



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARILÍDIA DE LOURDES SILVA DE SOUZA

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE
DADOS PESSOAIS NO TRIBUNAL REGIONAL DA PARAÍBA**

JOÃO PESSOA

2022

MARILÍDIA DE LOURDES SILVA DE SOUZA

ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE
DADOS PESSOAIS NO TRIBUNAL REGIONAL DA PARAÍBA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), na linha de pesquisa Ética, Gestão e Política de Informação, como requisito final para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

JOÃO PESSOA

2022

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

E729a Souza, Marilidia de Lourdes Silva de.
Análise do processo de gestão da informação e suas
possíveis contribuições na implementação da lei geral
de proteção de dados no Tribunal Regional Eleitoral da
Paraíba / Marilidia de Lourdes Silva de Souza. - João
Pessoa, 2022.
177 f. : il.

Orientação: Júlio Afonso Sá de Pinho Neto.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Ciência da informação. 2. Gestão da informação.
3. Lei geral de proteção de dados. I. Pinho Neto, Júlio
Afonso Sá de. II. Título.

UFPB/BC CDU 007(043)

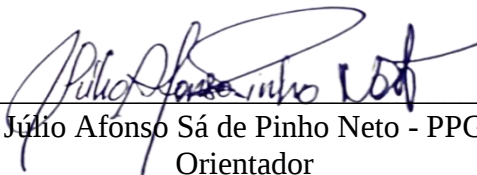
MARILÍDIA DE LOURDES SILVA DE SOUZA

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE
DADOS PESSOAIS NO TRIBUNAL REGIONAL DA PARAÍBA**

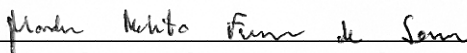
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), na linha de pesquisa Ética, Gestão e Política de Informação, como requisito final para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: 30 de setembro de 2022.

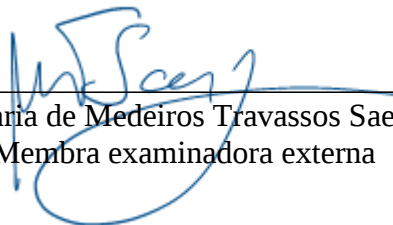
BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto - PPGCI/UFPB
Orientador



Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa – PPGCI/UFPB
Membro examinador interno



Prof.ª Dr.ª Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – CCAE/UFPB
Membra examinadora externa

Prof.ª Dr.ª Izabel de Franca Lima – PPGCI/UFPB
Membra examinadora interna (suplente)

Prof. Dr. Thales Batista, de Lima – CCAE/UFPB
Membro examinador externo (suplente)

Aos meus inesquecíveis pais (*In Memoriam*),
José Coelho de Souza e Cleocildes Lourdes da Silva, razões da minha existência, que me ensinaram a lutar com fé, dignidade e humildade. A DEUS, meu alicerce, força, fortaleza e socorro presente nos momentos mais difíceis.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a DEUS, por sua graça e amor que me tem outorgado.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto, por sua excelente orientação, conduzida de forma paciente e competente que muito me ajudou na elaboração desta dissertação, além dos bons momentos compartilhados.

Aos meus amigos Smith, Dida Gomes, Daiane Farias, Greice Kelly, Geisy, Alexandra e Joelma Mascena, pela contribuição de afeto.

Ao Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, por ter permitido a realização desta pesquisa, bem como aos gestores, assessores e servidores do Tribunal, por me concederem as informações valiosas, responsáveis pelo enriquecimento científico deste trabalho.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), pelos ensinamentos e conhecimentos essenciais que me proporcionaram na área da Ciência da Informação.

Aos meus colegas de mestrado, em especial, Eliane, Joana e Priscila, pelo compartilhamento das informações formais e informais durante o período das aulas do PPGCI.

Meu muito obrigada!

A informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação (CHOO, 2003, p. 27).

RESUMO

A presente pesquisa apresenta a análise dos processos de gestão da informação e da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. O objetivo geral foi analisar o processo de gestão da informação e suas possíveis contribuições na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. Como objetivos específicos, buscou-se identificar as ações e práticas da Gestão da Informação conforme modelo aludido por Chun Wei Choo. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se o método qualitativo e como estratégia de pesquisa o estudo de campo. Quanto aos instrumentos de coleta de dados foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, grupos focais e análise de documentos. Os resultados relevaram existem fragilidades em todas as etapas do processo de Gestão da Informação dificultando, sob variados aspectos, a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Tribunal. Por fim, tais resultados denotam a necessidade da implantação de uma política de Gestão da Informação no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, capaz de contribuir tanto para um melhor aproveitamento dos recursos informacionais disponíveis como também para atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no que diz respeito ao acesso e uso dos dados pessoais e pessoais sensíveis. Assim, os resultados auferidos são por demais importantes para a elaboração de diretrizes capazes de orientar a execução de ações voltadas para realizar tanto a implementação como a aplicação continuada da referida Lei no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba.

Palavras-chave: Ciência da Informação; Gestão da Informação; Lei Geral de Proteção de Dados.

ABSTRACT

The present research seeks to analyze the Information Management process and its contributions to the implementation of the General Personal Data Protection Law in the Regional Electoral Court of Paraíba. The methodological procedures of the research integrate the qualitative approach, characterized as an exploratory, applied and descriptive research, in addition to the use of bibliographic, documentary and field research for data collection. As for the research instruments, semi-structured interviews and online focus groups will be used for all categories of audiences at the Court. Regarding data analysis, a content analysis method will be used, based on Bardin's categorization and classification technique. These are the categories: information needs; information acquisition; organization and storage of information; development of information products and services; distribution of information and use of information, according to the model proposed by Choo (2003). Finally, a comparison will be made between Information Management and the General Personal Data Protection Law, to assess the extent to which the phases of the management process have direct or indirect implications for the implementation of said law, in that court.

Keywords: Information Science; Information Management; General Personal Data Protection Act.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Primeiras sedes do TRE-PB.....	22
Figura 2 – Sede oficial do TRE-PB.....	23
Figura 3 – Mapa dos Cartórios e das zonas eleitorais do estado da Paraíba	24
Figura 4 – Carta de serviço aos usuários do TRE-PB	25
Figura 5 – Tarefas do processo de Gerenciamento da Informação	36
Figura 6 – O processo de gerenciamento da informação	39
Figura 7 – Modelo ecológico para o gerenciamento da informação	40

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Marcos históricos da Justiça Eleitoral no Brasil entre	21
Quadro 2 – Quantitativo dos membros do TRE-P que atuam no planejamento	59
Quadro 3 – Sujeitos da pesquisa e os instrumentos de coleta de dados	62
Quadro 4 - Categorias de análise conforme o modelo de Choo (2003)	63
Quadro 5 – Informações relevantes para o desenvolvimento das atividades	71
Quadro 6 – Opinião sobre os impactos causados tanto nos setores como	79
Quadro 7 – Opinião sobre a identificação dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB.....	81
Quadro 8 – Tipos de dados pessoais e sensíveis tratados	82
Quadro 9 – Públicos cujos dados são tratados pelo tribunal	82
Quadro 10 – Opinião a respeito da conscientização dos públicos do TRE-PB	83
Quadro 11 – Opinião acerca da realização de treinamento para os servidores	84
Quadro 12 – Resumo da categoria necessidades de informação.....	85
Quadro 13 – Fontes de informação utilizadas na busca das informações	86
Quadro 14 – Principais barreiras encontradas no processo de busca da informação	90
Quadro 15 – Opinião sobre as fontes de informação que contêm dados pessoais	91
Quadro 16 – Regras e rotinas que autorizam o tratamento dos dados pessoais	92
Quadro 17 – Síntese da Categoria aquisição da informação	94
Quadro 18 – Organização e armazenamento das informações obtidas por intermédio	95
Quadro 19 – Critérios utilizados no tratamento das informações no TRE-PB	99
Quadro 20 – Opiniões sobre a existência de um plano de risco de incidentes voltados	102
Quadro 21 – Procedimentos adotados para garantir o acesso aos dados pessoais e sensíveis tratados pelo TRE-PB	105
Quadro 22 – Procedimentos relacionados às atividades de eliminação, bloqueio solicitação e portabilidade dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB	106
Quadro 23 – Resumo da categoria organização e armazenamento da informação	108
Quadro 24 – Produtos e serviços criados pela Diretoria Geral do TRE-PB, seus objetivos e processo avaliativo	109
Quadro 25 – Produtos e serviços de informação que auxiliam os diversos setores do TRE-PB e seus processos avaliativos	109
Quadro 26 – Produtos e serviços de informação elaborados para proporcionar os esclarecimentos necessários sobre o tratamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB.....	113

Quadro 27 – Opinião sobre as ações que estão sendo desenvolvidas para a adequação das minutas dos contratos e convênios no TRE-PB	115
Quadro 28 – Síntese da categoria produtos e serviços de informação	116
Quadro 29 – Formas de compartilhamento das informações no TRE-PB	118
Quadro 30 – Mudanças que ocorreram no compartilhamento das informações	121
Quadro 31 – Formas de compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB	124
Quadro 32 – Ações ou estratégias desenvolvidas em relação ao compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis	125
Quadro 33 – Opinião sobre os canais de comunicação elaborados pelo encarregado dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB	126
Quadro 34 – Resumo da categoria distribuição da informação	126
Quadro 35 – Uso das informações obtidas por meio dos cursos de capacitação e treinamento no TRE-PB	127
Quadro 36 – Uso das informações obtidas por meio de relatórios, leis e resoluções no processo de tomada de decisão no TRE-PB	128
Quadro 37 – Uso dos dados pessoais e sensíveis dos usuários e servidores do TRE-PB	130
Quadro 38 – Opinião sobre o processo de implementação da LGPD no TRE-PB	132
Quadro 39 – Opinião sobre a política de segurança dos dados pessoais e sensíveis e seu processo avaliativo no TRE-PB	134
Quadro 40 – Critérios utilizados para descarte dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB	135
Quadro 41 – Síntese da categoria uso da informação	136

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AIS	Atos Institucionais
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
ART	Artigo
CAP	Capítulo
CF	Constituição Federal do Brasil
CI	Ciência da Informação
CGDP	Comitê Gestor de Proteção de Dados
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DES	Desembargador
ELO	Banco de Dados de Cadastro de Eleitores
GC	Gestão do Conhecimento
GDPR	General Data Protection Regulation
GI	Gestão da Informação
GT	Grupo de Trabalho
JE	Justiça Eleitoral
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
PJE	Processo Judicial Eletrônico
PP	Partido Político
SAO	Secretaria Administrativa e Orçamentária
SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas
SJI	Secretaria Judiciária e de Informação
STIC	Secretaria de Tecnologia e Comunicação da Informação
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
STF	Superior Tribunal Federal
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TI	Tecnologia da Informação
TRE-PB	Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
TSJE	Tribunal Superior da Justiça Eleitoral
TSE	Tribunal Superior Eleitoral

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	CAMPO EMPÍRICO: CONTEXTUALIZAÇÃO	20
3	OBJETIVOS.....	28
3.1	OBJETIVO GERAL	28
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
4	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	29
4.1	INFORMAÇÃO E OS PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	29
4.2	A GESTÃO DA INFORMAÇÃO	32
4.2.1	Principais Modelos Teóricos da Gestão da Informação	35
4.2.1.1	Modelo de Gestão da Informação de James McGee e Laurence Prusak.....	36
4.2.1.2	Modelo de Gestão da Informação de Thomas Davenport	38
4.2.1.3	Modelo da Gestão da Informação de Chun Wei Choo	40
4.3	A IMPLANTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA	44
4.3.1	Contextualização do surgimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Brasil	45
4.3.1.1	O tratamento de dados pelo poder público	49
4.3.1.1.1	<i>Requisitos de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais na Justiça Eleitoral</i>	<i>51</i>
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	55
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	55
5.2	OBJETO DA PESQUISA.....	58
5.3	UNIVERSO E AMOSTRA	58
5.4	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	60
5.5	ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	62
5.6	OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA	64
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	67
6.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS	67
6.1.1	Perfil da Coordenadoria da Ouvidoria.....	67
6.1.2	Perfil da Diretoria Geral.....	68
6.1.3	Perfil dos Secretários.....	69
6.1.4	Perfil da Assessoria Geral.....	69

6.1.5	Perfil do Servidores da Secretarias.....	69
6.1.6	Perfil dos Integrantes do Grupo de Trabalho da LGPD	69
6.2.1	Categoria 1: Necessidades de informação	70
6.2.2	Categoria 2: Aquisição da Informação	85
6.2.3	Categoria 3: Organização e Armazenamento da Informação.....	94
6.2.4	Categoria 4: Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	108
6.2.5	Categoria 5: Distribuição da Informação.....	117
6.2.6	Categoria 6: Uso da Informação	127
7	PONTOS DAS ETAPAS DO MODELO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO QUE DIALOGAM COM O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD NO TRE-PB	137
8	AS CONTRIBUIÇÕES DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD NO TRE-PB.....	143
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	150
	REFERÊNCIAS	153
	APÊNDICES	159
	APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM A DIRETORIA GERAL DO TRE-PB.....	159
	APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA DA ASSESSORIA GERAL E SECRETÁRIOS DAS SECRETARIAS DO TRE-PB	162
	APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM A COORDENADORIA DA OUVIDORIA DO TRE-PB.....	165
	APÊNDICE D – ROTEIRO DOS GRUPOS FOCALIS DOS SERVIDORES LOTADOS NAS SECRETARIAS DO TRE-PB	168
	APÊNDICE E – ROTEIRO DO GRUPO FOCAL COM OS INTEGRANTES DO GRUPO DE TRABALHO RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD NO TRE-PB	171
	APÊNDICE F – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	174

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da história, a sociedade modificou seus hábitos, costumes e formas de se relacionar. Essas transformações sociais ocorreram em decorrência da evolução dos dispositivos tecnológicos que servem para o armazenamento e compartilhamento das informações. Em face disso, a sociedade passou a ser caracterizada a partir dos instrumentos que utilizou para evoluir e não pelo que era ou pelo que fez (KOHN; MORAES, 2007).

Essas transformações no cerne da sociedade tiveram início após a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), em virtude da revolução tecnológica que alterou as formas de conservação e disseminação da informação por meio do uso das Tecnologias da informação e comunicação (TICs). Para Castells (1999), as TICs caracterizam-se por penetrarem nas atividades humanas não como uma fonte externa que causa um impacto interno, mas como um tecido, no qual tais atividades são exercidas.

Desse modo, as TICs seriam os meios passíveis de serem utilizados pelos indivíduos no desenvolvimento de suas atividades cotidianas, possuindo a capacidade de elaborar interfaces que dialogam entre si através de uma linguagem e/ou códigos digitais. Essa linguagem e/ou códigos digitais seriam compreendidos como sendo os dados e/ou informações que são geradas, tratadas, transmitidas, disseminadas e/ou utilizadas nos ambientes digitais.

