneo no Brasil, precisam ser efetivamente monitoradas por um controle interno.

2.4.1 Princípios dos controles internos

De acordo com Gil (2013) os princípios do controle interno, contém premissas e parâmetros intrínsecos aos sistemas de aplicação para suportar o modelo de gestão do ciclo de negócio de uma determinada entidade.

Para Almeida (2003) a administração da empresa é responsável pelo estabelecimento do controle interno, pela sua verificação e por sua modificação. Sendo assim, criou princípios fundamentais que correspondem às medidas que devem ser adotadas pela empresa, conforme segue abaixo.

Quadro 5- Princípios fundamentais do controle interno

RESPONSABILIDADE
A responsabilidade deve ser determinada, as atribuições dos funcionários ou setores internos da empresa devem ser claramente definidas e limitadas, de preferência por escrito, mediante estabelecimento de manuais internos de organização;
ROTINAS INTERNAS
Ao estabelecer os manuais a empresa deve definir todas as suas rotinas internas;
ACESSO AOS ATIVOS
A empresa deve limitar o acesso dos funcionários aos seus ativos e estabelecer controles físicos sobre esses;
SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES
A empresa deve estabelecer que uma mesma pessoa não pode ter acesso aos ativos e aos registros contábeis;
CONFRONTO DOS ATIVOS COM OS REGISTROS
A empresa deve estabelecer procedimentos de forma que seus ativos, sob a responsabilidade de alguns funcionários, sejam periodicamente confrontados com os registros da contabilidade;
AMARRAÇÕES DO SISTEMA
O sistema de controle interno deve ser concebido de maneira que sejam registradas apenas as transações autorizadas, por seus valores corretos e dentro do período de competência;
AUDITORIA INTERNA

Não basta a empresa implantar um excelente sistema de controle interno sem que alguém verifique periodicamente se os funcionários estão cumprindo o que foi determinado ou se o sistema não deveria ser adaptado às novas circunstâncias;
CUSTO DO CONTROLE X BENEFÍCIOS
O custo do controle interno não deve exceder aos benefícios que dele se espera obter;
LIMITAÇÕES DO CONTROLE INTERNO
O funcionamento do controle interno se limita principalmente com relação a conluio de funcionários, instruções inadequadas com relação às normas internas e negligencia destes na execução de suas tarefas diárias.

Fonte: Adaptado de Almeida (2003).

Sendo assim, para Amaral (2020) organizações com gestores capacitados em práticas e princípios de controles terão processos mais rápidos e controles adequados às necessidades da operação, além da não dependência por parte do gestor, à revisão de operações e processos.

Portanto, na mesma linha de raciocínio, Blumem (2015) sustenta que os princípios, como normas gerais, contêm orientações fundamentais para que exista de fato uma cultura consistente de controle interno nas organizações.

2.4.2 Importância do controle interno

Para Crepaldi (2002), a utilização de um controle interno adequado sobre cada sistema operacional é de extrema importância, pois dessa maneira atingem-se os resultados mais favoráveis com menos desperdícios.

Conforme COSO (2012), com o volume atual de dados e dependência de sofisticados e automatizados sistemas de informação, para que seja possível manter a qualidade da informação é necessário um sistema de controle interno eficaz. Xue, Nunes e Kalagnanam (2012) relatam que, embora haja uma considerável literatura sobre a questão da qualidade de dados, há pouca pesquisa sobre a tarefa do processo de negócio para desenvolver estratégias de controles eficazes para mitigar os riscos de qualidade de dados.

Para Coimbra e Manzi (2010), auxiliar a organização a alcançar seus objetivos mediante a mitigação de riscos, reduzir a possibilidade de danos a sua reputação, assegurar que a empresa esteja cumprindo as leis e as regulamentações, garantir a salvaguarda dos ativos, exatidão e fidedignidade dos registros e manter a exposição aos riscos de modo aceitável pela organização são resultados esperados de um sistema de controle interno.

No entanto, além de todo mecanismo de acompanhamento e controle acerca dos pagamentos instantâneos, o desafio, conforme Ester Vasconcelos (2020), é que as exigências são cada vez mais complexas, envolvendo cadastro, registro e monitoria de transações, informes ao COAF, abordagem em riscos de clientes, funcionários parceiros e as leis.

Desse modo, não se trata em um controle apenas para cumprir tabela, mas de toda uma governança interna voltada a um assunto muito sério e delicado, que no Brasil, em anos recentes, tem trazido responsabilizações criminais não apenas aos envolvidos, mas também às instituições financeiras e demais autorizadas que acabaram por servir de meio para tais crimes.

2.4.3 Fraude e erro

Como faz notar Almeida (2003) o controle interno representa o conjunto de métodos, procedimentos ou rotinas com o intuito de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a organização na condução ordenada dos negócios da empresa.

Em contrapartida, na inexistência da qualidade desse controle, Crepaldi (2000) aponta que a fraude acontece com maior frequência e o infrator preocupa-se em fazer com que a documentação interna da companhia reflita ou esconda a operação feita. Ainda, ressalta que em algumas empresas os controles internos são tão desorganizados que as pessoas não percebem nenhuma diferença, seja ela financeira ou operacional.

Para compreender esse procedimento, Franco e Marra (2001), descrevem a fraude como um ato intencional de omissão ou manipulação de transações, adulteração de documentos, registros e demonstrações contábeis; já o erro pode ser compreendido como o ato não intencional resultante de omissão, desatenção ou má interpretação de fatos na elaboração de registros e demonstrações contábeis.

Já para Florentino (1988) os erros, quando ocorrem, são consequências de falhas humanas, tidos como não intencionais e nem dolosos. Além disso, considera que diferentemente do erro, as fraudes são manipuladas ou preparadas para benefício do fraudador, para apresentar situações contábeis artificiais, ou para lesar o Fisco.

Neste caso, segundo Riviello (2020), a principal vulnerabilidade do PIX está no elo mais fraco, ou seja, no lado do usuário. Uma vez que os bancos têm investido muito na nova plataforma, em termos de segurança, visto que possuem anos de experiência nesse setor e sabem como a criatividade dos fraudadores é grande.

Todavia, após pressão das instituições financeiras por conta do aumento do número de crimes e fraudes por meio do PIX, o Banco Central, de acordo com Hessel (2021), publicou novas medidas de segurança, entre elas destaca-se a redução no limite de transferências no período da noite. Além disso, o usuário poderá reduzir os valores dos pagamentos diários ou noturnos quando quiser, por meio do aplicativo, e a alteração será feita imediatamente.

Posto isso, Klein (2021) sustenta que a fraude no Brasil é endêmica e atinge o cidadão comum o tempo todo com golpes os quais majoritariamente são oriundos do não cumprimento de requisitos importantes a LGPD, e poderão motivar sanções contra as organizações que não demonstrem proteger os dados dos titulares por ela controlados de forma adequada.

Sendo assim, com a LGPD implementada, é preciso cuidar da conscientização dos colaboradores e clientes, deixando muito claro e explícito que cada pessoa faz parte da corrente para garantir a segurança de todos.

3 METODOLOGIA

Conforme Diehl e Tatim (2004, p. 47), a “metodologia pode ser definida como estudo e a avaliação de diversos métodos, com o propósito de identificar possibilidades e limitações no âmbito de sua aplicação no processo de pesquisa científica.”

Dessa forma, neste capítulo, será abordado o delineamento da pesquisa, com o intuito de mostrar a classificação do trabalho quanto à abordagem e aos procedimentos técnicos, bem como as variáveis de estudo e seus objetivos.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para Marconi e Lakatos (2021, p. 120) “a especificação da metodologia da pesquisa responde, a um só tempo, às questões *como? com quem? onde? quanto?*”.

Desse modo, o delineamento do estudo em questão foi baseado na pesquisa aplicada. Segundo Thiollent (2009), o objetivo desta pesquisa concentra-se nos problemas presentes nas atividades das organizações, e está empenhada na busca de soluções dos mesmos. No entanto, conforme Diehl e Tatim (2004), deve ser incluído, também, uma preocupação teórica.

Quanto à classificação, destaca-se nesse trabalho a pesquisa descritiva, que se baseia na Lei nº 13.708/2018 (LGPD) e na realização de questionários a respeito da aplicabilidade da lei para com o arranjo financeiro PIX.

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador, e envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como através de questionário e observação sistemática.

Gil (2002, p. 42) ainda enfatiza que “algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência de relações entre variáveis, e pretendem determinar a natureza dessa relação.” Nota-se que a ênfase se volta para a realidade e será possível agregar conhecimento de categoria para a empresa no presente estudo.

Ademais a abordagem do problema foi constituída pelo método misto, ou seja, qualitativo, por interpretar fatos e contextos já existentes e estabelecidos pelo Banco Central do Brasil, e quantitativo, caracterizado pela coleta, análise, interpretação e elaboração da informação, visto que foram levantados questionários.

Para Fonseca (2002, p. 20), “a pesquisa quantitativa se centra na objetividade, considerando que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumento patronizado e neutro.”

Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem.

Ao que tange o procedimento técnico, ao se ter por base como público alvo associados e colaboradores do setor de controle interno de uma Cooperativa de Crédito, a pesquisa é considerada como estudo de caso. Conforme Yin (2015, p. 17) apud Lozada e Nunes (2018, p. 165) “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (o “caso”) em profundidade e em seu contexto de mundo real”.