De acordo com Lima, Pinto e Laia (2002), a associação das TICs com a internet foi a responsável por interligar o mundo, provocando o aumento na circulação e disponibilização das informações governamentais, organizacionais e pessoais. Nesse sentido, a internet pode ser considerada a principal responsável pela interatividade ocorrida nos ambientes digitais, que gerou o aumento na produção e disseminação das informações e a participação ativa dos usuários nos processos comunicacionais.

Fontes e Gomes (2013) compreendem que a internet é a principal tecnologia que possibilita a comunicação e a informação. Isso porque ela é capaz de proporcionar o surgimento do Ciberespaço, modificando, com isso, a estrutura estática do processo da comunicação: emissor-mensagem-receptor. Tal alteração dá aos usuários a possibilidade de se tornarem tanto produtores como receptores das mensagens que circulam nos ambientes digitais.

Nesse cenário, a internet, ao possibilitar a livre expressão da vontade e da opinião de usuários/cidadãos, tornou-se um instrumento indispensável no processo democrático local e global, principalmente no que diz respeito a assuntos relacionados à economia, política,

educação e cultura. A interação social, agora, é viabilizada pela internet e ocorre em espaços digitais, tais como fóruns de discussões e redes sociais.

Para Fontes e Gomes (2013), as TICs alteraram o sentido de espaço/lugar e tempo no cenário mundial. Isso ocorre pelo fato de que a internet rompe com a estrutura geográfica tradicional ao permitir que pessoas que residem em lugares distintos compartilhem informações em tempo real.

Alecrim (2013, p. 2) define as Tecnologias da Informação e Comunicação como sendo “[...] um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações”. Desse modo, evidencia-se que as TICs servem como um meio que possibilita aos indivíduos realizarem tarefas relacionadas às informações que circulam em torno dos cenários organizacionais, sociais, culturais e educacionais.

Por sua vez, Castells (1999) define as Tecnologias da Informação e Comunicação como um conjunto de dispositivos, tais como *hardware*, *software* e equipamentos de telecomunicações que compõem, no todo ou em parte, o processo de tratamento das informações. Dessa forma, as TICs têm o intuito de subsidiar as atividades de produção, armazenamento, organização, uso e disseminação das informações.

Parada e Golin (2018), ao desenvolverem uma pesquisa cujo objetivo era compreender a influência das TICs nos cenários organizacionais, quer estes sejam públicas ou privadas, ressaltam que as transformações ocorridas pelo uso das tecnologias de informação e comunicação não abarcam apenas o modo de produção de bens e serviços, como também tudo que se relaciona à criação de novos processos e instrumentos, principalmente concernentes à gestão.

Nesse contexto, o termo gestão pode ser entendido como um conjunto de processos que abrange as atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza. O objetivo principal desses processos é obter a racionalização e a efetividade de sistemas, produtos e serviços (MARCHIORI, 2002). Sendo assim, a gestão, dentro das organizações, pode ocorrer tanto em nível estratégico (tomada de decisão) e operacional (área financeira, pessoal, material e patrimonial) quanto no aspecto informacional. Com vistas ao alcance dos fins pretendidos nesta pesquisa, serão levados em consideração apenas os aspectos da gestão concernentes aos fluxos informacionais das organizações no âmbito do poder público.

Destarte, Valentim (2004) entende a Gestão da Informação (GI) nos ambientes organizacionais como:

[...] um conjunto de atividades que visa: obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes (VALENTIM, 2004, p. 1).

Percebe-se que, nesse entendimento, a GI consiste no desenvolvimento de ações voltadas para os fluxos informacionais formais dos ambientes organizacionais, cujo objetivo é criar produtos e serviços, bem como auxiliar os funcionários/servidores no desempenho de suas atividades, e os gestores na escolha das melhores soluções em relação aos caminhos a serem percorridos pela organização nos diferentes cenários em que ela está inserida.

Já em relação à compreensão acerca dos fluxos informacionais formais das organizações, Valentim (2008) ressalta que esses fluxos tratam das informações que estão sistematizadas, formalizadas e explícitas em qualquer suporte, seja ele físico ou digital. Dessa maneira, os fluxos informacionais baseiam-se nas atividades relacionadas à produção, armazenamento, tratamento, uso e disseminação das informações.

Para González de Gómez (1999), a GI abrange as etapas de coleta, organização, armazenamento, recuperação, uso e disseminação da informação. Essas fases são apresentadas como essenciais para garantir um uso decisório e estratégico da informação tanto para a elaboração de políticas governamentais como para a gestão das organizações econômico-empresariais e sociais.

Segundo Marchiori (2002), a GI pode ser estudada sob o enfoque de três áreas: Administração, Ciência da Informação (CI) e a área tecnológica. No campo da Administração, o enfoque consiste na competitividade empresarial, nos processos de modernização organizacional e na capacitação profissional concernentes às tecnologias da informação. Já na área tecnológica, a GI é vista como um recurso a ser otimizado por via de diferentes arquiteturas de *hardware*, *software* e de redes de telecomunicações, todas adequadas aos diferentes sistemas de informação, principalmente aos empresariais.

Vale frisar que, na Ciência da Informação, a GI desenvolve estudos sobre aspectos referentes à produção, identificação, coleta, validação, representação, recuperação e uso da informação, tomando como princípio fundamental a existência de um produtor/consumidor de informação que busca nesta um sentido e uma finalidade.

Tarapanoff (2006) compreende a CI como uma ciência de caráter interdisciplinar, cujo intuito é o estudo das propriedades gerais de seu objeto: a informação. Isso evidencia a

contribuição que a CI proporciona ao desenvolvimento das pesquisas em GI, especialmente no que diz respeito ao estudo sobre as necessidades e fluxos informacionais e o uso da informação. Desse modo, a CI pode ser considerada uma ciência aplicada a diferentes contextos organizacionais, culturais, políticos, sociais e individuais, desde que o foco seja a informação.

Prosseguindo, Miranda e Streit (2007), ao abordarem o processo de Gestão da Informação nas organizações públicas, afirmam que a GI visa tanto o cumprimento de mandados (leis e regulamentos) como o apoio aos programas e serviços prestados pelos governos. Vale salientar, ainda, que a GI também auxilia tais governos na execução de suas estratégias, contribuindo, assim, para a execução das obrigações governamentais no que diz respeito às suas responsabilidades prescritas em lei. Assim, a adoção de processos da GI nessas organizações deve levar em consideração as legislações em vigor.

Nessa perspectiva, a GI pode viabilizar a gestão dos fluxos informacionais de qualquer organização pública. Valentim (2010) entende que esses fluxos são produzidos pelas pessoas e pelos setores que compõem a organização em virtude da execução de suas atividades, tarefas e decisões a serem tomadas. Em suma, esses fluxos estão associados aos processos de coleta, armazenamento, tratamento, uso e disseminação das informações.

No âmbito da Justiça Eleitoral (JE), o processo de informatização possibilitou o fortalecimento da democracia ao garantir que a vontade popular prevalecesse. Isso ocorreu devido à utilização de mecanismos tecnológicos que surgiram com o objetivo de assegurar a legitimidade, a segurança e o sigilo do voto durante o sufrágio universal, além de minorar os riscos em relação às fraudes e aos vazamentos de informações contidas nos Tribunais Regionais Eleitorais.

Para Lizardo e Vilhena (2019), a utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação no processo da JE exerce a função de coibir as fraudes eleitorais e proteger a constituição de currais eleitorais, ao passo que possibilita os Tribunais Regionais Eleitorais fazerem o cruzamento das informações dos eleitores em todo o território nacional. Nesse sentido, as TICs servem como suporte para a evolução e consolidação do sistema eleitoral brasileiro.

Oliveira (2012) afirma que, mediante a informatização do sistema eleitoral, as operações de alistamento, revisão e transferência de inscrição eleitoral são submetidas ao sistema nacional, com vistas à aferição de possíveis duplicidades de informações. Dessa forma, as TICs são fundamentais para o desenvolvimento das atividades relacionadas à coleta, tratamento, armazenamento, uso, transferência e disseminação das informações, pois facilitam

a organização do pleito eleitoral e a comunicação entre os Tribunais Regionais Eleitorais de todo país.

No Estado da Paraíba, o TRE-PB é considerado o órgão máximo da JE. Essa organização pública tem a incumbência de organizar, executar e garantir a segurança do processo eleitoral municipal, estadual e federal. Para tanto, o TRE-PB realiza as atividades de coleta, organização, armazenamento, tratamento, uso e disseminação das informações do eleitorado paraibano, com vistas à formulação de políticas públicas relacionadas ao sufrágio universal.

Vale ressaltar que, atualmente, os processos organizacionais desse Tribunal têm passado por modificações decorrentes do processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Essa lei, promulgada em 14 de agosto de 2018, tem como principal objetivo o tratamento de dados pessoais, realizados por pessoas naturais ou jurídicas de direito público ou privado. Diante desse contexto, o estudo aqui desenvolvido buscou responder a seguinte questão-problema: Que possíveis contribuições a Gestão da Informação pode trazer para o processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no TRE-PB?

Dessa forma, é inegável que a GI é essencial para a gestão do Tribunal, visto que possibilita o uso estratégico da informação tanto na formulação de políticas públicas como no apoio ao cumprimento dos mandatos, além da prestação de serviços voltados para a população, serviços estes que estão relacionados ao pleito eleitoral. Assim, é imprescindível poder contar com o gerenciamento da informação para atingir da melhor forma possível a consecução dos objetivos desse Tribunal, tendo em vista que a negligência na gestão dos processos informacionais resultará sempre na má qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Destarte, a Gestão da Informação pode servir de apoio para os gestores no tocante à tomada de decisão, possibilitando também o diálogo e a interação entre os servidores do órgão, os partidos políticos e a sociedade.

Assim, este trabalho contribuiu tanto para o campo científico quanto para a linha de pesquisa ao mostrar que a GI, por intermédio de seus modelos e processos, pode contribuir para o processo de implementação da LGPD nas organizações. Já no campo institucional, a GI pode auxiliar na melhoria dos processos organizacionais e comunicacionais.

No âmbito pessoal, a GI e a LGPD possibilitaram à pesquisadora a construção de novos conhecimentos em relação à gestão dos processos organizacionais e os deveres, direitos e responsabilidades com o manuseio e/ou tratamento dos dados pessoais e sensíveis de outrem

nas organizações. Por fim, no âmbito social, a GI e a LGPD contribuem para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela organização à sociedade.

2 CAMPO EMPÍRICO: CONTEXTUALIZAÇÃO

A Justiça Eleitoral (JE) foi institucionalizada a partir da promulgação do decreto nº 21.076, de 24 de fevereiro de 1932, considerado o primeiro código eleitoral brasileiro. O decreto introduziu o voto secreto, o voto feminino e o sistema de representação proporcional em dois turnos simultâneos, além de criar o Tribunal Superior de Justiça Eleitoral (TSJE), que atualmente é denominado de Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

Esse Tribunal ficou incumbido de administrar o processo eleitoral, que vai desde o alistamento eleitoral, organização das mesas de votação e apuração dos votos, até o reconhecimento e proclamação dos eleitos nas eleições federais, estaduais e municipais. De acordo com Lizardo e Vilhena (2019), a finalidade para o surgimento da JE, e consequentemente do TSE, era a de acabar com as fraudes eleitorais e oferecer procedimentos isentos e transparentes para a escolha dos candidatos a cargos eletivos.

Em conformidade com essa visão, Costa (2006) afirma que a Justiça Eleitoral se constitui em um:

[...] órgão jurisdicional, concebido com a finalidade de cuidar da organização, execução e controle dos processos de escolha dos candidatos a mandatos eletivos (eleições), bem como dos processos de plebiscito e referendo. Não está a Justiça Eleitoral inserida como apêndice do poder executivo, tampouco submetida à esfera de atuação do poder legislativo. Trata-se de órgão de natureza jurisdicional, engastado na estrutura do poder judiciário, consoante prescreve o art. 92, inc. V da Constituição Federal de 1988 (COSTA, 2006, p. 368).

Sendo assim, a Justiça Eleitoral é vista como um órgão protetor dos direitos políticos dos cidadãos brasileiros. A este órgão compete a formulação de leis, normas e regulamentos que versem sobre matérias relacionadas às eleições e aos direitos políticos em todo o país. Logo após a promulgação do primeiro código eleitoral, a JE passou por inúmeras modificações, como descrito no Quadro 1.

Quadro 1 – Marcos históricos da Justiça Eleitoral no Brasil entre os anos de 1934 e 1967

Ano	Fatos históricos
1934	A Justiça Eleitoral passou a ter previsão constitucional, sendo incluída como órgão do poder judiciário (art. 63, alínea d, da Constituição Federal/34) (BRASIL, 2020).
1935	Promulgação da Lei nº 48, considerada o segundo código eleitoral. Este não alterou os direitos conquistados com o primeiro código.
1937	Edição de uma nova Constituição Federal (CF), conhecida como “polaca”, que legitimou o golpe de Estado promovido por Getúlio Vargas. Essa Carta Magna extinguiu as funções da Justiça Eleitoral, aboliu os partidos políticos, suspendeu as eleições livres e estabeleceu eleições indiretas para a Presidência da República.
1945	É editado o Decreto-Lei nº 7.586/455, conhecido como Lei Agamenon, em homenagem ao Ministro da Justiça Agamenon Magalhães, seu idealizador. Esse decreto restabeleceu a Justiça Eleitoral, regulamentou o alistamento eleitoral e as eleições.
1950	Promulgação da Lei nº 1.164/50 que modificou o código eleitoral ao criar a folha individual de votação, que fixava o eleitor em uma mesma seção de eleitoral, e a adoção da cédula única de votação, que guardou a liberdade e o sigilo do voto e facilitou a apuração do pleito.
1964	Início do regime militar. Nesse período, o governo militar era o responsável por elaborar os Atos Institucionais (AIS) acerca das regras das eleições. Assim sendo, a Justiça Eleitoral exerceu um papel secundário nas eleições.
1965	É publicado um novo código eleitoral, a Lei nº 4.737/65, vigente até os dias atuais, devido à edição da Constituição Federal de 1988, que manteve a estrutura da Justiça Eleitoral no país.

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Com base nas informações descritas no Quadro 1, pode-se dizer que a história da Justiça Eleitoral no país passou por momentos de inconstâncias devido às mudanças ocorridas no cenário social. Contudo, os direitos conquistados pelos cidadãos, em decorrência do processo de institucionalização da JE, podem ser percebidos como um dos fundamentos do processo democrático brasileiro ao garantir as diversas formas de manifestações ideológicas e partidárias.

A partir da vigência da Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965 (Código eleitoral) e da promulgação da Constituição de 1988, a estrutura administrativa da Justiça Eleitoral brasileira passou a ser formada pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), por um Tribunal Regional Eleitoral em cada estado e no Distrito Federal, pelos juízes e pelas juntas eleitorais, tendo como principais competências as seguintes funções:

- Normativa - Consiste na competência de formular normas que garantam a execução da legislação eleitoral. Como previsto nos art. 1º, *Caput.* e art. 23, inciso IX, do Código Eleitoral, essa função é privativa do TSE;
- Consultiva - Baseia-se na competência para responder consultas formuladas em tese por autoridades ou por partidos políticos, como disposto nos art. 23, inciso XII e art.

30, inciso VII do Código Eleitoral. Essa função tanto é exercida pelo TSE como pelos Tribunais Regionais Eleitorais;

- Administrativas - Compreende as atividades relacionadas à preparação, organização e administração de todo o processo eleitoral. Nessa função, tanto o TSE como os Tribunais Regionais Eleitorais executam as atividades de alistamento de eleitores, transferência de domicílios eleitorais, administração do cadastro eleitoral, atos preparatórios à votação e à sua realização, apuração e totalização dos votos, proclamação dos resultados das eleições e expedição de diplomas aos eleitos;
- Jurisdicionais - Corresponde à competência exclusiva de julgar sobre matéria eleitoral sempre que houver conflitos de interesses que versem sobre as eleições, tendo como principais características a celeridade e a gratuidade do pleito (art. 5º da CF/88, inciso LXXVII). Essa função é detectada nas atividades do TSE e dos Tribunais Regionais Eleitorais referentes aos pedidos de registro de candidatos, às representações sobre propaganda eleitoral e às ações de apuração dos crimes eleitorais, entre outras.

Diante do exposto, entende-se que essas competências precípuas da Justiça Eleitoral conferiram legitimidade e credibilidade a todo o processo eleitoral brasileiro. Cada unidade da federação possui, no entanto, um tribunal específico com atribuições no âmbito de cada estado da federação.

No Estado da Paraíba, o Tribunal Regional Eleitoral (TRE-PB) foi criado em 21 de julho de 1932. Na época, a sua sede funcionou provisoriamente na Rua Conselheiro Henriques, nº 159, sendo transferida, em janeiro de 1933, para um novo prédio de propriedade do Estado da Paraíba, localizado à Rua Eptácio Pessoa, n. 245. A Figura 1 demonstra as imagens das duas sedes, a primeira ao lado esquerdo e a segunda ao lado direito.

Figura 1 – Primeiras sedes do TRE-PB



Fonte: Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (2021)

Os primeiros magistrados efetivos do TRE-PB foram o desembargador Paulo Hypacio da Silva (presidente), o juiz federal Antonio Galdino Guedes (vice-presidente), os desembargadores Flodoardo Lima da Silveira e Archimedes Souto Maior, os advogados

Agripino Gouveia de Barros e José Flóscolo da Nóbrega e os juízes Eurípedes Tavares da Costa, Evandro Souto e Horácio de Almeida.

Quanto aos primeiros servidores do órgão, destacam-se o Dr. Carlos de Albuquerque Bello Filho (primeiro secretário e diretor do TRE-PB), Adalberto de Castro, Ademar Ataíde, Alfredo de Souza Monteiro, Antônio Pereira de Castro, Antônio dos Santos Coelho Netto, Auta Pessoa de Figueiredo, Francisco da Silva, Joaquim Corrêa de Sá, Luiz Ramazoto, Miosótis Costa e Matilde Sá.

Ainda na década de 30, com o golpe de Estado dado por Getúlio Vargas, decretou-se o fechamento do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, e os seus funcionários foram postos à disposição. Contudo, no ano de 1945, com o fim do mencionado golpe, foram editados, pelo Presidente da República, a Lei Constitucional nº 09 e o Decreto-Lei n. 7.586, de 28 de maio de 1945, com o objetivo de restabelecer as funções da Justiça Eleitoral em todo território nacional.

Com o tempo, o TRE-PB passou por transformações estruturais e funcionais, gerando a necessidade de adquirir um prédio próprio, com vistas a ampliar e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. Assim, no ano de 2001, o Tribunal conseguiu a aquisição de um prédio localizado entre a Av. Princesa Isabel e a Av. Pedro I, na cidade de João Pessoa, onde até os dias de hoje tem desenvolvido suas funções, ações e/ou atividades em favor da sociedade paraibana. A Figura 2 apresenta a fachada do prédio atual.

Figura 2 – Sede oficial do TRE-PB



Fonte: Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (2021)

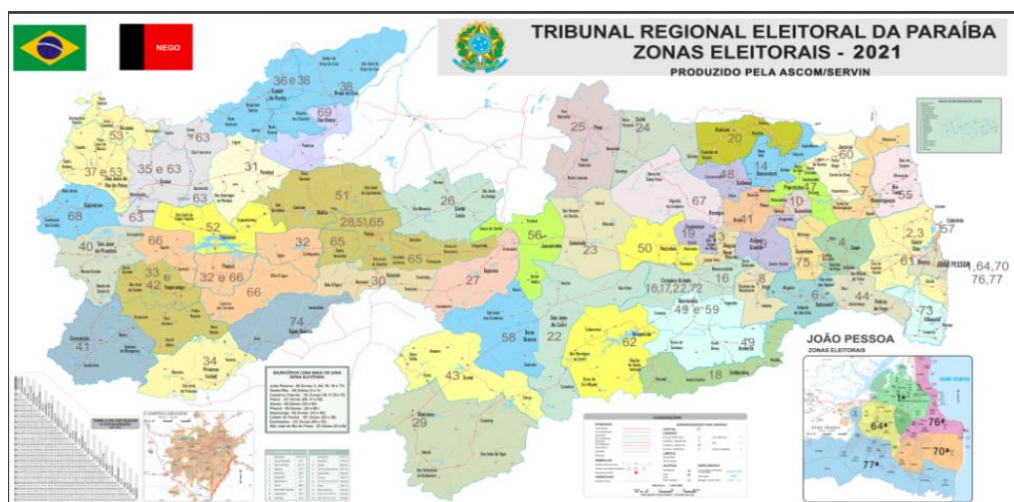
Atualmente, o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba é considerado o órgão máximo da Justiça Eleitoral no estado, e está subordinado ao Tribunal Superior Eleitoral, cuja sede está localizada em Brasília, no Distrito Federal. O objetivo principal do TRE-PB consiste em

planejar e coordenar todo o processo das eleições (federais, estaduais e municipais) no âmbito do estado. Suas principais atribuições são:

- O julgamento dos processos administrativos oriundos do próprio Tribunal, bem como dos recursos contra as decisões dos juízes das zonas eleitorais;
- O registro dos partidos e dos candidatos a cargos eletivos de governador, senador, deputado federal e estadual;
- O recebimento e a análise das prestações de contas dos partidos e dos candidatos a cada término de campanha eleitoral;
- A análise das prestações de contas anuais dos órgãos regionais dos partidos políticos (PP);
- A elaboração e fiscalização do calendário estadual de propaganda eleitoral;
- A efetivação de anotações e cancelamento dos diretórios estaduais e municipais dos PP;
- O julgamento das arguições de inelegibilidade e das impugnações referentes aos registros de candidaturas;
- As designações dos juízes responsáveis pelas zonas eleitorais do estado;
- O cadastramento dos eleitores do estado.

Uma outra atribuição do TRE-PB é a elaboração de normas que tratem a respeito do funcionamento, da organização e das competências das zonas eleitorais. Desse modo, o eleitorado paraibano encontra-se dividido em setenta e sete cartórios e zonas eleitorais, como ilustrado na Figura 3.

Figura 3 – Mapa dos Cartórios e das zonas eleitorais do estado da Paraíba



Fonte: Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (2021)

A Figura 3 permite a visualização de como os duzentos e vinte e três municípios do estado da Paraíba estão organizados geograficamente a partir de cartórios e zonas eleitorais. Por meio de informações complementares sobre o mapa, extraídas do *site* da instituição, foi possível identificar que municípios, como João Pessoa, Campina Grande, Patos, Queimadas, Catolé do Rocha, Itaporanga, Guarabira, São José do Rio do Peixe e Santa Rita, possuem, cada um deles, mais de dois cartórios e zonas eleitorais.

Vale observar que o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão pelos Tribunais Regionais Eleitorais, ratifica a dispensa o reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil e institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”. O TRE-PB, obedecendo ao disposto nesse decreto, elaborou um documento com o intuito de divulgar os serviços ofertados aos seus usuários/cidadãos, por meio das suas unidades administrativas, localizadas em todo o estado.

Esse documento descreve as seguintes informações: os serviços oferecidos; os requisitos e documentos necessários para acessá-los; as principais etapas para o processamento de cada serviço; o prazo máximo para a sua prestação; e ainda a forma como cada serviço deverá ser prestado, como ilustrado na Figura 4.

Figura 4 – Carta de serviço aos usuários do TRE-PB

Confira os serviços disponibilizados pelo Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba ao público

Serviço	Ações educativas do Memorial
Usuário:	Instituições e cidadão
Prazo para prestação do serviço:	Conforme a ordem dos pedidos agendados
Descrição:	Realizar atividades orientadas através de palestras, debates e discussões, bem como atividades educativas e culturais, que têm como objetivo alcançar a participação ativa do cidadão, no intuito de gerar uma reflexão crítica sobre a cidadania.
Prazo detalhado:	Planejamento dentro do projeto pedagógico do memorial, que definirá cronograma e público-alvo, conforme pedidos agendados
Documentação necessária:	Ofício ou e-mail
Forma de prestação e de comunicação:	Palestras, exposição parcial do acervo, vídeos e debates
Tempo de espera para atendimento:	Dez minutos
Locais e formas:	No andar térreo do próprio TRE. Mais informações contatar a Seção de Biblioteca e Memória Institucional (SEBMI) , localizada no 1º andar do edifício sede (Av. Princesa Isabel, 201, Centro), telefone: (83) 3512-1228; e-mail sebmi@tre-pb.jus.br

Fonte: Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (2021)

Nessa carta aos usuários são encontradas informações referentes aos cinquenta e dois serviços ofertados pelo TRE-PB, tais como: certidões concernentes a antecedentes criminais de 1º grau, a feitos criminais eleitorais (juízo - 2º grau), a filiação partidária e de quitação

eleitoral, além de consultas referentes a contratos, licitações e processos, estatísticas do cadastro de eleitores e do pleito das últimas eleições e informações referentes ao pagamento de multas.

Com isso, o TRE-PB assume, perante a sociedade, o compromisso de facilitar o acesso e aperfeiçoar continuamente os serviços ali prestados. Esse compromisso está relacionado com o cumprimento dos seguintes procedimentos: atender com cordialidade a todos os usuários, inclusive aqueles pertencentes aos grupos prioritários (gestantes, lactantes, idosos e pessoas com deficiência); manter as unidades de atendimento, respeitando os aspectos de acessibilidade e segurança; agir com transparência, dentro dos parâmetros legais e éticos; garantir agilidade e confiabilidade no cumprimento dos prazos previstos; ser eficaz, no tocante ao alcance dos resultados e à satisfação das necessidades dos cidadãos.

Atualmente, as unidades administrativas, localizadas na sede do TRE-PB, têm passado por transformações decorrentes da entrada em vigor, em agosto de 2019, da Lei nº 13.709/2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), como já mencionado na introdução. Essa lei tem o intuito de regulamentar o tratamento dos dados pessoais no âmbito das organizações públicas e privadas (BRASIL, 2018).

De acordo com o art. 5º, incisos VI, VII e VIII, da LGPD, existem três pessoas responsáveis pelo tratamento dos dados pessoais nas organizações, são eles: o controlador - pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais; o operador - pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador; e o encarregado - pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Diante das funções descritas acima referentes a cada um dos agentes de tratamento, e mediante informações coletadas diretamente do *site* da instituição, conclui-se que o TRE-PB exerce a função de controlador do tratamento dos dados pessoais dos cidadãos paraibanos, inseridos em sua base de dados. Sendo assim, esse Tribunal passa a desenvolver as seguintes atribuições, além das que já foram citadas anteriormente:

- Elaborar um relatório de impacto à proteção de dados pessoais;
- Informar ao titular do dado pessoal sobre alterações ocorridas nas informações que caracterizam o tratamento dos dados;

- Adotar medidas para garantir a transparência do tratamento de dados baseado em seu legítimo interesse;
- Realizar todos os esforços razoáveis para verificar se o consentimento para o tratamento de dados pessoais de crianças foi dado pelo seu responsável, consideradas as tecnologias disponíveis;
- Fornecer sempre que solicitadas, informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial;
- Criar e manter o registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas, especialmente quando baseadas no legítimo interesse;
- Comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares;
- Reparar os danos patrimonial, moral, individual ou coletivo causados em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, decorrentes da violação à legislação de proteção de dados pessoais.

Em relação às figuras do encarregado e do operador, não foi possível obter informações sobre suas identificações no *site* da instituição. Destarte, o processo de implementação da LGPD tem requerido do TRE-PB um olhar mais cauteloso quanto à organização, armazenamento, tratamento, uso e compartilhamento dos dados pessoais, tanto dos seus servidores como dos seus usuários. Salienta-se que, na fundamentação teórica, será dedicada uma seção com o intuito de abordar os aspectos concernentes à LGPD e aos seus requisitos de implementação nas organizações públicas, especialmente no âmbito do judiciário e, conseqüentemente, da Justiça Eleitoral

3 OBJETIVOS

Esta seção apresentará o objetivo geral e os objetivos específicos que nortearam esta pesquisa. Esses objetivos exprimem a intenção da pesquisadora no tocante ao caminho a ser seguido, tendo em vista a execução deste estudo. Assim sendo, o objetivo geral é direcionado para a finalidade que se quer atingir, e os objetivos específicos expressam os meios pormenorizados que levam ao alcance dessa finalidade.

3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o processo de gestão da informação e suas possíveis contribuições na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no TRE-PB.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar as necessidades de informação dos servidores do TRE-PB;
- b) Identificar as formas de aquisição da informação dos servidores do TRE-PB;
- c) Identificar as formas de organização e armazenamento da informação no TRE-PB;
- d) Identificar quais os produtos e serviços informacionais que atendem às necessidades de informação dos servidores e usuários do TRE-PB;
- e) Identificar as maneiras de distribuição das informações produzidas pelo TRE-PB;
- f) Descrever o uso da informação obtida pelo TRE-PB.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção abordará os aspectos teóricos da Ciência da Informação (CI) e da Gestão da Informação (GI). Logo após, apresentar-se-á alguns dos principais modelos teóricos da GI, formulados por autores da CI. Por fim, o contexto de surgimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) será evidenciado, bem como os requisitos necessários para sua implementação no âmbito dos órgãos do judiciário, principalmente o da Justiça Eleitoral (JE).

4.1 INFORMAÇÃO E OS PARADIGMAS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Ao longo da história, a informação sempre foi um elemento primordial para o desenvolvimento social. Atualmente, com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), esse aspecto tornou-se mais evidente, visto que essas tecnologias têm causado o aumento exponencial na produção, uso e disseminação das informações, modificando ações, ideias, atitudes e comportamentos dos indivíduos, concernentes às formas de comunicação-interação nos cenários sociais, econômicos, científicos, políticos e culturais.