Para além disso, foram analisados documentos da organização em questão, e que de acordo com Cellard (2008), por meio da análise documental permite-se acrescentar a dimensão do tempo à compreensão do social, favorecendo a observação do processo de maturação ou da evolução dos indivíduos, grupos, comportamentos, conhecimentos, entre outros.

Dessa forma, ao tentar reconstruir a teoria e aprimorar os fundamentos teóricos baseados na análise de artigos científicos e obras referenciadas, é válido destacar a presença da pesquisa bibliográfica neste estudo, sendo esta uma etapa fundamental em todo trabalho científico, buscando o levantamento e análise crítica dos documentos publicados sobre o tema com o intuito de atualizar, desenvolver o conhecimento e contribuir com a realização da pesquisa (BOCCATO, 2006).

Ainda, é importante ressaltar a aplicação da pesquisa de levantamento, visto que foram levantados questionários para a obtenção de dados e informações. De acordo com Diehl e Tatim (2004), este tipo de pesquisa é caracterizada pelo questionamento direto das pessoas cuja comportamento se deseja conhecer.

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

De acordo com Diehl e Tatim (2004), população é um conjunto de elementos passíveis de serem mensurados com respeito às variáveis que se pretende levantar, podendo ser compreendida por pessoas, empresas, famílias, ou qualquer outro tipo de elemento, segundo os objetivos da pesquisa.

O objetivo em estudo foi aplicado em associados paralelo aos colaboradores do setor de controle interno de uma Cooperativa de Crédito.

Conforme Neto (2002, p. 38) “a amostragem probabilística implica um sorteio com regras bem determinadas, cuja realização só será possível se a população for finita e totalmente acessível”. Portanto, a amostragem do estudo se deu por meio da análise probabilística, uma vez que uma parte não representa o todo, ou seja, a análise da utilização do PIX para com a Lei Geral de Proteção de Dados (2018) será concentrada apenas na Cooperativa em questão.

3.3 PROCEDIMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Por técnica de coleta de dados, entende-se como procedimentos de fontes primárias, uma vez que os dados serão colhidos e registrados pelo próprio pesquisador. Conforme Diehl e Tatim (2004, p. 170), “as principais técnicas de coleta desse tipo de dados são as entrevistas, o questionário, o formulário e a observação.”

Conforme Gil (2009), um questionário é uma técnica de investigação com questões que possuem o propósito de obter informações. Sendo assim, a técnica utilizada no presente estudo foi por meio da elaboração de dois questionários:

- a) o primeiro foi destinado aos associados da Cooperativa de Crédito, composto por 13 perguntas. As duas primeiras perguntas eram relativas ao perfil demográfico dos entrevistados, e as demais questões foram relacionadas ao conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a confiabilidade e utilização do arranjo financeiro PIX.
- b) o segundo foi destinado a colaboradora do setor de controle interno da Cooperativa de Crédito, composto pelas mesmas 13 perguntas iniciais acrescidas de 8 perguntas específicas sobre a área de atuação da respondente, relacionados tanto à LGPD como o pagamento instantâneo PIX.

Posto isso, destaca-se que os questionários foram produzidos e enviados de forma totalmente remota através da plataforma digital Google Forms, e o levantamento destes dados foram obtidos entre os dias 24 e 29 de outubro de 2021. Ademais, ambos os questionários possuíam perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha.

Para além disso, ao se referir ao primeiro questionário, foi utilizada a escala Likert na obtenção das respostas, permitindo descobrir diferentes níveis de intensidade da opinião a respeito do único assunto tratado neste estudo. De acordo com Frankenthal (2021), essa escala

permite uma abordagem capaz de extrair insights qualitativos de uma pergunta estruturada quantitativa.

3.4 VARIÁVEIS DO ESTUDO

O presente estudo consta com algumas variáveis em específico, sendo elas compreendidas como: a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o PIX e o controle interno.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi sancionada pela Lei nº 13.709, em 14 de agosto de 2018 e conforme o artigo 1º, 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 intuito de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

O controle interno, de acordo com o Ministério da Infraestrutura (2019) é um processo conduzido pela administração, governança e outros profissionais da entidade, e desenvolvido para proporcionar segurança razoável, cumprindo as diretrizes determinadas pela administração a fim de mitigar os riscos às realizações dos objetivos.

Por último, o PIX, por sua vez, conforme o Banco Central (2020), é o novo meio de pagamento instantâneo brasileiro. Através desta plataforma, será possível transferir recursos entre contas em poucos segundos, a qualquer momento.

Portanto, o procedimento técnico adotado ao mensurar o controle interno foi o documental, ao se referir aos dados e informações coletados na Cooperativa de Crédito onde o estudo foi elaborado. Todavia, o procedimento utilizado tanto para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) como para o PIX foi documental e bibliográfico.

3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

De acordo com Minayo et al. (2002), a fase de análise de dados na pesquisa reúne três finalidades: estabelecer uma compreensão de dados coletados, confirmar ou não os pressupostos da pesquisa e ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado, articulando ao contexto cultural do qual faz parte.

Portanto, após a realização do questionário e a obtenção de dados, ao se utilizar da técnica de estatística descritiva, realizou-se uma análise baseando-se nas respostas apanhadas sobre o assunto estudado, buscou-se produzir uma explanação através de gráficos para uma

conclusão correta e fidedigna da pesquisa abordada, respondendo a problemática e objetivos propostos.

3.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

É importante referenciar que o presente estudo se baseou em sua maioria em material virtual. Dessa forma, a limitação encontrada na pesquisa se deu com relação a ausência de estudos mais aprofundados sobre o tema, uma vez que se trata de assuntos recentes e estes, ainda não totalmente formulados e estabelecidos, podem gerar futuras distorções na análise da pesquisa.

Uma outra possível limitação perante o momento de isolamento social foi com relação às respostas do questionário, pois entende-se que a chance de se obter respostas presencialmente é superior à submissão remota.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO

A instituição no qual foi realizado o presente estudo segue o modelo de negócio de cooperativa de crédito. Esta, por sua vez, através da associação de pessoas, busca por meio da ajuda mútua, sem fins lucrativos, uma melhor administração de seus recursos financeiros.

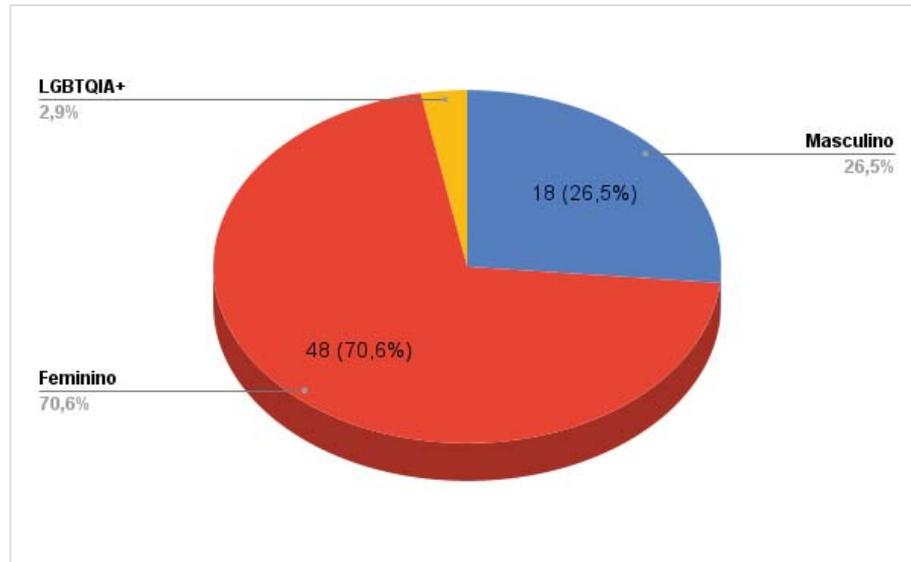
No entanto, para preservar os valores e a imagem da entidade, foi solicitado pelos representantes da organização a não divulgação do nome da mesma. Dessa forma, utilizou-se “Cooperativa de Crédito” ao se referir ao ambiente aplicado.

Sendo assim, ao considerar a temática e os objetivos da pesquisa, tornou-se necessário escolher um ambiente de estudo que correspondesse a aplicação das variáveis apresentadas, uma vez que o pagamento instantâneo PIX bem como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estão diretamente ligados aos processos do sistema financeiro.

4.2 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS

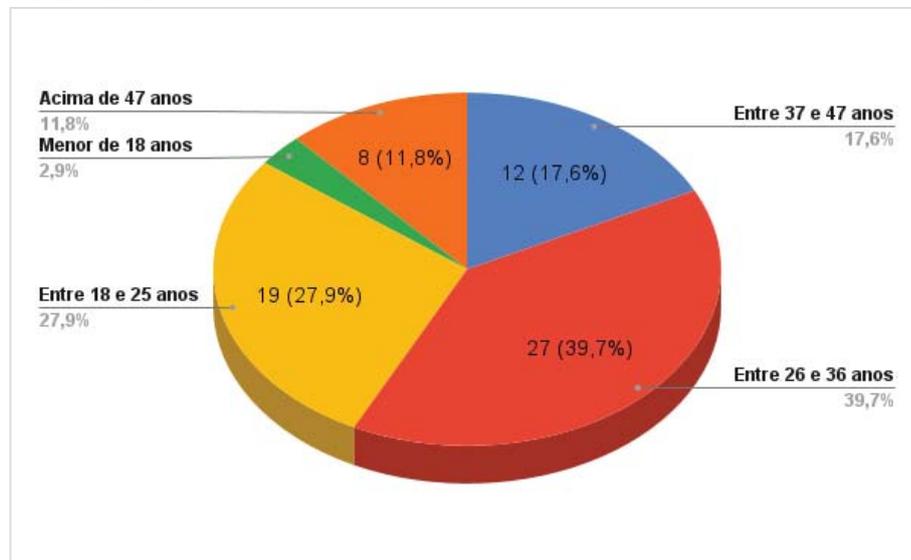
A presente pesquisa foi realizada por meio de dois questionários: a) o primeiro, destinado aos associados da Cooperativa de Crédito, composto por 13 perguntas, sendo elas questões abertas, fechadas, de múltipla escolha e escala linear. As duas primeiras perguntas eram relativas ao perfil demográfico dos associados, e as demais questões foram relacionadas ao conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a confiabilidade e utilização do arranjo financeiro PIX; b) o segundo, destinado aos colaboradores do setor de controle interno da cooperativa já citada, composto pelas mesmas 13 perguntas iniciais acrescidas de 8 perguntas específicas sobre a área de atuação dos respondentes, relacionados tanto à LGPD como a plataforma digital PIX, contendo questões tanto abertas e fechadas como de múltipla escolha.

A população total do primeiro questionário, conforme Gráfico 1, foi de 68 indivíduos, dos quais 48 são do gênero feminino (70,6%), 18 pessoas são do gênero masculino (26,5%) e 2 respondentes são LGBTQIA+ (2,9%).

Gráfico 1 - Gênero

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Em relação a idade dos respondentes, conforme Gráfico 2, 2 indivíduos são menores de 18 anos (2,29%), 19 pessoas têm entre 18 e 25 anos (27,9%), 27 deles têm entre 26 e 36 anos (39,7%), 12 tem entre 37 e 47 anos (17,6%) e 8 tem acima de 47 anos (11,8%).

Gráfico 2- Idade

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

4.3 ANÁLISE DE DADOS

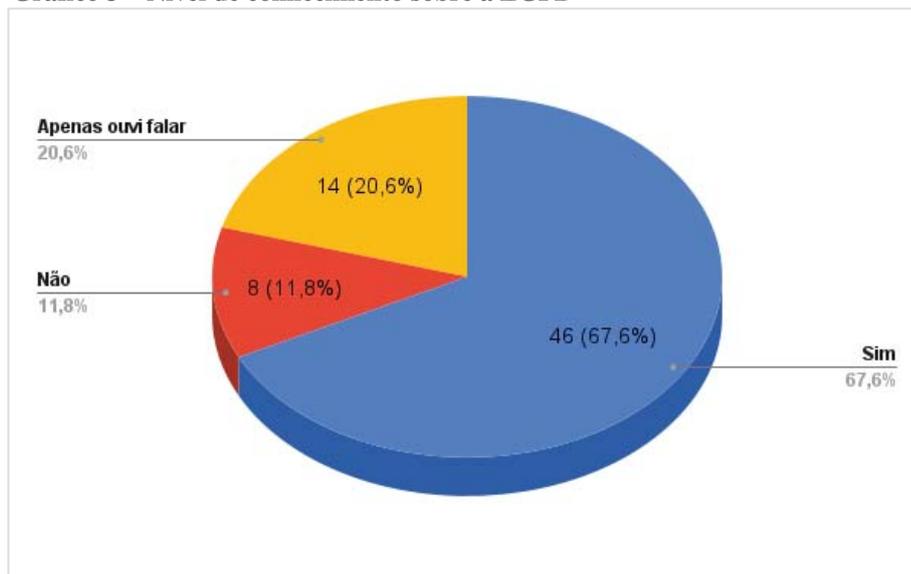
Nesta seção serão apresentadas e analisadas as respostas acerca da Lei Geral de Proteção de Dados bem como o meio de pagamentos instantâneo PIX.

4.3.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e PIX

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive por meios digitais, por pessoa natural ou jurídica. Conforme Pinheiro (2020), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é um novo marco legal brasileiro de grande impacto, tanto para as instituições privadas como para as públicas, por se tratar de uma regulamentação que traz princípios, direitos e obrigações relacionados ao uso de um dos ativos mais valiosos da sociedade digital, que são as bases de dados relacionadas às pessoas.

Sendo assim, conforme evidenciado no Gráfico 3, 46 indivíduos (67,6%) responderam que conhecem a lei, 14 pessoas (20,6%) apenas ouviram falar e 8 indivíduos (11,8%) não conhecem a lei.

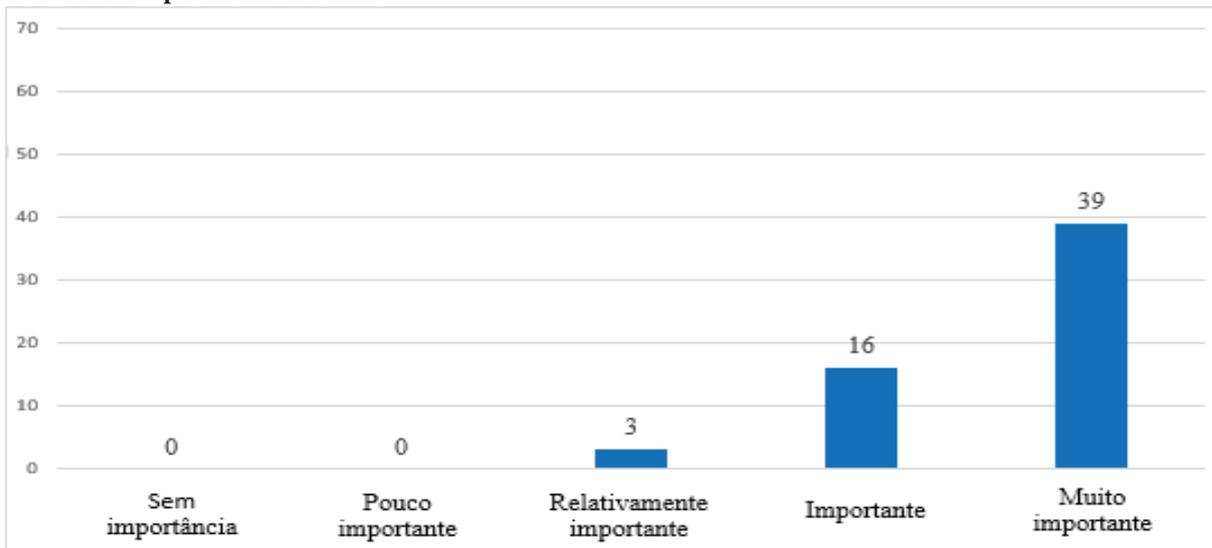
Gráfico 3 – Nível de conhecimento sobre a LGPD



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Desta forma, por ser uma lei recente em comparação a outras, evidencia-se, por parte dos associados questionados, um importante conhecimento sobre a existência da mesma.

Sendo assim, com relação ao nível de importância atribuído a LGPD, nenhum indivíduo considera que a lei não seja importante ou pouco importante, 3 pessoas (5,2%) consideram relativamente importante, 16 respondentes (27,6%) consideram importante e 39 indivíduos (67,2%) a consideram de muita importância, conforme Gráfico 4.

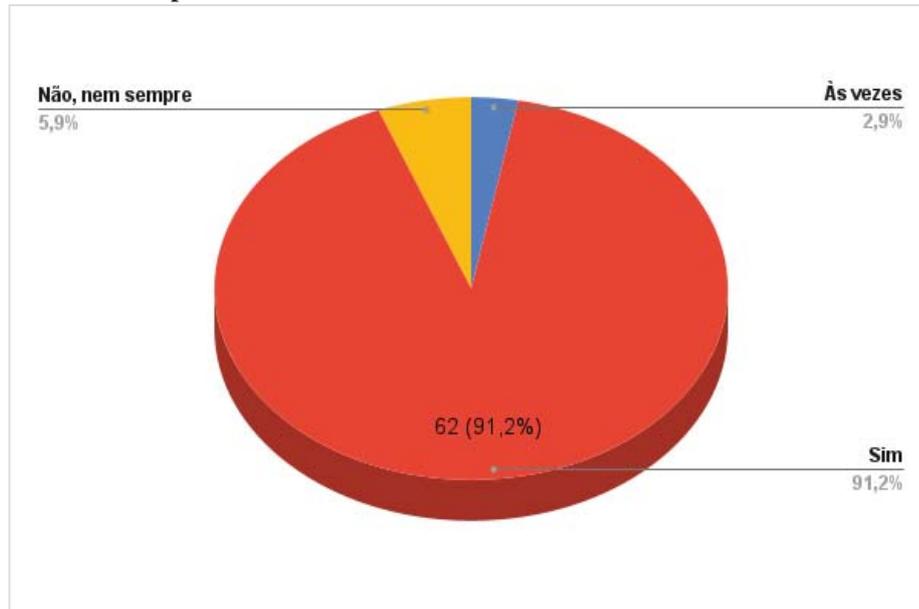
Gráfico 4– Importância da LGPD

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Ademais, um dos requisitos fundamentais para que haja o tratamento de dados pessoais é o consentimento do titular, salvo algumas exceções, sem essa expressão de vontade do titular, não deve existir o tratamento de dados.