Barreto (2005), ao apresentar uma visão acerca da informação e do conhecimento na era digital, conceitua a informação como sendo estruturas significantes que têm a competência de produzir conhecimento nos sujeitos, no grupo ao qual está inserido e na sociedade como um todo. Nesse sentido, a informação está voltada para a construção de significados que produzirá no sujeito o conhecimento capaz de moldar o seu contexto social.

Já Morin (2003) traz o seu contributo para a discussão ao entender que a informação deve ser compreendida e analisada sob os seguintes aspectos: 1) contexto - baseia-se na situação que originou a informação; 2) multidimensional - consiste nas diversas fontes em que o sujeito pode apoiar-se para dar a sua interpretação sobre a informação; e 3) complexidade das informações - alicerça-se nos inúmeros conceitos que o termo pode vir a ter dentro de um contexto.

Morin (2003) acrescenta que os sujeitos, por possuírem características distintas, no tocante aos aspectos psíquicos, biológicos, sociais, afetivos e racionais, desenvolvem percepções diferentes acerca do processo informacional, e consequentemente comunicacional, na sociedade. Dessa maneira, os sujeitos passam a ser produto e produtores da sociedade, pois ao mesmo tempo em que esses indivíduos modificam a sociedade com as suas concepções e suas ações, a sociedade também imputa sobre eles a sua cultura, normas, regras e leis.

Lyotard (2009, p. 6) afirma que “[...] a sociedade não existe e não progride a não ser que as mensagens que nela circulam sejam ricas em informação”. Desse modo, tem-se que as

informações são essenciais para o processo comunicacional, o qual permite que os sujeitos sociais interajam sobre assuntos relacionados à política, economia, cultura, tecnologia e educação, com o intuito de contribuir para o desenvolvimento social.

Freire e Freire (2015) percebem a informação como um fenômeno que acontece no campo social. Assim, eles pressupõem que sua existência está associada a três elementos: 1) ambiente social - fundamenta-se no contexto, no fato e/ou local que permitiu o surgimento da transmissão da informação; 2) agentes - consistem no emissor (o que emite a mensagem) e no receptor (o que recebe a mensagem); e 3) canais – constituem-se nos meios por onde as informações transitam, podendo ser analógicos (livros, documentos, jornais, etc.) e/ou digitais (*sites*, redes sociais, banco de dados, repositórios institucionais, etc).

Desse modo, as informações são frutos do processo informacional e comunicacional que ocorre no seio da sociedade. Sabe-se que o surgimento das TICs, atrelado ao aumento dos fluxos informacionais, modificou as funções dos agentes, que passaram a assumir as funções de emissor e receptor nesse processo comunicacional. Diante dessa realidade, torna-se essencial entender o cenário que impulsionou o surgimento da Ciência da Informação (CI), partindo da compreensão de que a informação é percebida como um dos seus objetos de estudo.

Sendo assim, a CI estabeleceu-se enquanto ciência no período do pós-guerra, devido aos problemas vivenciados pela sociedade da época em relação à “explosão informacional”. Seus primeiros estudos estavam voltados, principalmente, para o aumento das informações científicas e tecnológicas (ARAÚJO, 2018). Nesse sentido, entende-se que a CI buscava trazer soluções para os problemas científicos e tecnológicos provocados pelo excesso de informação.

Capurro (2003), ao tratar das transformações ocorridas na CI, entende que esse campo se originou a partir dos paradigmas físico, cognitivo e social. Para o autor, o termo paradigma consiste em um modelo que proporciona uma visão de similaridade entre coisas, fatos e épocas. Assim, o paradigma físico, que foi o arauto da Ciência da Informação em meados do século XX, recebeu os contributos da Teoria da Informação de Shannon e Warren Weaver (1949) e da *cibernética* de Wiener (1961). Esse paradigma presumia a existência de um objeto físico. Para Shannon, esse objeto era uma mensagem transmitida por um canal utilizado pelo emissor e receptor. Aqui, a informação é tida como elemento primordial para o processo de comunicação.

Tanus (2014, p. 145), ao discorrer sobre o paradigma físico, afirma que:

[...] a informação era vista como algo com significado em si mesmo, pronto para ser usado, equiparando-se, portanto, a um objeto externo ao usuário. Uma informação que era considerada a matéria-prima dos sistemas de recuperação de informação, os quais, por sua vez, assumem uma função estratégica, em razão da disputa entre as potências envolvidas na guerra.

Percebe-se que nesse paradigma a intenção era obter a informação com vistas a formulação de estratégias que permitissem vencer a guerra. Nesse período não havia estudos voltados para os aspectos cognoscíveis dos usuários, pois o enfoque estava centrado no desenvolvimento de sistemas capazes de recuperar, de forma rápida e precisa, as informações. Assim, por não levar em consideração esses aspectos cognoscíveis dos usuários no processo de recuperação da informação científica, informativa e comunicacional, esse paradigma entrou em declínio (CAPURRO, 2003).

Desse modo, diante da necessidade de incluir os sujeitos como participantes ativos do processo de recuperação das informações, surge um novo paradigma cognitivo. Esse paradigma foi proposto por Brookes (1980) e teve a influência dos estudos sobre ontologias de Karl Popper. Em seus estudos, Popper apresentava a existência de três mundos: o mundo físico; o mundo da consciência (estados psíquicos); e o mundo de conteúdos intelectuais (teorias científicas). Este último é descrito como o mundo dos objetos inteligíveis (mundo das ideias, das concepções). Brookes compreende que esses conteúdos formam uma rede que existe apenas nos espaços cognitivos e/ou mentais, denominados de informação objetiva (CAPURRO, 2003).

Pode-se dizer que esse paradigma é voltado para a compreensão da busca pela informação a partir da necessidade que surge quando o sujeito não tem o conhecimento necessário para solucionar um problema. Nesse sentido, a informação é vista como um recurso que auxilia os sujeitos diante de uma situação de lacuna e/ou estado anômalo do conhecimento (ARAÚJO, 2019).

Entretanto, o paradigma cognitivo também tinha suas limitações, pois não enxergava o sujeito em sua totalidade, ou seja, nas relações sociais. Dessa forma, Frohmann (1995), ao fazer uma crítica ao paradigma cognitivo, coloca-o em segundo plano no que se refere aos processos sociais de produção, distribuição, compartilhamento e uso da informação. Isso em relação ao nível numérico, ao indicar que os seus efeitos incidiam sobre as representações de geradores de imagens atomizadas.

Diante desse cenário, nasce o paradigma social, que sofreu influência dos estudos da hermenêutica de Wittgenstein (1958) e Heidegger (1973) e da Teoria do discurso de Foucault (1994). Ele se desenvolveu a partir de Hjørland e Albrechtsen (1995). Nesse paradigma, os

estudos de campo possuem uma ligação direta com as comunidades discursivas, ou seja, com diferentes grupos de trabalhos que formam a sociedade moderna (CAPURRO, 2003). Assim, pode-se dizer que esse paradigma visa compreender as necessidades dos sujeitos sociais, mediante a análise dos aspectos inerentes à coleta, produção, organização, armazenamento, distribuição, compartilhamento e uso das informações inseridas em um contexto social.

De acordo com Moreira, Souza e Tanus (2020, p. 79), “[...] o paradigma social é voltado para algo que vai além das necessidades informacionais dos sujeitos e suas habilidades interpretativas, porquanto passa a valorizar sua visão de mundo e o contexto social onde ele está inserido”. Assim, fica evidente que esse paradigma não busca entender apenas as necessidades dos sujeitos (aspectos cognoscíveis) e os sistemas informacionais em uma perspectiva isolacionista e reducionista, mas também visa investigá-las dentro de um cenário social.

Destarte, Saracevic (1996), ao contextualizar sobre a origem e a evolução da CI, apresenta três características que a constituem. A primeira característica é a interdisciplinaridade, que se ampara nos estudos das relações entre a CI e outros campos dos saberes, principalmente a Biblioteconomia, a Ciência da computação, a Ciência da comunicação e as ciências cognitivas (Psicologia e Linguística). A segunda característica é a relação da CI com as Tecnologias da informação, cujo intuito é investigar o processo dos fluxos informacionais e comunicacionais que transformaram a sociedade da informação. Por fim, a terceira característica é a participação ativa e deliberativa na evolução da sociedade da informação, referindo-se à sua responsabilidade enquanto ciência social no tocante à preocupação em produzir respostas que auxiliem os homens na resolução de problemas do seu cotidiano. Assim, pode-se inferir que a CI, apesar de sofrer a influência das tecnologias, tem como papel principal investigar os fenômenos informacionais e sociais da sociedade.

Vale frisar que essa explanação sobre a evolução da CI visa apresentá-la como um campo do saber social com características inter, multi e transdisciplinar, cujo objeto de estudo é a informação. Esse campo, enquanto ciência, tem o intuito de auxiliar os indivíduos na sua participação em processos sociais, políticos, econômicos e culturais referentes à produção, organização, compartilhamento e uso da informação.

4.2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O crescente aumento das informações, mediante o uso das TICs pelos sujeitos sociais, causou impactos nas técnicas de gerenciamento dos fluxos da informação nas organizações

públicas e privadas. Diante desse contexto, torna-se necessário discorrer acerca dos fluxos informacionais nas organizações.

Valentim (2010) afirma que os fluxos informacionais são produzidos por pessoas e/ou setores por meio do processo de condução de suas atividades, tarefas e/ou decisões nas organizações. Nesse sentido, entende-se que esses fluxos estão relacionados aos modos de interação que os sujeitos utilizam para desenvolverem suas ações cotidianas.

Rodrigues e Blattmann (2011) trazem suas contribuições acerca dos fluxos informacionais ao afirmarem que eles se constituem nas etapas e/ou fases (produção, coleta, seleção, tratamento, uso e disseminação/distribuição) das informações no momento da interação entre o emissor e o receptor.

Vale lembrar que, nas organizações, os fluxos informacionais podem ser formais (estruturados) e informais (não estruturados). Os fluxos formais estão voltados para a estrutura organizacional, abrangendo os processos e as normas referentes ao desenvolvimento de sua atividade. Por outro lado, os fluxos informais consistem nas vivências e experiências dos indivíduos da organização, ou seja, decorrem das interações humanas ocorridas no cenário organizacional que visam o aprendizado e o compartilhamento do conhecimento (SANTOS; VALENTIM, 2014).

Santos e Valentin (2014) ressaltam que não são em todas as situações que os fluxos informacionais estarão disponíveis no formato e no tempo adequado para o desenvolvimento das atividades organizacionais. Isso ocorre pelo fato das informações nas organizações não terem passado por um processo de gerenciamento. Assim, com vistas a disponibilizar as informações em tempo hábil e formato preciso, torna-se necessário que as organizações façam o gerenciamento dos seus fluxos informacionais

Desse modo, as duas formas de gerenciamento dos fluxos informacionais encontrados na literatura são: a Gestão da informação (GI), que visa analisar os processos referentes aos fluxos formais das organizações; e a Gestão do conhecimento (GC), que busca compreender os fluxos informais ligados ao intelecto, às vivências e experiências dos sujeitos organizacionais. Ressalta-se que, neste trabalho, o enfoque está voltado para a GI, seus elementos e modelos.

Nessa esteira, Ponjuán Dante (2004, p. 17-18) define a gestão da informação como:

[...] processos mediante o qual se obtêm, implementam ou utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais), para manusear

informação internamente e para a sociedade a que serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida deste recurso e ocorre em qualquer organização. [...] o processo de gestão da informação deve ser avaliado sistematicamente em diferentes dimensões e o domínio de sua essência permite sua aplicação em qualquer organização.

A partir dessa definição, a GI pode ser compreendida como uma metodologia capaz de analisar toda a estrutura da organização, tendo como função precípua o processo avaliativo dos fluxos informacionais, que deve ser realizado continuamente, com vistas à identificação de falhas (ruídos) em algumas de suas etapas.

Ponjuán Dante (2004, p. 23) ainda acrescenta que a gestão da informação requer um domínio sobre quatro aspectos, que são:

[...] os diferentes tipos de informações que se manuseiam na organização; a dinâmica de seus fluxos (representados nos diversos processos em que transitam cada informação); o ciclo de vida de cada informação (incluindo a gestão e a geração de informação, onde quer que ocorra); e o conhecimento das pessoas sobre o manuseio da informação, ou seja, sua cultura informacional.

Nesse sentido, percebe-se que o domínio da Gestão da Informação baseia-se na informação registrada, independentemente do suporte, cujo objetivo é trazer dinamicidade ao ambiente organizacional ao descrever as etapas dos fluxos informacionais, visando suprir as necessidades e demandas dos sujeitos nas organizações.

Tarapanoff (2006) ressalta que a GI adveio da biblioteca especializada e da CI. O seu principal objetivo consiste em identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização, além de capacitá-la por intermédio da informação a adaptar-se às mudanças ambientais. Esses recursos informacionais amparam-se no mapeamento e gerenciamento das informações formalizadas, existentes nos diversos setores da organização, com vistas ao seu acesso de forma rápida, eficiente e eficaz. Diante disso, a informação é transformada em produtos e serviços que são utilizados pelos indivíduos.

Por conseguinte, Tarapanoff (2006, p. 23) destaca que a informação no contexto da GI é percebida como:

[...] todos os tipos de informação de valor, tanto de origem interna quanto externa à organização. Inclui recursos que se originam na produção de dados, tais como de registros e arquivos, que vêm da gestão de pessoal, pesquisa de mercado, da observação e análise utilizando os princípios da inteligência competitiva, de uma vasta gama de fontes.

Assim, as informações no contexto da GI podem ser compreendidas como recursos internos e externos, cujo valor estratégico possibilita às organizações uma vantagem competitiva no mercado sobre os seus concorrentes. Já para McGee e Prusak (1994), a GI tem que ser administrada e encarada como um aspecto natural de uma organização. Dessa forma, suas etapas devem envolver todos os recursos informacionais da organização e ser assimiladas por todos os sujeitos no desenvolvimento de suas tarefas cotidianas.

Por fim, Davenport (1998) entende que a GI é um conjunto estruturado que integra o modo como as organizações adquirem, disseminam e utilizam a informação e o conhecimento. Sendo assim, pode-se inferir que as organizações que adequam as suas estruturas à Gestão da Informação conseguem perceber erros e/ou falhas que comprometem o seu crescimento.

4.2.1 Principais Modelos Teóricos da Gestão da Informação

Diante da necessidade de conhecer a realidade dos fluxos informacionais nas organizações, a literatura acerca da gestão da informação fornece aos pesquisadores uma diversidade de modelos que podem ser utilizados em diferentes contextos organizacionais. Isso implica dizer que, na busca por novos conhecimentos sobre os fenômenos sociais, econômicos, informacionais, culturais e políticos, os pesquisadores não os identificam somente pelas sensações e/ou manifestações imediatas, mas tendem a recorrer à reflexão e ao conhecimento prévio por meio do uso metodológico de modelos (SAYÃO, 2001).