Desta forma, ao considerar que tratamento de dados é qualquer atividade realizada com dados pessoais (informações que sozinhas, ou em conjunto com outras, permite identificar uma pessoa), questionou-se acerca do consentimento do titular ser necessário para que haja qualquer tratamento de dados, e obteve-se as seguintes respostas: 62 indivíduos (91,2%) responderam que o consentimento do titular deve ser sempre solicitado; 2 pessoas (2,9%) acreditam que às vezes é necessário; e 4 deles (5,9%) não consideram necessário que o consentimento do titular seja sempre solicitado.

Posto isto, conforme Gráfico 5, percebe-se que a maioria dos associados respondentes entende que o consentimento deve ser sempre solicitado, uma vez que o consentimento é a principal ferramenta para que haja o tratamento de dados, e deve ser respeitada a forma prevista em Lei, seja por escrito ou qualquer meio que demonstre a vontade do titular.

Gráfico 5- Importância do consentimento do titular

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

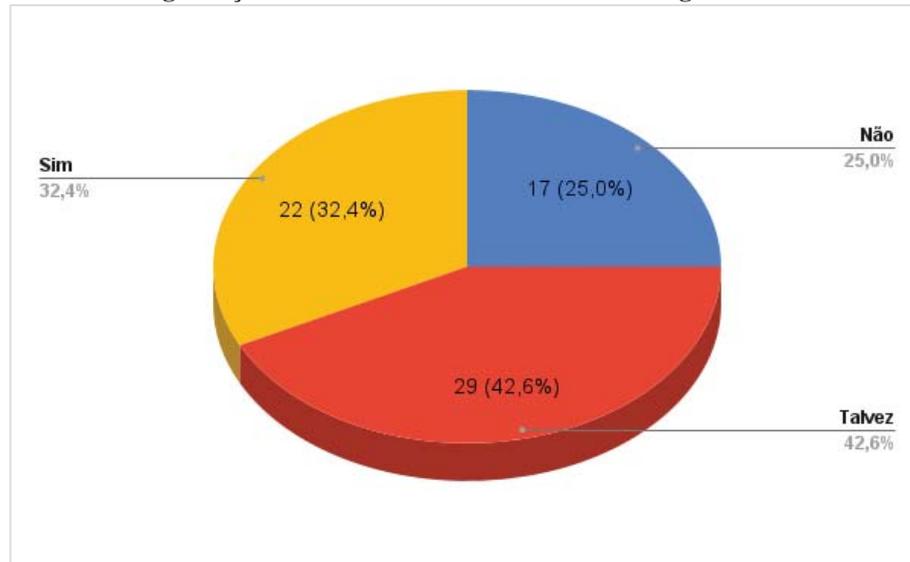
O tratamento de dados é caracterizado na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em seu artigo 5º, inciso X como:

toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Ainda, de acordo com art. 1º² da LGPD, a lei se aplica a todo e qualquer tratamento de dados, por qualquer meio, seja realizado por pessoa natural ou pessoa jurídica, de direito público ou privado.

Sendo assim, tendo em vista que o objetivo do estudo é analisar a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no controle interno de dados introduzidos arranjo financeiro PIX, uma importante questão foi aplicada relacionada ao tratamento de dados ser seguro inclusive nos meios digitais, na percepção dos indivíduos. Obteve-se as seguintes respostas, de acordo com o Gráfico 6: 22 pessoas (32,4%) responderam “sim”; 17 (25%) responderam “não”; e 29 (42,6%) responderam “talvez”.

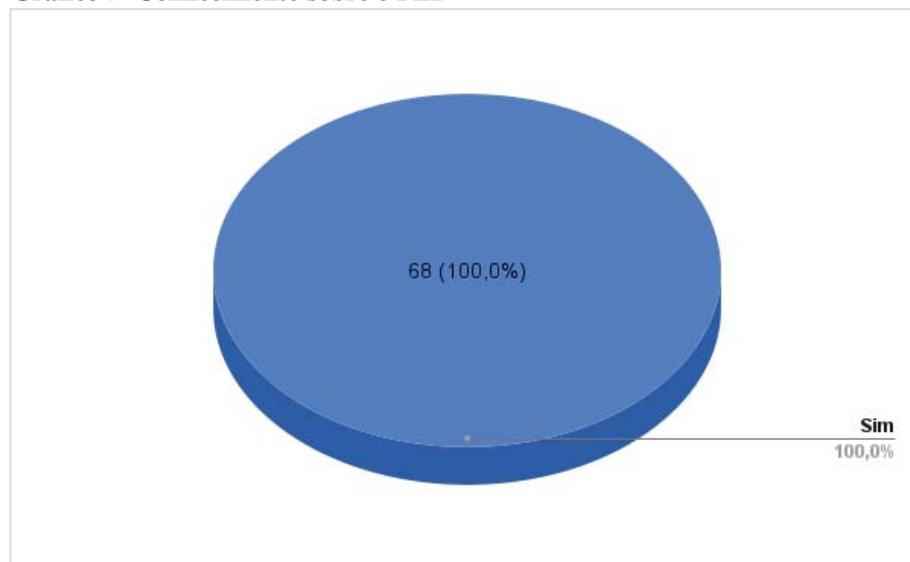
² Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Gráfico 6- Segurança no tratamento de dados nos meios digitais

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Isto posto, denota-se que a segurança no tratamento de dados nos meios digitais ainda não é bem clara para os usuários, visto que grande parte não teve uma resposta concreta sobre a pergunta.

Adicionalmente, como uma das bases da presente pesquisa, o PIX é um meio eletrônico e instantâneo de pagamentos e transferências bancárias que foi criado pelo Banco Central do Brasil. Através desta plataforma, é possível transferir recursos entre contas em poucos segundos, a qualquer momento. Desta forma, quando questionados sobre o conhecimento desta plataforma digital, obteve-se 100% de resposta positiva, conforme Gráfico 7.

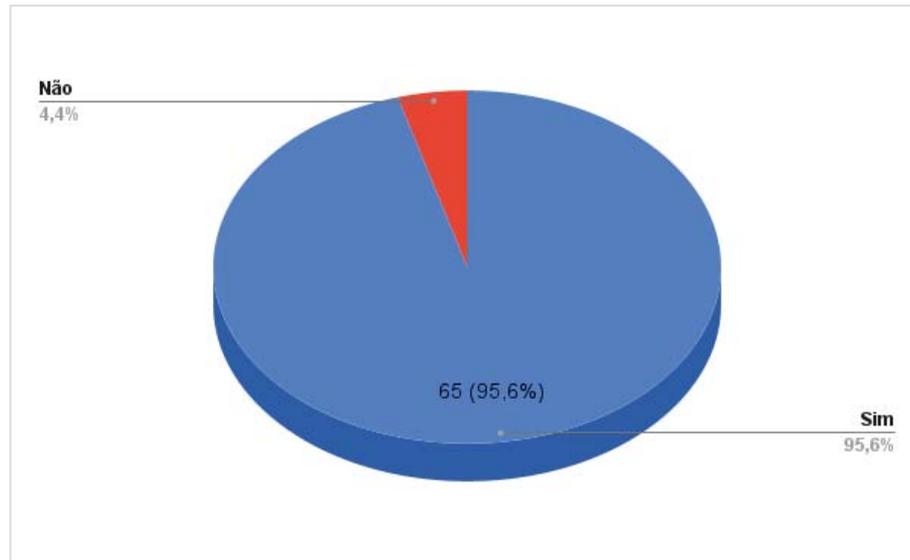
Gráfico 7- Conhecimento sobre o PIX

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Neste contexto, uma das grandes vantagens do PIX é a agilidade no pagamento. Em vez de pedir agência, conta e dados pessoais do recebedor, basta pedir a chave PIX, que é a identificação de preferência. Desta forma, a chave PIX previamente cadastrada, pode ser CPF, CNPJ, e-mail, número de celular ou chave aleatória (uma sequência alfanumérica gerada aleatoriamente que poderá ser utilizada por usuários que não queiram vincular seus dados pessoais às informações de sua conta transacional), bem como o recebedor também pode gerar QR Codes.

À vista disso, desses 68 indivíduos que responderam ter conhecimento sobre o PIX, 65 deles (95,6%) responderam que possuem chave de cadastro neste pagamento instantâneo e apenas 3 (4,4%) alegaram não ter esta chave de cadastro, de acordo com o Gráfico 8.

Gráfico 8 – Chave de cadastro



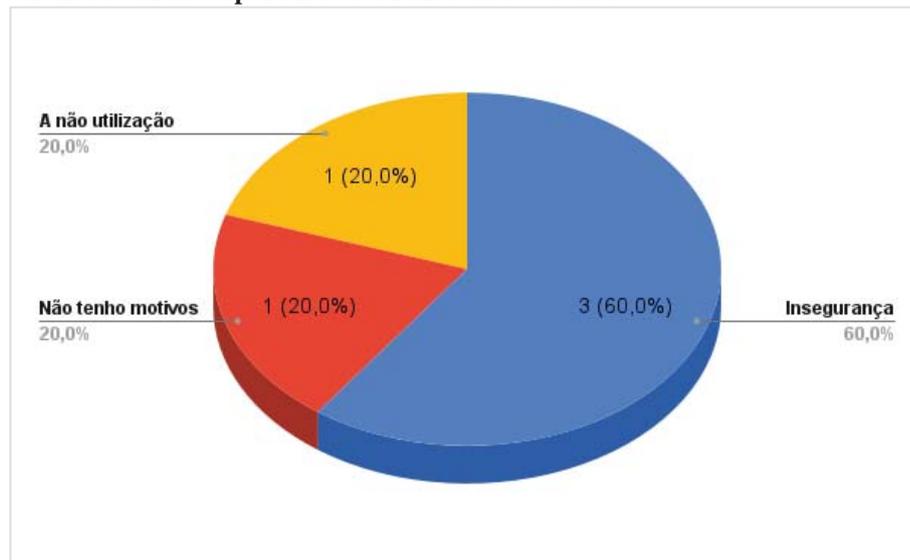
Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Portanto, considerando que o PIX foi lançado em 16 de novembro de 2020, observa-se a grande adesão a esta plataforma de pagamento instantâneo em tão pouco tempo de existência, e que conforme o Banco Central (2020) consiste em uma ferramenta importante para a consolidação da democratização financeira, sendo desenvolvido com foco na evolução tecnológica para se alcançar gradativamente soluções estruturais consistentes no sistema financeiro.

Entretanto, é válido destacar que tal imponente transformação e de tão simples acesso e manuseio pode gerar diferentes opiniões quanto a sua utilização. Desta forma, de acordo com o Gráfico 9, quando perguntados sobre os motivos da não obtenção da chave de cadastro PIX,

as seguintes respostas foram coletadas: 3 deles (60%) responderam “insegurança; 1 indivíduo (20%) respondeu “a não utilização da plataforma” e 1 (20%) respondeu como “outros”.

Gráfico 9- Motivos para não obter chave de cadastro



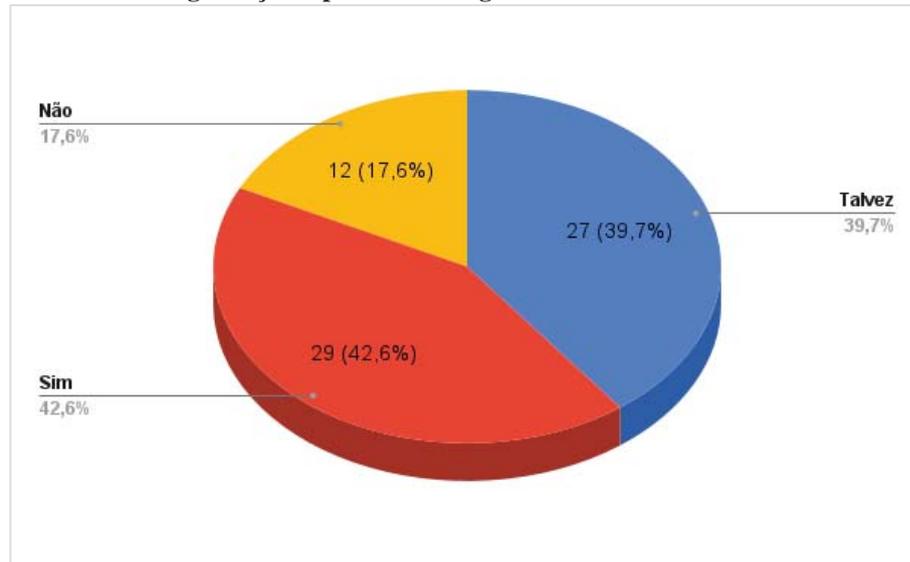
Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Contudo, nota-se que, mesmo havendo margem para possíveis riscos operacionais, apenas uma pequena parcela dos respondentes não obtém a chave de cadastro por motivos como “insegurança”.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais serve para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, inclusive nos meios digitais.

Ainda, ao saber que a tecnologia propicia uma esfera privada mais rica, porém mais frágil e mais exposta a ameaças, o que justifica a necessidade de contínuo fortalecimento de sua proteção jurídica, perguntou-se aos associados se eles acreditam que essa plataforma digital garante a total proteção de dados e políticas de segurança conforme a LGPD.

Dessa forma, as seguintes respostas foram auferidas: 29 indivíduos (42,6%) estão de acordo, ou seja, responderam “sim”; 12 pessoas (17,6%) responderam “não” e 27 (39,7%) escolheram a opção “talvez” como resposta, conforme Gráfico 10.

Gráfico 10 – Segurança da plataforma digital PIX conforme a LGPD

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

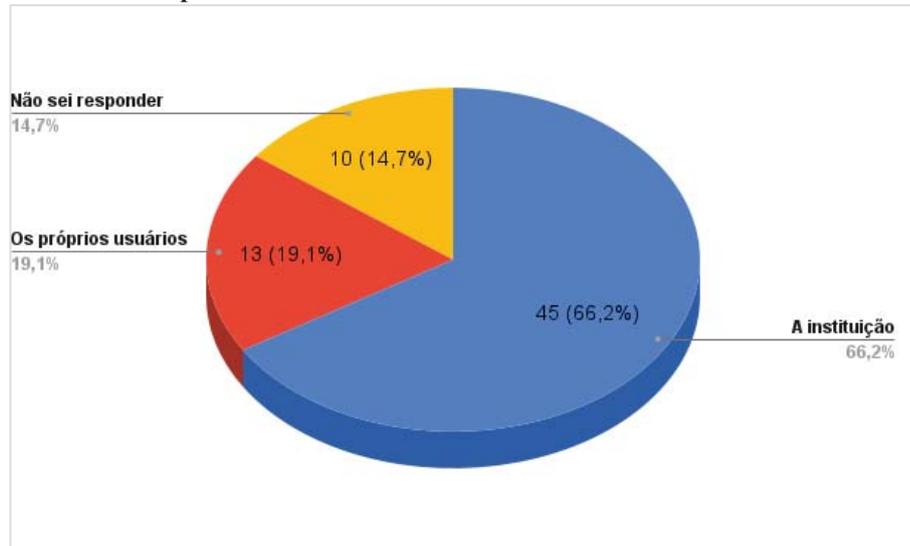
Portanto, embora a grande maioria acredite que o PIX esteja assegurado pela LGPD, há uma parcela representativa que não tem certeza deste procedimento, uma vez que a lei aplica-se ao tratamento de dados pessoais, independente do meio, desde que a coleta de dados, a operação de tratamento bem como a oferta e o fornecimento de bens ou serviços tenham sido operacionalizados e advenham de indivíduos localizados em território nacional.

Além disso, é importante evidenciar que o PIX necessita de intermediários para seu funcionamento, ou seja, os aplicativos das instituições financeiras. Sendo assim, para que todo processo de segurança funcione corretamente, tais aplicativos necessitam de recorrentes atualizações bem como medidas e políticas internas que atendam a LGPD.

Ademais, apontado pelo 3º parágrafo no art. 32 da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, é dever dos próprios participantes e usuários do PIX, caso haja existência de fatos que possam comprometer a integridade, a imagem e a segurança do ecossistema e se deus usuários, reportar ao Banco Central do Brasil.

Dessa forma, quando questionado aos usuários acerca do dever de reportar possíveis “erros” ao Banco Central, obteve-se as respectivas respostas, conforme Gráfico 11: 45 pessoas (66,2%) acreditam ser a instituição financeira; 13 indivíduos (19,1%) alegam ser os próprios usuários; e 10 deles (14,7%) não sabem responder.

Gráfico 11- Reporte de “erros” ao Banco Central



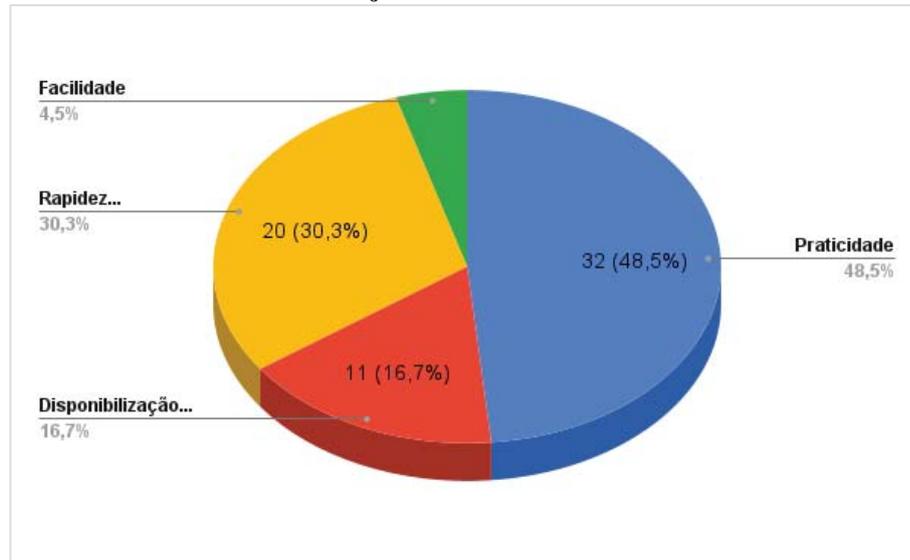
Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Frente as respostas obtidas, constata-se que grande parte dos associados acredita que é dever da instituição financeira reportar possíveis erros do arranjo financeiro PIX, embora isto seja de dever do próprio usuário.

Para mais, diante do cenário atual pandêmico de 2019/2020, Moreira (2020) salienta que o PIX surgiu em momento oportuno, uma vez que os pagamentos instantâneos nesse ecossistema permitem efetuar transações sem contato com os dispositivos, máquinas de cartão ou terminais de autoatendimento, e a autenticação é feita no próprio dispositivo do pagador.