Dessa maneira, Sayão (2001) define o termo “modelo” como uma representação da realidade, cuja finalidade é torná-la observável e descritiva qualitativa e quantitativamente. Nesse sentido, o modelo constitui-se em uma apresentação por analogia de um objeto real que pode ser formado por aspectos do formalismo matemático, fenomenológico ou conceitual.

Sayão (2001) ainda acrescenta que os modelos possuem sua própria forma e estrutura, independentemente da realidade que representam. Assim sendo, o modelo serve para comunicar alguma informação sobre o objeto (fato e/ou fenômeno) da modelagem, de forma a gerar um entendimento mais amplo acerca de sua realidade.

Assim, com o intuito de situar os objetivos desta pesquisa ao modelo da GI que lhe seja mais adequado, serão apresentados os principais modelos teóricos que são considerados clássicos para essa área. Dessa forma, serão explicitados, em ordem cronológica de publicação, os modelos teóricos de McGee e Prusak (1994), Davenport (1998) e Choo (2003).

4.2.1.1 Modelo de Gestão da Informação de James McGee e Laurence Prusak

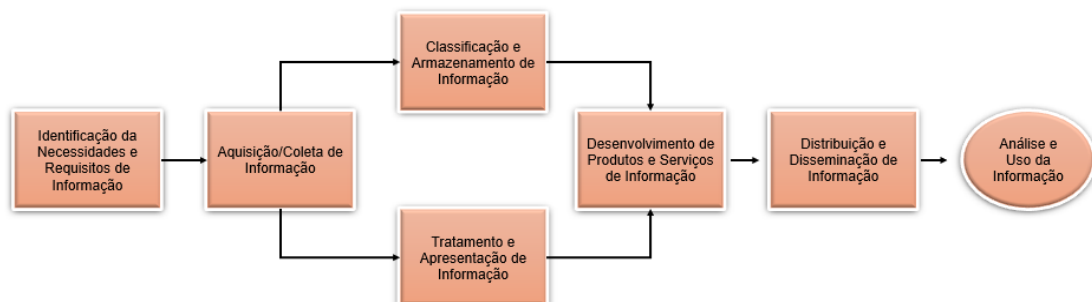
Os autores McGee e Prusak (1994), a partir da obra *Gerenciamento da Informação*, têm o intuito de auxiliar as organizações no tocante ao estudo das estratégias centradas na informação, nas quais a criação, a captação, a organização, a distribuição e o uso da informação são processos essenciais nas organizações.

Conforme McGee e Prusak (1994), a informação consiste em dados coletados, organizados e ordenados, os quais são atribuídos significados e contextos. Dessa forma, a informação inserida no contexto organizacional tem a capacidade de gerar valor estratégico e econômico que permite às organizações se estabelecerem no mercado. Contudo, para que isso ocorra, torna-se necessário que essas organizações busquem meios que possibilitem gerenciar suas informações de maneira eficiente e eficaz.

Diante disso, o modelo de gerenciamento da informação proposto por McGee e Prusak (1994) é considerado genérico por levar em consideração duas situações: 1) dependendo do ramo, da área de atuação e do setor da organização, a informação terá enfoques distintos; e 2) as diferentes etapas que compõem esse modelo terão níveis de importância distintos dentro dos diversos setores das organizações, isso porque cada setor da organização utilizará a informação com uma finalidade específica.

Assim, o modelo de gerenciamento da informação baseia-se em um conjunto de tarefas coordenadas, cujo foco está na utilização da informação como recurso estratégico para as organizações. A Figura 5 ilustra as fases do processo desse modelo.

Figura 5 – Tarefas do processo de Gerenciamento da Informação



Fonte: Adaptado de McGee e Prusak (1994)

Esse modelo da gestão da informação, formulado por McGee e Prusak (1994), é composto por seis fases. São elas:

- **Identificação de necessidades e requisitos de informação** - Considerada como a fase mais importante para o processo de gerenciamento da informação. Nela, são identificadas as informações necessárias para a elaboração dos objetivos da organização. Aqui, as organizações precisam levar em consideração o conhecimento acerca das reais necessidades dos seus usuários e as fontes de informação utilizadas por eles;
- **Aquisição/Coleta de informação** - Nessa etapa, as organizações devem elaborar um plano sistemático com vistas a adquirir/coletar as informações das suas fontes de origem, quer estejam elas registradas em suporte físico ou eletrônico, conforme as necessidades de seus usuários;
- **Classificação e armazenamento/Tratamento e apresentação da informação** - Essas tarefas ocorrem simultaneamente no modelo. Elas pressupõem as formas como os usuários poderão ter acesso às informações que necessitam, além de selecionar o suporte que melhor as armazene;
- **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação** - Essa fase baseia-se no aproveitamento do conhecimento e das experiências dos usuários finais, com o intuito de aperfeiçoar os produtos e serviços ofertados pelas organizações;
- **Distribuição e disseminação da informação** - Nessa tarefa, os profissionais estão envolvidos em todo o processo de gerenciamento da informação com uma visão ampla e profunda acerca das necessidades dos usuários. Aqui, são analisados os canais de comunicação formais e informais que permitem a divulgação e o compartilhamento das informações entre a organização e seus usuários;
- **Análise e uso da informação** - Essa fase ocorre de forma implícita no processo de gerenciamento da informação. Nela, espera-se que as informações supram as necessidades dos usuários, bem como auxiliem as organizações na tomada de decisão e no alcance dos seus fins pretendidos.

Destarte, ao realizarem um estudo com vinte e cinco organizações sobre os seus processos de gerenciamento da informação, McGee e Prusak (1994) conseguiram identificar a existência de cinco estilos de gerência da informação que são predominantes nas organizações. São elas:

- **Utopia tecnocrática** - Consiste na gerência da informação voltada para os meios tecnológicos;

- **Anarquia** - Baseia-se na organização, na qual não há uma gerência da informação, pois cada indivíduo é responsável por criar as suas próprias estratégias concernentes a essa gestão;
- **Feudalismo** - Esse modelo de gerência da informação é o mais utilizado pelas organizações. Nele, cada departamento participa do processo de gerenciamento da informação. Este último deve estar em conformidade com as funções de cada um desses setores;
- **Monarquia** - Compreende a centralização do gerenciamento da informação pela alta administração das organizações. Nesse tipo de gerência da informação, a participação dos setores é limitada;
- **Federalismo** - Nesse modelo de gerência da informação, as decisões são tomadas de forma consensual pelos indivíduos, que formulam e definem os objetivos e as estratégias para alcançá-los.

4.2.1.2 Modelo de Gestão da Informação de Thomas Davenport

No livro *Ecologia da Informação*, publicado no ano de 1998, Thomas Davenport faz uma propositura de um modelo da Gestão da Informação em analogia ao termo “ecologia”, muito utilizado nas Ciências Biológicas. Essa analogia é utilizada para mostrar como o comportamento pode auxiliar na formação de uma nova perspectiva organizacional. Assim, a ecologia da informação é considerada “[...] a ciência de compreender e administrar todos os ambientes” (DAVENPORT, 1998, p. 21).

Destarte, a ênfase desse modelo não se encontra na geração e/ou distribuição de enormes volumes de informação, mas sim em pequenas quantidades de informações que possam ser usadas de maneira eficiente. Com essa concepção, a ecologia da informação baseia-se na maneira como os indivíduos produzem, disseminam e usam pequenas quantidades de informação.

Davenport (1998, p. 12) ressalta que “[...] os administradores precisam, na verdade, de uma perspectiva holística, que possa assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às sempre mutantes realidades sociais”. Nesse sentido, os administradores necessitam ter uma visão ampla sobre todo ambiente organizacional, incluindo os aspectos relacionados à cultura organizacional, ao comportamento quanto ao uso da informação, às políticas institucionais e às tecnologias da informação, para que possam tomar a decisão mais assertiva quanto aos novos rumos que a organização poderá tomar.

Assim, ao abordar os aspectos relacionados ao gerenciamento da informação, Davenport (1998) aponta duas condições. A primeira consiste na identificação das atividades básicas que geram as demandas e a segunda fundamenta-se na análise dos processos mais específicos, que são dependentes da informação. Entretanto, essa segunda condição não foi considerada objeto de análise pelo autor.

Nesse sentido, buscando analisar o gerenciamento das informações com base na condição de identificação das atividades básicas que geram as demandas, um modelo de processo genérico da informação é apresentado. A Figura 6 demonstra as quatro etapas desse modelo.

Figura 6 – O processo de gerenciamento da informação



Fonte: Adaptado de Davenport (1998)

Nesse cenário, a formulação de um modelo genérico para o gerenciamento da informação dependerá de alguns fatores, tais como: os interesses, os problemas e o ambiente de cada organização. Já em relação ao ambiente informacional, um outro modelo é apresentado com características mais específicas, denominado ecologia informacional.

Nesse outro modelo, existem três ambientes que estão interconectados: o informacional, o organizacional e o externo. Contudo, é no ambiente informacional, centro da abordagem ecológica, que se processa o gerenciamento das informações. Esse ambiente é composto por seis etapas, a saber:

- **Estratégia da informação** - Essa fase envolve os diálogos sobre a tomada de decisão suscitada pela alta administração em relação à relevância que a informação terá nas estratégias de negócios da organização;
- **Política de informação** - Engloba o poder proporcionado pela informação e as responsabilidades da direção em relação ao seu gerenciamento e uso;
- **Cultura e comportamento em relação à informação** - Esses dois aspectos são primordiais para a formulação de um modelo ecológico nas organizações. Os comportamentos positivos e negativos na organização influenciarão a cultura organizacional. Nessa fase, os aspectos relacionados ao envolvimento com a informação são levados em consideração, bem como a valorização da informação e as barreiras organizacionais que impedem o compartilhamento das informações;

- **Equipe da informação** - Refere-se às pessoas envolvidas no processo de fornecimento e interpretação das informações. Elas são responsáveis por desenvolver as atividades de identificação, categorização, filtragem, interpretação e integralização da informação. Assim, uma boa equipe de informação é composta por um grupo multidisciplinar que engloba profissionais da informação, como bibliotecários e arquivistas, pesquisadores de mercado, projetistas e facilitadores de bases de dados;
- **Processo de administração da informação** - Essa fase visa compreender como as organizações têm desenvolvido suas atividades em detrimento da informação. Aqui, o foco está no aperfeiçoamento dos processos;
- **Arquitetura da informação** - Essa etapa baseia-se na utilização da abordagem máquina/engenharia para o alcance de propósitos específicos e da melhoria do ambiente informacional das organizações. Assim, ela pode servir como uma espécie de guia, no tocante à estruturação e localização das informações. A arquitetura da informação ainda pode ter duas características: a descritiva (perspectiva presente) e a determinista (perspectiva futura). A Figura 7 apresenta o esquema do referido modelo e as suas etapas.

Figura 7 – Modelo ecológico para o gerenciamento da informação



Fonte: Davenport (1998 *apud* Medeiros, 2019, p. 29)

Destarte, o modelo ecológico da informação precisa levar em consideração as necessidades dos usuários e as mudanças no cenário externo e interno das organizações.

4.2.1.3 Modelo da Gestão da Informação de Chun Wei Choo

Chun Wei Choo (2003) analisa em sua obra a capacidade que as organizações têm de se adaptarem às mudanças. Essa capacidade advém da utilização das informações e do

conhecimento, que lhes concedem uma vantagem competitiva no mundo dos negócios. Assim, essas organizações são denominadas de “organizações do conhecimento”. A organização do conhecimento é tida como eficiente, devido ao seu envolvimento na renovação de seus estoques de conhecimentos e na prática vigilante de seus processos de informação.

Nesse sentido, a estrutura do modelo desenvolvido por Choo (2003) ampara-se em três arenas distintas que estão interligadas em um processo de retroalimentação, em que a produção e o uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação das organizações. Essas arenas consistem na criação de significado, na construção do conhecimento e na tomada de decisão.

Na criação de significado, as organizações visam à interpretação de notícias e mensagens sobre as mudanças que estão ocorrendo no ambiente organizacional. Essa fase baseia-se no fornecimento de dados brutos do ambiente, no qual os membros da organização deverão explicá-los por intermédio de sequências integradas de interpretação, seleção e/ou retenção.

Já a construção do conhecimento acontece quando há uma lacuna recente no conhecimento das organizações, impedindo a resolução de problemas técnicos, bem como a criação de produtos e serviços que possibilitem o seu crescimento. Nessa arena, as organizações possuem três tipos de conhecimento: 1) Conhecimento tácito, que se constitui na subjetividade do indivíduo, ou seja, são as intuições e/ou experiências que uma pessoa desenvolve após estar imersa por um longo período em uma atividade organizacional; 2) Conhecimento explícito, o qual refere-se ao conhecimento formal, ou seja, aquele que pode ser compartilhado entre indivíduos e/ou grupos. Esse conhecimento, geralmente, assume a forma de regras, normas e procedimentos na organização; e 3) Conhecimento cultural, que é baseado nas estruturas cognitivas e emocionais utilizadas pelos indivíduos nas organizações, com o intuito de perceber, explicar, avaliar e construir a realidade. Esse conhecimento é expresso nas crenças que dão valor à informação e ao conhecimento.

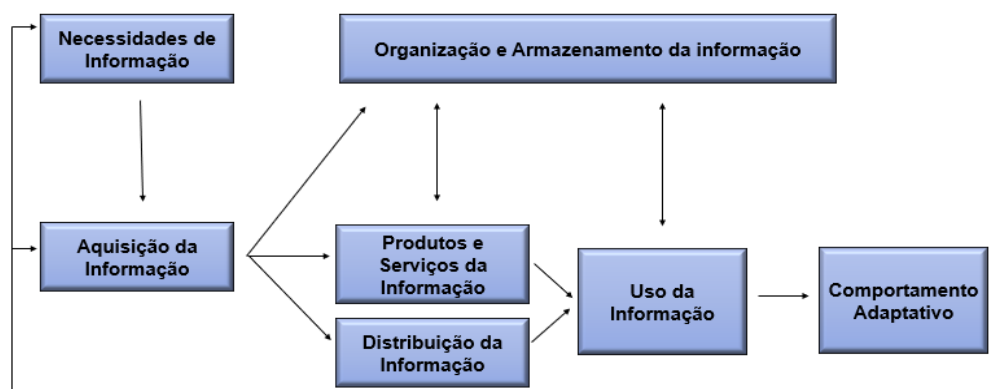
Contudo, no que se refere à tomada de decisão, a organização tem a necessidade de fazer uma escolha que a direcione para o alcance das suas metas e objetivos. Nesse caso, a tomada de decisão é estruturada por intermédio de procedimentos, regras e rotinas, que servem para esclarecer o processamento das informações diante de problemas complexos, além de agregar técnicas eficientes e confiáveis, apreendidas com a experiência.

Dessa forma, ao levar em consideração os conflitos que envolvem a ambivalência dos objetivos e o nível de incerteza técnica, as organizações podem optar por

um dos quatro modos de tomada de decisão. São eles: 1) Modo racional limitado, que pode ser utilizado quando os objetivos e as técnicas forem nítidos, claros; 2) Modo processual, usado quando os objetivos são estratégicos e precisos, mas os métodos técnicos para atingi-los são indefinidos; 3) Modo político, no qual os objetivos são contestados por diversos grupos de interesses e a certeza técnica é alta dentro dos grupos. Assim, as decisões e ações são resultados de barganhas entre os indivíduos que buscam a prevalência dos seus interesses por meio da manipulação dos instrumentos que têm ao seu dispor; e 4) Modo anárquico, usado quando a incerteza é elevada tanto para os métodos técnicos quanto para os objetivos. Dessa maneira, as situações decisórias constituem-se em fluxos relativamente independentes de problemas, soluções, participantes e oportunidades de escolhas.

Diante disso, o modelo processual de administração de Choo (2003, p. 403) percebe a organização do conhecimento como “[...] uma organização capacitada a organizar seus recursos e capacidades, transformando a informação em compreensão e *insight*, e disponibilizando esse conhecimento por meio de iniciativas e ações, de modo a aprender e se adaptar a seu ambiente mutável”. Nesse sentido, tal organização tem a função de administrar, por meio de processos, os seus fluxos informacionais. Sendo assim, o modelo de administração da informação deve ser analisado com base em seis etapas, que estão ilustradas na Figura 8.

Figura 8 – Modelo processual de Administração da Informação



Fonte: Adaptado de Choo (2003)

A etapa de identificação das necessidades de informação consiste na busca por soluções que preencham as lacunas, problemas e incertezas que surgiram em decorrência de situações e/ou fatos no ambiente organizacional. Durante essa fase, são levados em consideração alguns fatores, como: a identificação dos indivíduos e/ou grupos da organização

que necessitam de informação; o reconhecimento/levantamento dos tipos de problemas encontrados pelos usuários durante o processo de busca e uso da informação; a análise do cenário organizacional e social em que os sujeitos estão inseridos; e a compreensão das formas pelas quais eles consideram que as lacunas e/ou problemas foram resolvidos.

A fase de aquisição da informação é a parte mais complexa do processo de administração da informação nas organizações, porque visa o equilíbrio entre as suas necessidades de informação e a capacidade cognitiva dos indivíduos que são percebidas como limitadas. Aqui, são levadas em consideração as fontes de coleta das informações. Sendo assim, busca-se identificar os recursos humanos com conhecimento especializado, treinamento, experiência e/ou acesso às informações tidas como relevantes para a organização, além da criação de canais de comunicação a partir do uso das tecnologias de informação que possibilitem a sua sistematização e a constituição de normas, regras e/ou diretrizes para o seu compartilhamento.

A organização e armazenamento da informação refere-se à elaboração e/ou identificação dos sistemas de classificação/indexação das informações adquiridas e/ou criadas, com o intuito de recuperá-las para facilitar o debate, a interpretação de situações, a solução de problemas nas organizações, a discussão e o diálogo sobre a formulação de respostas para perguntas.

O componente produtos e serviços da informação visa garantir o atendimento das necessidades dos indivíduos das organizações. Isso ocorre mediante a agregação de valores capazes de melhorar a qualidade dos produtos e serviços ofertados aos seus usuários. Para tanto, são consideradas cinco qualidades: 1) O uso, responsável por reduzir a dificuldade em usar os produtos e serviços e permitir que os usuários explorem o ambiente; 2) A redução de ruído, realizada por meio da exclusão de informações indesejadas; 3) A qualidade, que consiste na percepção dos usuários sobre a excelência desses produtos e serviços; 4) A adaptabilidade, que é a capacidade que esses produtos têm de responderem às necessidades; e 5) A economia de tempo e custo que o usuário investiu ao utilizar esses serviços.

A fase de distribuição da informação baseia-se no processo pelo qual as informações são disseminadas na organização, de forma que possam chegar aos indivíduos e/ou grupos certos, no momento e no formato corretos. Desse modo, o seu intuito é promover e facilitar o compartilhamento das informações, visando à criação de significado, à construção de conhecimento e à tomada de decisão nas organizações, sendo duas as formas de compartilhamento: a formal (documentos impressos e/ou digitais) e a informal (diálogos, conversas, etc).

Por último, a etapa de uso da informação é um processo social dinâmico de pesquisa e construção que procede da criação de significados, da construção do conhecimento e da seleção de padrões de ações. Assim, pode-se dizer que é a interpretação da informação pelos indivíduos ou grupos da organização a partir dos seus aspectos cognitivos e emocionais.

Levando em consideração as descrições das principais características dos modelos apresentados acima, o presente estudo encontra, no modelo de Gestão da Informação elaborado por Choo (2003), as condições teóricas e metodológicas necessárias para o alcance dos objetivos pretendidos nesta pesquisa.

Desse modo, a escolha pelo modelo de administração da informação formulado por Choo (2003) é justificada por ser um modelo que pode ser adaptado a diferentes contextos organizacionais ao permitir uma visão holística acerca das principais formas pelas quais uma organização usa a informação de maneira estratégica. Isso possibilita a construção de novos conhecimentos, essenciais para os processos de inovação e de tomada de decisão, capazes de viabilizar a ocorrência de futuras mudanças no ambiente organizacional, além de evidenciarem a informação como um elemento fundamental para o desenvolvimento de processos comunicacionais entre os sujeitos sociais e a instituição

4.3 A IMPLANTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA

O TRE-PB é uma das organizações pioneiras, no estado da Paraíba, a desenvolver um trabalho de planejamento para a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18) na instituição. Essa nova legislação dialoga sobremaneira com os esforços e estratégias típicas da Gestão da Informação, pois modifica tanto os fluxos informacionais como os processos organizacionais desse Tribunal.

Sendo assim, trata-se de uma oportunidade ímpar para fazer um cotejo entre a Gestão da Informação e a LGPD, sobretudo pelo fato dessa instituição ser uma das poucas no estado a realizar um trabalho profissional, com a criação de um grupo de trabalho técnico de caráter multidisciplinar, visando realizar todo o planejamento e a execução de medidas e procedimentos de gestão para viabilizar, da melhor maneira possível, a implantação dessa nova legislação.

Certamente a LGPD vai exigir uma série de mudanças nas formas como as organizações devem lidar com as suas informações, sempre valorizando e intensificando intervenções referentes ao campo da ética, da transparência e da segurança. Tais posturas impactam frontalmente com uma série de aspectos diretamente ligados à Gestão da

Informação. É impossível, hoje, pensar a GI dissociada de regras que garantam a proteção dos dados pessoais e a privacidade dos indivíduos, principalmente no que tange ao universo on-line da internet.

Na verdade, faz-se necessário realizar uma mudança de cultura, efetivamente concretizada com novas normas e procedimentos que devem ser adotados logo após o início da vigência dessa lei. Isso implica na adoção de novos padrões e estratégias de armazenamento, uso e compartilhamento de informações, em uma época em que a massificação na coleta e tratamento de dados expôs toda uma série de problemas relacionados à privacidade, transparência e segurança. Logo de saída, pode-se concluir que as organizações deverão se comunicar muito mais com os seus clientes ou consumidores, tornando-os, agora, muito mais proativos no que diz respeito à sua participação no processo de GI.

Diante do exposto, esta pesquisa tem como desafio realizar a análise da Gestão da Informação do TRE-PB, levando em consideração cada um dos aspectos da LGPD para avaliar em que medida as fases desse processo de gestão possuem implicações, diretas ou indiretas, com as medidas que deverão ser adotadas pela instituição para obedecer àquilo que a lei prescreve.

4.3.1 Contextualização do surgimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Brasil

Desde 2010, a sociedade civil vem discutindo a necessidade de criação de uma lei específica sobre o tratamento, compartilhamento e segurança das informações pessoais. Contudo, só a partir de maio de 2018 essa discussão começou a ganhar força e corpus na câmara dos deputados, com a aprovação do Projeto de Lei nº 4.060/2012, do deputado Milton Monti. Em julho do mesmo ano, durante a Comissão de Assuntos Econômicos do Senado, foi convertido no Projeto de Lei da Câmara dos Deputados nº 53/2018, que dispõe sobre a proteção, tratamento, uso e transferência de dados pessoais dos cidadãos brasileiros.

Nesse mesmo mês, o Projeto nº 53/2018 seguiu para sanção presidencial, transformando-se, em 14 de agosto do mesmo ano, na Lei Ordinária nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) que disciplina o tratamento, o uso e a transferência de dados nos meios tecnológicos. Essa lei é formada por 10 capítulos e 65 artigos e foi inspirada na lei europeia, denominada *General Data Protection Regulation* (GDPR). Sousa e Silva (2020, p. 7) destacam que:

O Deputado Monti deixa claro que o projeto, fruto dos debates que indicaram a necessidade de um marco regulatório que se apresentasse de forma geral e abrangente, face às mudanças advindas dos avanços tecnológicos constantes, as questões específicas, deveriam ficar a cargo de um conselho de autorregulamentação, citando como exemplo o CONAR – conselho nacional de arquivos como destaque em eficiência. Nesse sentido, surge a denominada Lei Geral de Proteção de Dados alinhada com legislações estrangeiras, a exemplo do Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia.

Essa declaração foi feita logo após o veto ao Capítulo IX, da LGPD, que trata da regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Sendo assim, a ANPD só seria criada após a tramitação da Medida Provisória nº 869, de dezembro de 2018, aprovada em maio de 2019 e transformada na Lei 13. 853, de 8 de julho de 2019, que criou a Autoridade Nacional de Proteção de dados (ANPD) e modificou alguns trechos da LGPD.

No cap. I, artigo. 2º, observa-se que a LGPD foi criada com o objetivo de assegurar os direitos fundamentais da inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; da autodeterminação informativa; da liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; do desenvolvimento econômico, tecnológico e de inovação; do livre desenvolvimento da personalidade, da dignidade e do exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Quanto à sua aplicação material e territorial, a LGPD volta-se para as pessoas naturais e jurídicas, bem como às organizações públicas e privadas que realizam qualquer operação de tratamento de dados pessoais, independentemente do meio, desde que esse tratamento esteja em conformidade com um dos pontos do Cap. I, art. 3º:

- A operação do tratamento seja realizada no território nacional;
- A atividade de tratamento tenha como objetivo a oferta e/ou o fornecimento de bens e serviços ou o tratamento dos dados pessoais dos indivíduos situados no território nacional;
- Os dados pessoais, objetos do tratamento, tenham sido coletados no território nacional.

Nesse sentido, essa lei ultrapassa as fronteiras nacionais ao proteger os dados pessoais dos cidadãos brasileiros, que são coletados no âmbito nacional e exportados para base de dados em outros países. Esse aspecto da LGPD transmite aos cidadãos uma segurança em relação à comercialização de seus dados pessoais por parte de organizações tanto nacionais como internacionais, ao responsabilizá-las por possíveis divulgações, usos ou compartilhamentos indevidos de suas informações.

Já no Cap. I, art. 4º, da LGPD, são apresentadas as exceções no tratamento de dados pessoais que não são amparadas por essa lei. São elas: as operações de tratamento realizadas por pessoas naturais que não têm fins particulares nem econômicos; e as operações voltadas exclusivamente para fins jornalísticos, artísticos, acadêmicos, de segurança pública, de defesa nacional e de segurança do Estado nas atividades de investigação e repressão penal.

Portanto, visando dirimir possíveis equívocos quanto à compreensão do conceito de tratamento de dados pessoais, a referida lei, em seu Cap. 1, art. 5º, inciso X, define tratamento como sendo as operações feitas com os dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, uso, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação e o controle das informações concernentes à modificação, comunicação, transferência, difusão e extração.

Assim, no Cap. I, art. 6º, da referida lei, encontram-se descritos os princípios que deverão ser observados tanto pelas pessoas naturais quanto pelas organizações públicas e privadas, em relação à realização das suas atividades de tratamento dos dados pessoais. Esses princípios são, além da boa-fé:

- Finalidade: obedecer a propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- Adequação: conformidade do tratamento às finalidades informadas ao titular;
- Necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades;
- Livre acesso: consulta facilitada e gratuita assegurada ao titular, sobre a forma e os prazos de duração do tratamento, bem como da integridade dos dados;
- Qualidade dos dados: exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados garantidas ao titular, em relação à necessidade e ao cumprimento da finalidade do tratamento;
- Transparência: assegura ao titular o direito a obter informações claras e precisas sobre a realização do tratamento e seus respectivos agentes de tratamento;
- Segurança: trata da aplicação de medidas técnicas e administrativas que coíbam o acesso de pessoas não autorizadas aos dados, às situações de acidentes e/ou aos atos ilícitos de perdas, etc;
- Prevenção: estabelece medidas que venham a prevenir a ocorrência de danos durante as operações de tratamento;
- Não discriminação: consiste na impossibilidade de executar o tratamento para fins discriminatórios ilícitos e abusivos;

- Responsabilidade e prestação de contas: a adoção de medidas eficientes e eficazes pelo agente de tratamento, com vistas a comprovar a observância das normas de proteção de dados pessoais.

Desse modo, observa-se que os princípios que regem as atividades de tratamento de dados pessoais orbitam em torno dos direitos dos seus titulares. Sendo assim, faz-se necessária a compreensão sobre os dados pessoais à luz dessa referida lei. Nesse sentido, o Cap. I, art. 5º, incisos I, II e III, da LGPD, classificam os dados pessoais que identificam os cidadãos brasileiros em três grupos:

- Dados pessoais: consistem na informação relacionada à pessoa natural identificada e/ou identificável, como por exemplo as fotografias;
- Dados pessoais sensíveis: baseiam-se nos dados pessoais que dizem respeito à origem racial, étnica, convicção religiosa, opinião pública, filiação partidária, filosófica e/ou sindical, dados referentes à saúde e/ou à vida sexual, dados genéticos e biométricos de uma pessoa natural;
- Dados anonimizados: relativos ao titular que não é possível ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento, ou seja, são dados pessoais que necessitam do auxílio tecnológico para que possam ser identificados e, posteriormente, tratados.

Com isso, a lei busca solucionar possíveis problemas relacionados aos conceitos e categorização dos dados que estão sob sua proteção. Pinheiro (2020) ressalta que, a partir da LGPD, ficou claro o que é ou não dado pessoal, bem como a compreensão acerca de todos os processos, técnicas e/ou procedimentos concernentes ao seu tratamento.

Para Le Coadic (1996), os dados são percebidos como representações compostas da informação codificada, que possibilita colocar no processamento eletrônico, por meio da integração, correlação e incorporação, um contexto e uma interpretação. Portanto, os dados que estão inseridos nos meios eletrônicos passam pelo processo de atribuição de significados. Esse processo transforma os dados em informação.