Posto isso, ao serem questionados sobre quais benefícios do PIX mais agradam os usuários, obteve-se as seguintes respostas, conforme Gráfico 12: 20 indivíduos (30,3%) escolheram “rapidez, segurança e o baixo custo”; 11 pessoas (16,7%) responderam pela “disposição imediata dos recursos”; 3 respondentes (4,5%) optaram pela “facilidade de automação e de conciliação de pagamentos”; e 32 deles (48,5%) usam e gostam da plataforma digital PIX pela “praticidade (só precisa do dispositivo digital para fazer o pagamento, dispensa o uso de cartões, folha de cheque, cédulas, maquininhas, etc.)”.

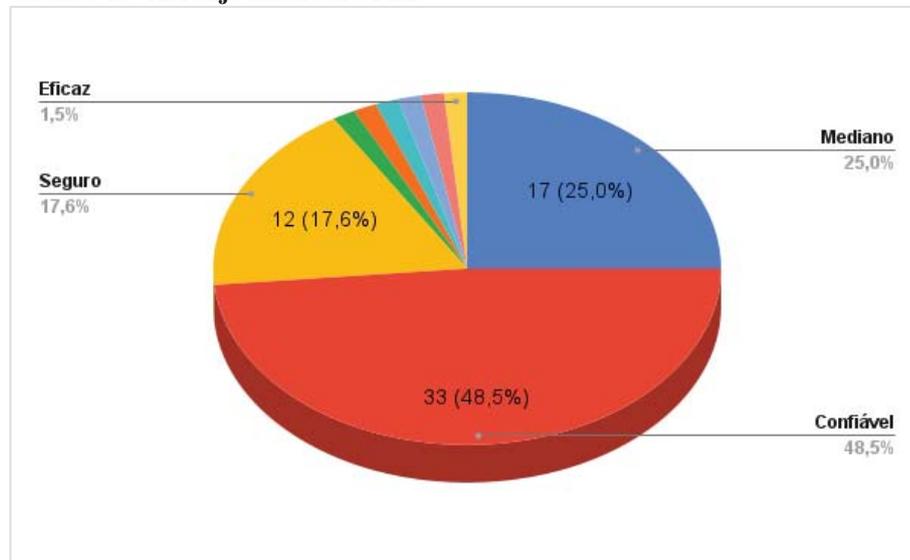
Gráfico 12- Benefícios do arranjo financeiro PIX



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Portanto, de acordo com o Gráfico 13, se o entrevistado pudesse escolher uma palavra para definir o arranjo financeiro PIX, as palavras coletadas por meio das respostas seriam: 33 (48,5%) confiável; 12 (17,6%) seguro; 17 (25,0%) mediano; 1 (1,5%) ruim; 1 (1,5%) agilidade; 1 (1,5%) eficaz; 1 (1,5%) facilidade; 1 (1,5%) prático; 1 (1,5%) rapidez.

Gráfico 13- Arranjo financeiro PIX



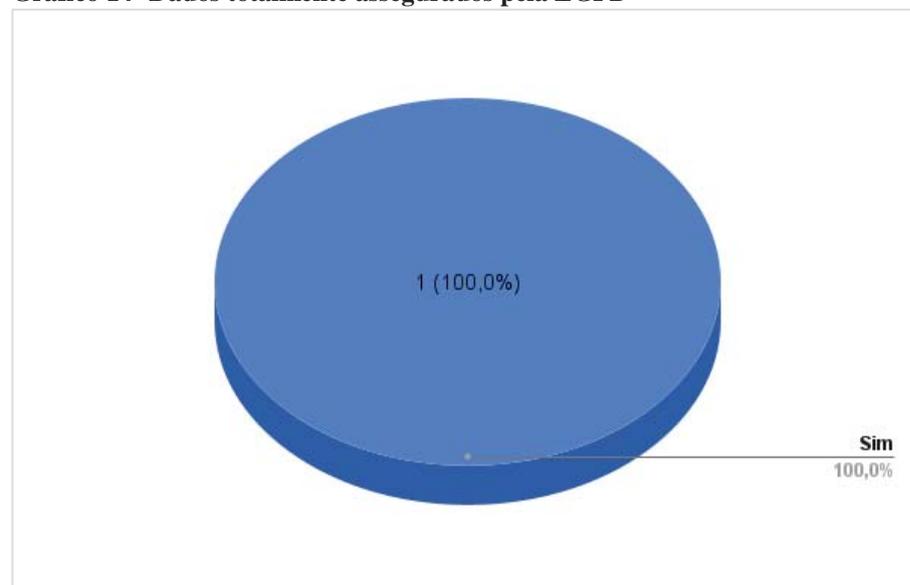
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

4.3.2 Controle Interno – Cooperativa de Crédito

O segundo questionário, específico e objetivo, foi aplicado única e exclusivamente a colaboradora do setor de controle interno da Cooperativa de Crédito estudada. Entretanto, destacam-se que existem medidas e procedimentos internos restritos que não puderam ser divulgados, devendo estes permanecer em sigilo pela organização.

Inicialmente, questionou-se: você entende que os dados pessoais inseridos no arranjo financeiro PIX estão totalmente assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)? Sendo assim, obteve-se resposta positiva, conforme Gráfico 14.

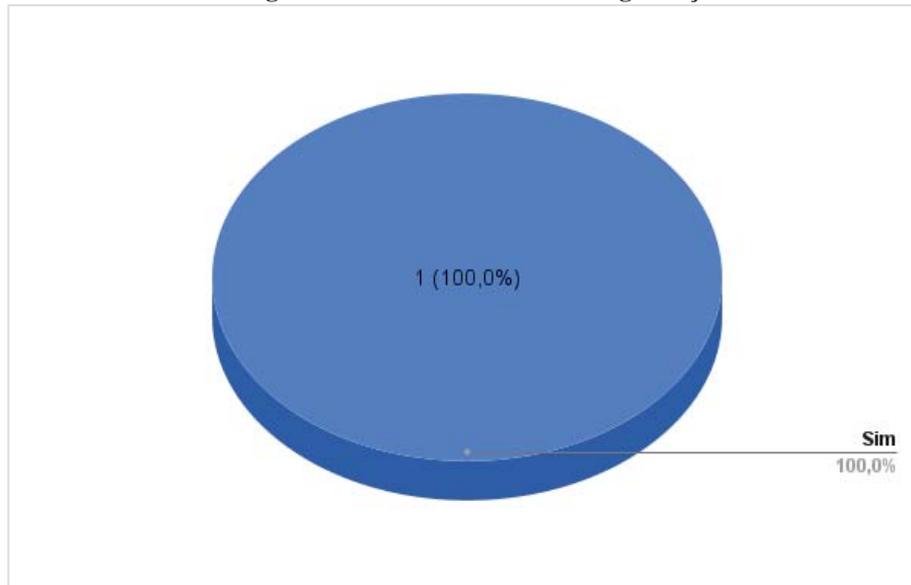
Gráfico 14- Dados totalmente assegurados pela LGPD



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Dessa forma, como a resposta inicial foi positiva, questionou-se quais processos do controle interno foram implementados para adequar a plataforma digital PIX à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A resposta foi descritiva, explicando que existem políticas e procedimentos específicos referentes a LGPD, além de toda uma área estruturada e específica para atender e dar aderência a Lei.

Ademais, indagou-se se esses processos criados diante dos requisitos propostos pelo Banco Central (integridade, confidencialidade, disponibilidade e autenticidade) foram implementados de forma a garantir alto nível de segurança, e a resposta foi afirmativa, conforme Gráfico 15.

Gráfico 15- Processos garantidores de alto nível de segurança

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Além disso, obteve-se resposta positiva quando questionada acerca da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estar sendo aplicada na sua integralidade na plataforma digital PIX. Ademais, Riviello (2020) corrobora que os bancos têm investido muito na nova plataforma, em termos de segurança, visto que possuem anos de experiência nesse setor e sabem como a criatividade dos fraudadores é grande.

Todavia, a respondente aponta que foram identificados riscos operacionais e financeiros aos objetivos estratégicos pretendidos com o arranjo financeiro PIX, destacando-se fraudes eletrônicas e engenharia social. Neste ponto, Riviello (2020) acrescenta que a principal vulnerabilidade do PIX está no elo mais fraco, ou seja, no lado do usuário.

Ainda, ao ser questionada sobre como o setor de controle interno da Cooperativa de Crédito promove a proteção de dados conforme a LGPD para evitar fraude e erro, colheu-se a informação que a área do controle interno atende políticas e procedimentos específicos firmados por uma área do CAS (Centro Administrativo da Cooperativa) onde atende especificamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Por fim, ressalta-se, que além de todo mecanismo de acompanhamento e controle acerca dos pagamentos instantâneos, o desafio, conforme Vasconcelos (2020), é que as exigências são cada vez mais complexas, envolvendo cadastro, registro e monitoria de transações, informes ao COAF, abordagem em riscos de clientes, funcionários parceiros e as leis.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A radiante propagação da funcionalidade da Internet e da revolução tecnológica, veio a se tornar um meio de comunicação massificado. A tecnologia propicia uma esfera privada mais rica, porém mais frágil e mais exposta a ameaças, o que justifica a necessidade de contínuo fortalecimento de sua proteção jurídica.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) serve para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, inclusive nos meios digitais.