Já Davenport (1998) entende que os dados consistem em simples observações sobre o estado do mundo. Esses dados podem ser facilmente estruturados em máquinas, nas quais são frequentemente quantificados e transcritos. Nesse sentido, os dados dispostos em suportes digitais podem ser observados, quantificados, transcritos e interpretados pelas pessoas e programas de computadores (*softwares*).

Por sua vez, Sousa e Silva (2020) compreendem que os dados estão associados a um conjunto de fatos distintos que, em sua forma isolada e primitiva, não apresentam nenhum

sentido. Assim, os dados só podem ser compreendidos se estiverem ligados a fatos, situações e/ou características que possibilitem a sua interpretação.

Prosseguindo, no Cap. II, art. 7º, da LGPD, encontram-se dispostos os requisitos básicos para que possa ser realizado o processo de tratamento de dados pessoais pelas pessoas naturais e pelas organizações. São eles:

- Mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
- Para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Cap. IV dessa lei;
- Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
- Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;
- Para a tutela da saúde, exclusivamente em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária;
- Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, exceto no caso em que prevalecem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais;
- Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

Destarte, o Cap. II, art. 15, incisos I, II, III e IV, dispõe sobre as hipóteses que podem determinar o término do tratamento dos dados pessoais. Assim, essas condições consistem na observação de que a finalidade que originou esse tratamento foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários. Isso pode ocorrer tanto no fim do período de tratamento quanto na comunicação do titular, ao solicitar o seu direito de revogação do consentimento, resguardado o interesse público, bem como por determinação da autoridade nacional, no caso de haver violação ao disposto nessa lei.

4.3.1.1 O tratamento de dados pelo poder público

O tratamento de dados pessoais no poder público é realizado pelas pessoas jurídicas de direito público, como os órgãos públicos integrantes da administração direta dos poderes

executivo, legislativo e judiciário e do Ministério Público, além das autarquias, das fundações públicas, das empresas públicas, das sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, estados, Distrito Federal e municípios (BRASIL, 2011).

O tratamento de dados pessoais realizado pelo poder público deve respeitar o princípio da finalidade e do interesse público com vistas à execução das competências legais do serviço público. Desse modo, França (2016) compreende o interesse público como produto de uma força relacionada a uma determinada sociedade, seja ela jurídica, política, econômica e/ou religiosa, concretizada em um tempo e/ou espaço, mediante a atuação do Estado.

Diante disso, o Cap. IV, art. 23, inciso I, da LGPD, apresenta as formas como a administração pública, no exercício de suas competências, deve informar aos titulares dos dados pessoais sobre os procedimentos adotados pelos órgãos públicos, relativos ao tratamento desses dados. Tais informações devem ser claras e atualizadas sobre os prazos, as finalidades, os procedimentos e as práticas utilizadas durante essa atividade, com vistas à divulgação de seus atos por meio de seus *sites* e canais de comunicação de fácil acesso aos cidadãos, sendo sempre necessária a indicação de um encarregado para a realização das operações desse tratamento.

Assim, ao realizar o tratamento dos dados pessoais, o poder público deve levar em consideração os princípios basilares da administração pública, especialmente o princípio da publicidade dos atos administrativos, que se encontra disposto no art. 37, *Caput*, da CF.

Continuando, esse mesmo artigo, no parágrafo 3º, mostra que os prazos e os procedimentos referentes ao exercício do direito do titular, no poder público, são diferentes daqueles exercidos nas organizações regidas pelo direito privado. No poder público, os prazos e procedimentos obedecerão o que se encontra disposto em legislações específicas, tais como: 1) A Lei nº 9.507/97 (Lei do *Habeas Data*) (BRASIL, 1997), que disciplina os ritos de acesso das informações dos bancos de dados; 2) A Lei 9.784/99 (Lei Geral do Processo Administrativo) (BRASIL, 1999), que estabelece as normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da administração federal direta e indireta, com o objetivo de proteger os direitos dos administrados para um melhor cumprimento dos fins da administração; e 3) A Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) (BRASIL, 2011), que dispõe sobre os procedimentos a serem adotados para o acesso à informação.

Já em relação aos dados pessoais e sensíveis, a lei em comento determina que estes sejam mantidos em formatos interoperáveis, ou seja, que tenham a condição de operar e/ou funcionar de forma estruturada para o uso compartilhado, com vistas à formulação de

políticas públicas, à prestação de serviços públicos, à descentralização da atividade pública e ao acesso e disseminação das informações voltadas para o público em geral.

Quanto ao uso compartilhado dos dados pessoais, o poder público deverá observar o que trata o Cap. IV, art. 26, *caput*, da LGPD. Assim, os órgãos da administração pública direta e indireta deverão atender ao princípio da finalidade específica concernente à execução de políticas públicas e às atribuições legais de cada órgão e/ou entidade. Esse artigo ainda salienta que é vedada a transferência dos dados a empresas privadas pelo poder público, exceto na execução descentralizada de suas atividades, ou seja, quando os dados forem acessíveis publicamente e quando estiverem respaldados por contratos, convênios ou instrumentos semelhantes.

Destarte, o Cap. IV, arts. 29, 30 e 32, dispõem que a ANPD pode solicitar ao Poder Público as informações sobre as operações relacionadas ao tratamento dos dados e relatórios de impacto sobre a proteção dos dados pessoais, com o intuito de estabelecer, emitir e/ou sugerir normas complementares que versem sobre as garantias para o seu cumprimento e para a atividade de comunicação e uso compartilhados dos dados.

Por fim, o Cap. IV, art. 31, é voltado para os atos infracionais do poder público em decorrência da não observância dos requisitos dessa lei para o tratamento dos dados pessoais. Cabe à ANPD o envio de informe com as medidas necessárias para cessar a violação. Isso significa dizer que os agentes de tratamento dos órgãos públicos podem sofrer sanções administrativas, penais e cíveis, caso não se adequem aos requisitos da LGPD.

4.3.1.1.1 Requisitos de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais na Justiça Eleitoral

A partir do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação associado ao uso da internet houve um aumento da circulação das informações nas organizações públicas e, posteriormente, a entrada em vigor, em agosto de 2020, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18). Essa lei disciplina os ritos para a coleta, tratamento, compartilhamento e uso das informações. Desse modo, surgiu a necessidade de que as instituições públicas adequassem suas estruturas administrativas, alinhando os seus fluxos de dados à lei.

Vale lembrar que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é um órgão do poder judiciário, criado pela Emenda Constitucional nº 45/04. Sua instalação ocorreu em 14 de junho de 2005, nos termos do art. 103-B da Constituição Federal. Ele possui sede em Brasília (DF) e seu objetivo é o aperfeiçoamento do trabalho do sistema judiciário brasileiro,

especialmente em relação ao controle e à transparência administrativa e processual. Esse conselho elaborou, em 12 de janeiro de 2021, a Resolução nº 363, que trata da adoção de medidas voltadas para o processo de adequação dos tribunais brasileiros à LGPD. Assim sendo, em decorrência da LGPD e dessa resolução, a Justiça Eleitoral Brasileira envida esforços para adequar-se a um programa especialmente direcionado à implementação dessa lei (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021).

O programa de implementação prevê que seja criado um Comitê Gestor da Proteção de Dados Pessoais (CGPD), o qual será responsável pela implementação da Lei nº 13.709/2018 em cada tribunal, que deverá ser composto por uma equipe multidisciplinar. Cabe a cada tribunal a decisão de promover a capacitação dos integrantes da CGPD acerca da LGPD e de normas afins. Por sua vez, a essa comissão foram atribuídas algumas funções e/ou atividades:

- Designar o encarregado pelo tratamento de dados pessoais;
- Formar Grupo de Trabalho (GT) técnico, de caráter multidisciplinar, para auxiliar nas funções junto ao encarregado pelo GT, composto por servidores da área jurídica, tecnológica e da segurança da informação;
- Elaborar, por meio de canal do próprio encarregado ou em parceria com as respectivas ouvidorias dos tribunais:
 - a) Formulário eletrônico ou sistema para atendimento das requisições e/ou reclamações apresentadas por parte dos titulares dos dados pessoais e
 - b) Fluxo para atendimento aos direitos dos titulares (art. 18, 19 e 20 da LGPD), requisições e/ou reclamações apresentadas, desde o seu ingresso até o fornecimento da respectiva resposta.
- Criar um *site* com informações sobre a aplicação da LGPD nos tribunais, incluindo: a) Os requisitos para o tratamento legítimo de dados; b) As obrigações dos controladores e os direitos dos titulares nos termos do art. 1º, inciso II, alínea a, da recomendação do CNJ nº 73/2020; c) As informações sobre o encarregado (nome, endereço e e-mail para contato), como referendadas no art. 41, § 1º, da LGPD;
- Disponibilizar informação adequada sobre o tratamento de dados pessoais nos termos do art. 9º da LGPD, por meio de:
 - a) Avisos de *cookies* no portal institucional de cada tribunal;
 - b) Política de privacidade para navegação na página da instituição; e
 - c) Política geral de privacidade e proteção de dados pessoais a ser aplicada internamente no âmbito de cada tribunal e supervisionada pelo CGPD.

- Zelar para que as ações relacionadas à LGPD sejam cadastradas com os assuntos pertinentes da tabela processual unificada;
- Determinar aos serviços extrajudiciais que, sob a supervisão da respectiva Corregedoria-Geral da Justiça, analisem a adequação à LGPD no âmbito de suas atribuições;
- Organizar um programa de conscientização sobre a LGPD, destinado a magistrados, servidores, trabalhadores terceirizados, estagiários e residentes judiciais das áreas administrativas e judiciais de primeira e segunda instâncias e cortes superiores, à exceção do Supremo Tribunal Federal (STF);
- Revisar os modelos de minutas de contratos e convênios com terceiros já existentes que autorizem o compartilhamento de dados, bem como elaborar orientações para as contratações futuras, em conformidade com a LGPD, considerando os seguintes critérios:
 - a) Para uma determinada operação de tratamento de dados pessoais, deve haver: 1) uma finalidade específica; 2) consonância com o interesse público e 3) com lastro em regra de competência administrativa aplicável à situação concreta.
 - b) O tratamento de dados pessoais, previsto no respectivo ato, deve ser: 1) compatível com a finalidade especificada e 2) necessário para a sua realização;
 - c) A inclusão de cláusulas de eliminação de dados pessoais nos contratos, convênios e instrumentos congêneres, à luz dos parâmetros da finalidade e da necessidade acima indicados; e
 - d) A realização de relatório de impacto de proteção de dados previamente ao contrato ou convênio com observância do princípio da transparência.
- Implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos do art. 46 e seguintes da LGPD, por meio:
 - a) da elaboração de política de segurança da informação que contenha plano de resposta a incidentes, bem como a previsão de adoção de mecanismos de segurança, desde a concepção de novos produtos ou serviços;
 - b) da avaliação dos sistemas e dos bancos de dados em que houver tratamento de dados pessoais, submetendo tais resultados à apreciação do CGPD para as devidas deliberações;

- c) da avaliação da segurança de integrações de sistemas; e
- d) da análise da segurança das hipóteses de compartilhamento de dados pessoais com terceiros.
- Elaborar e manter os registros de tratamentos de dados pessoais contendo informações sobre:
 - a) finalidade do tratamento;
 - b) base legal;
 - c) descrição dos titulares;
 - d) categorias de dados;
 - e) categorias de destinatários;
 - f) eventual transferência internacional; e
 - g) prazo de conservação e medidas de segurança adotadas, nos termos do art. 37 da LGPD.
- Informar o CGPD sobre os projetos de automação e inteligência artificial.

Por fim, a resolução do CNJ ainda recomenda que o processo de implementação da LGPD contemple as ações de realização do mapeamento de todas as atividades de tratamento de dados pessoais por meio de questionário, além da avaliação das vulnerabilidades (*gap assessment*) para a análise das lacunas da instituição, em relação à proteção de dados pessoais e à elaboração de plano de ação (*roadmap*) com a previsão de todas as atividades constantes nessa resolução.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, foram apresentados os aspectos referentes à metodologia escolhida para o desenvolvimento desta pesquisa. Minayo (2009, p. 14) entende que a metodologia “[...] é o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”. Em outras palavras, a metodologia consiste na escolha, feita pelo pesquisador, dos métodos e das técnicas utilizadas na sistematização das suas ideias (teorias) com vistas ao alcance dos resultados estabelecidos pelos objetivos.

Para tanto, a operacionalização da presente pesquisa apoiou-se nos seguintes elementos: caracterização da pesquisa, objeto da pesquisa, campo da pesquisa, universo e amostra da pesquisa, instrumento de coleta de dados e análise dos dados coletados.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A partir da pesquisa científica, o pesquisador pode conhecer determinado aspecto da realidade de forma mais aprofundada. De acordo com Demo (1985), a realidade não é compreendida na superfície, pois os esquemas explicativos dos seres humanos nunca se esgotam. Dessa forma, a pesquisa científica é um processo contínuo, pois está pautada na necessidade e nas indagações e/ou teorias dos pesquisadores acerca dos fenômenos sociais.

Para Andrade (2006), a pesquisa científica baseia-se em um conjunto de procedimentos organizados, cujo intuito é encontrar soluções para problemas a partir do uso de métodos científicos. Assim, a teoria associada ao método científico possibilita ao pesquisador encontrar respostas para as suas indagações, bem como ampliar o seu conhecimento acerca do fenômeno pesquisado.

Nesse sentido, quanto à natureza da pesquisa, esta caracterizou-se como sendo uma pesquisa aplicada que “[...] objetiva gerar conhecimento para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 20). Desse modo, buscou-se, mediante o estudo aplicado, obter o conhecimento necessário, com o intuito de aperfeiçoar o trabalho focado nos objetivos a serem alcançados.

Em relação à abordagem da pesquisa, optou-se pelo uso de uma abordagem qualitativa, que visa compreender, interpretar e explicar um conjunto delimitado de acontecimentos resultantes das diversas interações dialéticas consensuais e conflitantes dos indivíduos (ALVES; AQUINO, 2012). Assim, pode-se dizer que a pesquisa qualitativa proporciona ao pesquisador fazer inferências acerca das informações coletadas *in locus*.

Minayo (2003, p. 21) afirma que a pesquisa qualitativa “[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis”. Dessa forma, as pesquisas qualitativas não são passíveis de serem quantificadas, pois consistem nos aspectos subjetivos dos indivíduos, sendo possível apenas a atribuição de sentidos e significados com vistas à sua interpretação.

Quanto aos objetivos pretendidos, esta pesquisa classificou-se como exploratória e descritiva. As pesquisas exploratórias têm a finalidade de “[...] desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo vista a formulação de problemas mais precisos em hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (GIL, 2008, p. 27). Assim, buscou-se clarificar os aspectos teóricos do estudo por meio de um levantamento bibliográfico e documental.