Neste contexto, a presente pesquisa teve como objetivo geral analisar a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no controle interno de dados introduzidos no arranjo financeiro PIX. Sendo assim, a partir das variáveis de estudo foram elaborados questionários, por meio dos quais, foi possível identificar se os dados pessoais inseridos no arranjo financeiro PIX estão totalmente assegurados pela LGPD.

Por meio da análise de dados levantados, observou-se que as respostas diretamente relacionadas a lei foram favoráveis, uma vez que por se tratar de uma lei relativamente recente, que entrou em vigor em 3 de agosto de 2021, grande parte dos associados que responderam à pesquisa conhecem ou já ouviram falar sobre a ela.

Além disso, percebeu-se que a maioria dos associados entende que o consentimento deve ser sempre solicitado, uma vez que o consentimento é a principal ferramenta para que haja o tratamento de dados. No entanto, observou-se que a segurança no tratamento de dados pessoais nos meios digitais ainda não é bem clara para os usuários, visto que grande parte não teve uma resposta concreta sobre o assunto.

Ademais, embora tenha sido lançado em novembro de 2020, ao que tange o conhecimento sobre o arranjo financeiro PIX, 95,6% já aderiram a sua utilização. Dentre as vantagens, os usuários destacam a rapidez, segurança e baixo custo, bem como pela praticidade, que dispensa o uso de cartões, folhas de cheque, cédulas e até mesmo maquininhas.

De mesmo modo, apesar da grande maioria acreditar que o PIX esteja assegurado pela LGPD, há uma parcela representativa que não tem certeza deste procedimento, ainda quando a lei aplica-se ao tratamento de dados pessoais, independente do meio, desde que a coleta de dados, a operação de tratamento bem como a oferta e o fornecimento de bens ou serviços tenham sido operacionalizados e advenham de indivíduos localizados em território nacional.

Conjuntamente, ao corroborar com a análise, a colaboradora do controle interno da Cooperativa de Crédito aplicada, garante que LGPD está sendo aplicada na sua integralidade

na plataforma digital PIX. Todavia, a respondente aponta que foram identificados riscos operacionais e financeiros aos objetivos estratégicos pretendidos com PIX, destacando-se fraudes eletrônicas e engenharia social.

Ainda, o setor de controle interno da Cooperativa de Crédito promove a proteção de dados conforme a LGPD para evitar fraude e erro por meio de políticas e procedimentos específicos firmados por uma área do Centro Administrativo da Cooperativa onde atende especificamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Entretanto, destaca-se que estas políticas e procedimentos internos não podem ser divulgados, devendo permanecer em sigilo pela organização e seus colaboradores.

Na obtenção dos objetivos específicos, demonstrou-se as principais características da LGPD de acordo com sua base legal bem como buscou-se processos do controle interno implementados para adequar o PIX a Lei. Evidencia-se que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais sugere maior comprometimento com a segurança dos dados e transparência com relação ao tratamento de dados, propiciando aos cidadãos maior proteção aos seus direitos fundamentais de liberdade e livre desenvolvimento de sua personalidade.

Como limitações da pesquisa identificou-se a ausência de estudos mais aprofundados sobre o tema, uma vez que se trata de assuntos recentes e estes, ainda não totalmente formulados e estabelecidos, podem gerar futuras distorções na análise da pesquisa. Além disso, com o isolamento social, tornou-se inviável a aplicação de questionários de forma presencial, sendo divulgados de forma totalmente remota, tendo como consequência um número de amostra reduzido.

Portanto, através do estudo realizado, percebeu-se que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais está sendo aplicada integralmente no controle de dados inseridos no meio de pagamento instantâneo PIX, visto que considera o consentimento do titular imprescindível para o tratamento de dados, adota as medidas de segurança necessárias para a proteção dos dados e atende aos princípios da LGPD, tais como transparência, segurança, prevenção e qualidade de dados.

É importante ressaltar que, o fato do arranjo financeiro PIX apresentar funcionalidades e processos diferentes a cada dia bem como necessitar de intermediários para seu funcionamento, ou seja, de aplicativos das instituições financeiras, seria recomendável embasamentos jurídicos mais aprofundados e específicos sobre o tema, em constante transformação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ALVES, Fabrício. **Proteção de dados pessoais é a evolução da privacidade**. 2019. Disponível em: <<https://www.serpro.gov.br/lgpd/noticias/protecao-dados-evolucaoprivacidade>>. Acesso em: 21 fev. 2021.

AMARAL, Geraldo Lemos. **A função do controle interno e a responsabilidade do gestor**. 2020. Disponível em: <<http://idemp-edu.com.br/artigos/112>>. Acesso em: 02 maio 2021.

ASAAS MONEY. **O que são pagamentos instantâneos?** 2020. Disponível em: <<https://asaasmoney.com.br/blog/o-que-sao-pagamentos-instantaneos/>>. Acesso em: 10 abr. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Circular nº 4.027, de 12 de junho de 2020. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2020. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=396942>>. Acesso em: 27 set. 2021.

BCB. BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema de Pagamentos Brasileiro: PIX**. 2020. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BENEVIDES, Daniel. **PIX nas empresas**. 2020. Disponível em: <<https://www.profissionaisiti.com.br/tecnologia-da-informacao-fator-essencial-para-o-sucesso-das-empresas/>>. Acesso em: 02 maio 2021.

BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm>. Acesso em: 16 abr. 2021.

BRASIL. **Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001**. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 2001.

BLUMEN, Abrão; SILVA Valmir Leôncio da; SALES Eurípedes (Coords.). **Controle interno como suporte estratégico de governança no setor público**. 1. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2015.

CARNEVALLI, Kalil. **Instituições financeiras: tendências e tecnologia**. São Paulo: Haikai, 2020.

CAVAGNOLI, Marcos. **PIX nas empresas**. 2020. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/negocios/pix-nas-empresas-10-respostas-sobre-o-sistema-de-pagamentos-instantaneos-do-bc-no-mundo-dos-negocios/>>. Acesso em: 02 maio 2021.

CELLARD, André. A análise documental. In: POUPART, Jean. et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, Vozes, 2008.

COIMBRA, Marcelo de Aguiar; MANZI, Vanessa Alessi (Orgs.). **Manual de compliance: preservando a boa governança e a integridade das organizações**. São Paulo: Atlas, 2010.

COMISSÃO EUROPEIA. **O que são dados pessoais?** 2016. Disponível em: <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/what-personal-data_pt#:~:text=Dados%20pessoais%20s%C3%A3o%20informa%C3%A7%C3%A3o%20relativa,identifica%C3%A7%C3%A3o%20de%20uma%20determinada%20pessoa.&text=Para%20que%20os%20dados%20sejam,anonimiza%C3%A7%C3%A3o%20tem%20de%20ser%20irrevers%C3%ADvel>. Acesso em 21 abr. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **NBC TA 315**. Identificação e Avaliação dos Riscos de Distorção Relevante. 2016. Disponível em: <[https://www2.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2016/NBCTA315\(R1\)](https://www2.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2016/NBCTA315(R1))>. Acesso em: 02 maio 2021.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **O PIX e as mudanças para as empresas de contabilidade**. 2020. Disponível em: <<https://cfc.org.br/noticias/o-pix-e-as-mudancas-para-as-empresas-de-contabilidade/>>. Acesso em 02 maio 2021.

COSO. **Controles Internos**. 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/governanca/controles-internos>>. Acesso em: 02 maio 2021.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil**. São Paulo: Atlas, 2000.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade gerencial: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CRIPPA REY. **PIX: o novo sistema de pagamentos instantâneos**. 2020. Disponível em: <<http://crippareyadvogados.com.br/publicacao/pix:-o-novo-sistema-de-pagamentos-instantaneos-do-banco-central-do-brasil>>. Acesso em: 02 maio 2021.

DE SOTO, Paloma Martin. **LGPD, PIX e Open Banking**. 2021. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/2021/01/27/colunistas/lgpd-pix-e-open-banking-quais-sao-os-impactos-para-o-setor-financeiro/>>. Acesso em: 02 maio 2021.

DENZIN, Norman Kent; LINCOLN, Yvonna Sessions. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, Norman Kent; LINCOLN, Yvonna Sessions (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ESTÊVES, Guilherme Mesquita. **O direito à privacidade na sociedade da informação.** 2019. Disponível em: <<https://www.dtibr.com/post/o-direito-%C3%A0-privacidade-na-sociedade-da-informa%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 21 fev. 2021.

FEBRABAN. FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Função de Compliance.** 2019. Disponível em: <http://www.abbi.com.br/download/funcaoodecompliance_09.pdf>. Acesso em: 22 out. 2021

FIGURELLI, Rogério. **FINTECH: a arena digital e à prova de futuro dos bancos.** E-book, 2016.

FLORENTINO, Américo Matheus. **Auditoria Contábil: com uma introdução referente a controles contábeis.** 5. Ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1988.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria contábil.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FRANKENTHAL, Rafaela. **Entenda a escola Likert e como aplica-la na sua pesquisa.** 2021. Disponível em: <<https://mindminers.com/blog/entenda-o-que-e-escala-likert/>>. Acesso em: 20 out. 2021

GALLORO, Vitor Domingos; GALLORO, Lídia R. R. Sacco. Controle interno e contabilidade como elementos de controle. In: COLEÇÃO DE SEMINÁRIOS CRCSP/IBRACON. **Controles internos contábeis e alguns aspectos de auditoria.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GARCIA, Lara Rocha. et al. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): guia de implantação.** Editora Edgard Blucher Ltda, 2020. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/183221/pdf/0?code=J5QMF8OkGot9GYQZejwXQQDqQzWBDbh3jHp4a9N1FqpZPRXewfvcLryxyj2po6c6emjwWCITrFysb48UKgWPtA>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

GATES, Bill. **Tecnologia da Informação.** 2012. Disponível em: <<https://www.profissionaisti.com.br/tecnologia-da-informacao-fator-essencial-para-o-sucesso-das-empresas/>>. Acesso em: 02 maio 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOVERNANÇAS. **Governança da Privacidade agora é Lei e multará por inércia.** 2018. Disponível em: <<https://www.governancas.com.br/2019/03/22/lgpd/>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

HESSEL, Rosana. **O que muda no PIX para evitar golpes e sequestros.** 2021. Disponível em: <<https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2021/08/4946417-confira-o-que-muda-no-pix-para-evitar-golpes-e-sequestros.html>>. Acesso em: 28 set. 2021

IDEC. **O que são dados pessoais e por que protegê-los.** 2021. Disponível em: <<https://idec.org.br/dadospessoais>>. Acesso em: 21 abr. 2021

JARUDE, Jamile Nazaré Duarte Moreno. et al. **O Sistema financeiro aberto (Open Banking) sob a perspectiva da regulação bancária e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.** 2020. Disponível em: <<https://indexlaw.org/index.php/filosofiadireito/article/view/6455/0>>. Acesso em: 20 out. 2021.

JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho.** 2016. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?qid=1559291025147&uri=CELEX:32016R0679#d1e40-1-1>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

KLEIN, Enio. **O que relaciona fraude, privacidade, proteção de dados pessoais e a LGPD?** 2021. Disponível em: <<https://tiinside.com.br/24/08/2021/o-que-relaciona-ransomware-fraude-privacidade-protecao-de-dados-pessoais-e-a-lgpd/>>. Acesso em: 16 set. 2021

LOZADA, Gisele; NUNES, Karina da Silva. **Metodologia científica.** Porto Alegre: SAGAH, 2018. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595029576/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 30 maio 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MINAYO, Marília Cecília de Souza. et al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. Disponível em: <<https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2021.

MOREIRA, Raul. **Desafios do PIX.** 2020. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/2020/06/04/noticias/desafio-do-pix-e-formar-uma-cultura-de-pagamentos-instantaneos-diz-banco-original/>>. Acesso em: 28 abr. 2021.

MYCROSYSTEM. **PIX e os impactos na contabilidade.** 2021. <<https://makrossystem.com.br/pix-e-os-impactos-na-contabilidade/>>. Acesso em: 28 abr. 2021.

NETO, Pedro Luiz de O. Costa. **Estatística.** 2. ed. São Paulo: Edgard Blucher, 2002.

OPEN BANKING BRASIL. **Bem-vindo ao Open Banking Brasil.** 2021. Disponível em: <<https://openbankingbrasil.org.br/?cookie=true>> Acesso em: 25 abr. 2021

PETRALIA, K. T. et al. Bancos quebrados? intermediação financeira em um era da tecnologia transformacional. **22º Relatório de Genebra sobre a Economia Mundial**, 2019. Disponível em: <<https://www.bis.org/cpmi/publ/d187.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Proteção de dados pessoais: comentários à Lei n. 13.709/2018 (LGPD)**. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

PORTO, Gilberto Cotecchia. **PIX: quais as transformações e avanços que a nova plataforma nos trará?** 2020. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/pix-quais-transforma%C3%A7%C3%B5es-e-avan%C3%A7os-que-nova-plataforma-porto/>>. Acesso em: 16 set. 2021.

PRODANOV, Cristiano Cleber; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.

RIVIELLO, Denis. **Maior vulnerabilidade do PIX é o usuário**. 2020. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/2020/11/10/seguranca/maior-vulnerabilidade-do-pix-e-o-usuario-alertam-especialistas/>>. Acesso em: 28 set. 2021.

RODOTÁ, Stefano. **A vida na sociedade de vigilância: a privacidade hoje**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

SEHN, Andressa. **PIX: impacto contábil-tributário da gratuidade e os novos modelos de negócio**. 2020. Disponível em: <<https://arquivei.com.br/blog/pix-impacto-contabil-tributario/>>. Acesso em: 26 set. 2021.

SERPRO. **O que são dados pessoais, segundo a LGPD**. 2019. Disponível em: <<https://www.serpro.gov.br/lgpd/menu/protecao-de-dados/dados-pessoais-lgpd>>. Acesso em: 28 abr. 2021.

SOUZA, Marcos Gouvêa. **O PIX e seu impacto no consumo, no crédito e no varejo**. 2020. Disponível em: <<https://revistalide.com.br/revista-lide/artigos/artigo-o-pix-e-seu-impacto-no-consumo-no-credito-e-no-varejo>>. Acesso em: 28 de abr. 2021.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 14. ed. Cortez, 2009.

VASCONCELOS, Ester. **As instituições financeiras estão preparadas para a chegada do PIX**. 2020. Disponível em: <<https://www.jornalcontabil.com.br/as-instituicoes-de-pagamento-estao-preparadas-para-a-chegada-do-pix/>>. Acesso em: 16 set. 2021

XUE, B.; NUNEZ, M.; KALAGNANAM, J. Manging data quality risk in accounting information systems. **Information Systems Research**, p. 453-473, 2012.

ZANINI, Marco. **Pagamento instantâneo Pix também deve concorrer com cartão de crédito**. 2020. Disponível em: <<https://www.sincovaga.com.br/pagamento-instantaneo-pix-tambem-deve-concorrer-com-cartao-de-credito/>>. Acesso em: 28 de abr. 2021.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário: Lei Geral de Proteção de Dados e PIX

1. Idade:

- Menor de 18 anos
- Entre 18 e 25 anos
- Entre 26 e 36 anos
- Entre 37 e 47 anos
- Acima de 47 anos

2. Gênero

- Feminino
- Masculino
- LGBTQIA+
- Prefiro não responder

3. Você conhece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?

- Sim
- Não
- Apenas ouvi falar

4. Se sim, para você, qual o nível de importância desta Lei? Atribua de 1 a 5 (sendo 1 menos importante e 5 mais importante)

- 1 2 3 4 5

5. Considerado que tratamento de dados é qualquer atividade realizada com dados pessoais (informações que sozinhas, ou em conjunto com outras, permite identificar uma pessoa), responda: você entende que o consentimento do titular do dado é necessário para que haja qualquer tratamento de dados?

- Sim, o consentimento do titular deve ser sempre solicitado
- Às vezes é necessário
- Não, nem sempre o consentimento do titular é necessário

- 6. Você acredita que o tratamento de dados pessoais seja seguro, inclusive nos meios digitais?**
- Sim
 - Não
 - Talvez
- 7. Você conhece o pagamento instantâneo PIX?**
- Sim Não
- 8. Se sim, você possui chave de cadastro nesta plataforma digital?**
- Sim
 - Não
 - Prefiro não responder
- 9. Se não, responda o motivo pelo qual prefere não obter a chave de cadastro**
- Insegurança
 - Falta de conhecimento sobre o assunto
 - Falta de contato pessoal
 - Dificuldade de conexão
 - Outros
- 10. Você acredita que essa plataforma garante a total proteção de dados e políticas de segurança conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?**
- Sim
 - Não
 - Talvez
- 11. Para você, caso haja existência de fatos que possam comprometer a integridade, a imagem e a segurança ao utilizar a forma de pagamento PIX, quem tem o dever de reportar estes "erros" ao Banco Central?**
- Os próprios usuários
 - A instituição financeira
 - Não há possibilidade de reportar "erros"
 - Não sei responder

12. Quais os benefícios do PIX que mais lhe agrada? (Caso você utilize esse meio de pagamento)

- Rapidez, segurança e baixo custo
- Disponibilização imediata dos recursos
- Facilidade de automação e de conciliação de pagamentos
- Praticidade (só precisa do dispositivo digital para realizar o pagamento, dispensa uso de cartão, folha de cheque, cédulas, maquininhas, etc).

13. Por fim, qual palavra você usaria ao se referir a utilização desse meio para fazer pagamentos?

- Confiável
- Seguro
- Mediano
- Ruim
- Outros

Apêndice B – Questionário: Controle Interno

- 1. Você entende que os dados pessoais inseridos no arranjo financeiro PIX estão totalmente assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais?**
 Sim Não

- 2. Em caso de resposta positiva, quais os processos do controle interno foram implementados para adequar a plataforma digital PIX à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)?**

- 3. Os processos criados diante dos requisitos propostos pelo banco central (integridade, confidencialidade, disponibilidade e autenticidade) foram implementados de forma a garantir alto nível de segurança?**
 Sim Não

- 4. Você entende que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) está sendo aplicada na sua integralidade na plataforma digital PIX?**
 Sim
 Não
 Talvez

- 5. Foram identificados riscos operacionais e/ou financeiros aos objetivos estratégicos pretendidos com o arranjo financeiro PIX?**
 Sim Não

- 6. Se sim, exemplifique.**

- 7. Como o setor de controle interno da Cooperativa de Crédito promove a proteção de dados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) para evitar fraude ou erro?**

- 8. Como funciona o processo de encerramento do compartilhamento de dados no arranjo financeiro PIX dentro da Cooperativa de Crédito?**