No que tange à pesquisa descritiva, esta visa à observação, o registro, à análise, à classificação e à interpretação dos fatos, sem que haja interferência neles por parte do pesquisador (ANDRADE, 2006). Além disso, permite ao pesquisador estudar fatos e/ou fenômenos sociais.

Dessa forma, a escolha das características supracitadas justificou-se por duas razões: a primeira visou um aprofundamento dos aspectos teórico-conceituais do trabalho (pesquisa exploratória); já a segunda razão está relacionada à possibilidade de realizar um estudo sobre as características de um fato, fenômeno e/ou realidade (pesquisa descritiva). Ambas as pesquisas foram consideradas fundamentais para a evolução deste estudo.

No que concerne às estratégias de pesquisas, foram utilizadas a revisão bibliográfica, a análise documental e o estudo de caso. De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 183), “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”. Nesse sentido, a revisão literária consiste no levantamento e na análise das fontes bibliográficas acerca do objeto pesquisado, buscando apresentar uma nova visão sobre o que já foi redigido.

Já a pesquisa documental diz respeito à análise que envolve, muitas vezes, o teste de hipóteses. Nesta pesquisa, o levantamento do material pôde ser realizado tanto em suporte físico quanto digital. Conforme Lakatos e Marconi (2003, p. 174), “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não”. Diante disso, cabe ao pesquisador, ao proceder com o levantamento documental, traçar estratégias que o permitam localizar os documentos corretos.

Em relação ao estudo de caso, este baseia-se em um estudo profundo e exaustivo de um objeto, de maneira que possibilite seu amplo e detalhado conhecimento (GIL, 2002). Nesse sentido, esta pesquisa visou uma análise minuciosa de uma parte do fato e/ou fenômeno social. Gil (2002) ainda acrescenta que o estudo de caso possui as seguintes finalidades: exploração de situações da vida real, cujos limites não estão definidos; preservação do caráter singular do objeto pesquisado; descrição da situação e/ou contexto em que está sendo feita a investigação; formulação de hipóteses e/ou desenvolvimento de teorias; e explicação das variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não permitem a utilização de levantamentos e experimentos.

Diante disso, foi possível a utilização do estudo de caso em uma análise mais aprofundada acerca do processo de Gestão da Informação (GI) do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB). Para tanto, a pesquisa ancorou-se nas etapas do modelo de Gestão da Informação, proposto por Choo, para o alcance dos fins pretendidos.

Destarte, esta pesquisa realizou um levantamento de campo, especificamente nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. Essa organização pública é composta pelos seguintes setores:

- Presidência;
- Diretoria Geral:
 - Secretaria de Administração e Orçamento;
 - Secretaria de Gestão de Pessoas;
 - Secretaria Judiciária e da Informação;
 - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Vice-Presidência;
- Corregedoria Regional Eleitoral;
- Escola Judiciária Eleitoral;
- Ouvidoria Eleitoral;
- Procuradoria Regional Eleitoral.

Atualmente, o TRE-PB possui, cadastrados em seu banco de dados, 2.962.466 (dois milhões novecentos e sessenta e dois mil quatrocentos e sessenta e seis) eleitores. Já em relação ao quadro de pessoal, esse órgão conta com 633 (seiscentos e trinta e três) servidores pertencentes às seguintes categorias: efetivos, exercício provisório e requisitados. Vale a pena frisar que a instituição não informou o quantitativo de servidores lotados, especificamente, em cada uma das secretarias anteriormente citadas.

Por fim, como instrumentos e/ou técnicas de coleta de dados da pesquisa, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas e grupos focais, que foram aplicadas com os diferentes públicos do TRE-PB.

5.2 OBJETO DA PESQUISA

O objeto da presente pesquisa é o processo de Gestão da Informação (GI) ocorrido no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. Este estudo analisou os contributos que a Gestão da Informação é capaz de oferecer para o processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no TRE-PB.

Para tanto, foi utilizado o modelo da Gestão da Informação proposto por Choo (2003). Presumiu-se que o modelo aludido poderia atender às expectativas desta pesquisa, visto que ele oferece um arcabouço teórico e metodológico que poderia ser adaptado às especificidades organizacionais do TRE-PB.

Vale lembrar que as etapas desse modelo são direcionadas para a administração da informação, necessária para a formulação e o aprimoramento de programas, políticas e serviços referentes ao pleito eleitoral. Além disso, as suas etapas contribuem para o cumprimento de dispositivos legais e para o processo comunicacional entre os servidores desse Tribunal, os partidos políticos e a sociedade. Dessa forma, foi considerado o modelo que melhor respondeu aos propósitos deste estudo.

5.3 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo desta pesquisa consistiu no conjunto de pessoas, coisas e/ou fenômenos que apresentaram características em comum (LAKATOS; MARCONI, 2003). Assim, os sujeitos que compuseram o universo deste estudo se constituíram nas pessoas que estavam envolvidas no processo de Gestão da Informação e de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba.

A Resolução nº 14/2019 é o documento que aprova o regimento interno das secretarias do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba no tocante à organização administrativa, às competências das unidades integrantes, às atribuições dos servidores em relação aos cargos em comissão, às funções comissionadas dos cargos efetivos e ainda ao regime jurídico de seus servidores (TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA, 2019).

O TRE-PB possui como corpo deliberativo de gestores responsáveis por sua gestão administrativa: um presidente e um vice-presidente, seis juízes membros, um corregedor

regional eleitoral, um ouvidor eleitoral, uma diretoria geral, uma assessoria da diretoria e quatro secretários, cada um encarregado de uma secretaria.

Ressalta-se que, além desse corpo deliberativo, o Tribunal conta com o apoio de um grupo de seiscentos e trinta e três servidores técnico-administrativos, distribuídos entre as diferentes secretarias. Esse corpo técnico-administrativo é composto por servidores efetivos, provisórios e requisitados que exercem as funções de oficiais e assistentes administrativos e que estão, inclusive, envolvidos diretamente na execução das atividades de coleta, organização, tratamento, armazenamento, distribuição, compartilhamento e uso das informações, conforme descrito no Quadro 2.

Quadro 2 – Quantitativo dos membros do TRE-P que atuam no planejamento e na execução do processo de Gestão da Informação

Servidores do TRE-PB	Quantidade de membros
Presidente	01
Vice-Presidente	01
Juizes membros	06
Corregedor regional eleitoral	01
Ouvidor eleitoral	01
Diretor(a) geral	01
Assessores da diretoria geral	04
Secretários(as)	04
Servidores técnico-administrativos	633

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Destarte, deveriam participar da pesquisa o grupo chamado de Egrégio Tribunal¹, composto pelo presidente, vice-presidente, seis juizes membros, o corregedor regional eleitoral e o ouvidor eleitoral. Esse grupo é responsável por deliberar sobre assuntos referentes a toda estrutura organizacional, funcional e informacional desse Tribunal. Contudo, o referido grupo teve que ser substituído pela coordenadoria da ouvidoria.

Quanto ao corpo deliberativo da área administrativa do TRE-PB, participaram a diretoria geral, a assessoria da diretoria geral e os(as) secretários(as). Esses sujeitos são responsáveis diretamente por planejar, gerenciar, controlar e coordenar as atividades administrativas relacionadas aos fluxos informacionais.

Por fim, em relação ao corpo técnico-administrativo, responsável pela execução das atividades concernentes à coleta, organização, tratamento, armazenamento, distribuição,

¹Art. 3º - O tribunal terá o tratamento de “egrégio” quando os seus membros, o Procurador Regional Eleitoral e os advogados, estiverem exercendo a função de excelência (RESOLUÇÃO nº 09/2015) (TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA, 2015).

compartilhamento e uso das informações, optou-se por selecionar uma amostra aleatória de 08 servidores pertencentes a cada uma das quatro secretarias (Secretaria Judiciária e da Informação, Secretaria de Administração e Orçamento, Secretaria de Gestão de Pessoas e Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação) para a realização de grupos focais em cada uma delas. Essa escolha justifica-se pelo entendimento de que o número de integrantes do universo a ser pesquisado nesse segmento de público é muito elevado.

Vale ressaltar ainda que o grupo de trabalho técnico que coordena o processo de implantação da LGPD no TRE-PB fez parte do conjunto de sujeitos pesquisados. Sendo assim, realizou-se também um grupo focal, após o fim da análise da GI, com o objetivo de cotejar os aspectos comuns da LGPD e dos processos de Gestão da Informação na instituição. Destarte, o roteiro, para esse grupo, foi elaborado somente após a realização de todo o trabalho de pesquisa de campo, quando foi possível contextualizar, à luz da LGPD, os resultados das análises das diferentes etapas do modelo de gestão da informação de Choo (2003).

5.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Esta é uma fase importante para o estudo, pois antecede a entrada do pesquisador no campo de pesquisa. É o momento em que são definidos os instrumentos de pesquisa que auxiliarão na coleta dos dados. De acordo com Andrade (2006), esses instrumentos são os meios pelos quais se aplicam as técnicas que foram selecionadas pelo pesquisador.

Para Goldenberg (2003), um dos desafios na realização de uma pesquisa acadêmica, principalmente as de abordagem qualitativa, circunda em torno da confiabilidade, rigor e segurança dos procedimentos metodológicos, em que a subjetividade do sujeito se manifesta desde a escolha do tema e dos entrevistados até a elaboração do roteiro das entrevistas.

Nesse sentido, torna-se necessário que no momento da construção dos instrumentos de pesquisa, o pesquisador já possua seu problema e seus objetivos bem definidos, pois o alinhamento de ambos possibilitará o alcance dos fins pretendidos, não permitindo que haja um desvio do foco. Assim, como instrumentos de coleta de dados, foram utilizados os grupos focais *on-line* e a entrevista.

De acordo com Lakatos e Marconi (2003), a entrevista consiste em um encontro entre duas pessoas, cuja finalidade é a obtenção de informações a respeito de um determinado assunto. Nesse encontro, o pesquisador deve possuir em mãos um roteiro com as perguntas que pretende fazer ao entrevistado. Esse roteiro de perguntas define o tipo de entrevista adotada para a pesquisa.

Desse modo, as entrevistas são classificadas em três grupos: estruturadas, semiestruturadas e não-estruturadas. O presente estudo fez uso da entrevista semiestruturada com a diretoria geral, a assessoria da diretoria geral e os secretários de cada uma das secretarias existentes, a saber: judiciária e da informação; de administração e orçamento; de gestão de pessoas; e de tecnologia da informação e comunicação.

Já em relação aos grupos focais, Abreu, Baldanzar e Gondim (2009, p. 8) afirmam que estes “[...] permitem uma interação grupal que faz com que os participantes discutam e manifestem suas opiniões trazendo à tona uma gama de dados (produzidos pela interação) que revelam pontos de consenso e dissenso, fundamentais para dar resposta às indagações da pesquisa”. Com base nesse entendimento, pode-se inferir que os grupos focais *on-line* consistem em uma adaptação dos grupos focais presenciais.

Dessa forma, os grupos focais *on-line* possibilitam a sua realização por meio de ambientes virtuais com a participação de entrevistados de diferentes regiões geográficas do país sem que haja a necessidade de se deslocarem para o ambiente das reuniões, além de proporcionar uma redução nos custos e uma maior agilidade na coleta e no registro dos dados.

Segundo Abreu, Baldanzar e Gondim (2009), existem algumas regras para a participação nos grupos focais *on-line*, são elas: a participação dos entrevistados está condicionada ao recebimento de um convite; eles devem receber um primeiro e-mail com as informações gerais sobre a pesquisa e as condições de participação; após a confirmação de aceite, os participantes recebem outro e-mail com as informações referentes ao horário, data e ambiente virtual, onde será realizada a reunião. Salienta-se que o pesquisador pode proceder com uma seleção para definir os participantes da pesquisa.

Diante disso, os seis grupos focais *on-line* foram compostos com no máximo oito participantes por grupo. Quatro desses grupos focais foram realizados com os servidores técnico-administrativos que estão alocados em cada uma das quatro secretarias, como citado anteriormente: administração e orçamento; gestão de pessoas; judiciária e da informação; e tecnologia da informação e comunicação. Já o quinto grupo focal deveria ter sido realizado com os integrantes do “Egrégio Tribunal”, composto pelo Presidente, Vice-Presidente, seis juízes membros, o Corregedor Regional Eleitoral e o Ouvidor Eleitoral, mas foi substituído por uma entrevista semiestruturada com a coordenadoria da ouvidoria. Por fim, o sexto grupo focal foi realizado com o grupo de trabalho técnico, responsável pela implantação da LGPD.

Destarte, tanto os roteiros da entrevista (Apêndices A-C) quanto os roteiros dos grupos focais *on-line* (Apêndices D-E) foram previamente elaborados com base nas etapas do modelo

da GI proposto por Choo (2003). O Quadro 3 apresenta um resumo dos sujeitos da pesquisa, seu quantitativo e os instrumentos de coleta de dados aplicados com cada um.

Quadro 3 – Sujeitos da pesquisa e os instrumentos de coleta de dados

Sujeitos da pesquisa	Quantidade de sujeitos participantes da pesquisa	Instrumentos de coleta de dados
Assessoria Geral	04	04 Entrevistas semiestruturadas
Diretoria Geral	01	01 Entrevista semiestruturada
Secretários	04	04 Entrevistas semiestruturadas
Coordenadoria da Ouvidoria	01	01 Entrevista semiestruturada
Servidores técnico-administrativos	32	04 Grupos focais on-line
Grupo de trabalho da LGPD	08	01 Grupo focal on-line
TOTAL	50	

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Vale ressaltar que, esta pesquisa está amparada pelas diretrizes da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS)). Diante disso, os entrevistados foram previamente informados acerca dos objetivos da pesquisa e do sigilo absoluto de seus dados, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice F).

5.5 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

A análise dos dados coletados consiste na descrição dos procedimentos que serão adotados no estudo. Nesse sentido, visando à sistematização e à análise dos dados coletados na pesquisa, optou-se por utilizar a técnica de análise de conteúdo proposta pela autora Bardin (2011), percebida como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

Nesse contexto, a análise de conteúdo baseia-se em uma técnica voltada para o processo de interpretação das mensagens e das categorias de análise. Essa técnica serve para auxiliar o pesquisador na explicação dos resultados obtidos a partir da coleta dos dados.

Conforme Bardin (2011), a análise de conteúdo é composta por três fases: a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados e a inferência e interpretação.

A primeira fase, **pré-análise**, compreende a sistematização das ideias, de maneira a conduzir com precisão o desenvolvimento das próximas etapas do plano de análise dos dados.

Nessa etapa, o pesquisador procede com a seleção, organização e leitura dos documentos relevantes para o estudo, além da formulação de hipóteses e dos objetivos e a referenciação dos índices e/ou a elaboração de indicadores que contribuam para a interpretação final.

A segunda fase é a **exploração do material**. Ela se baseia na codificação e categorização previamente formuladas na pré-análise. Aqui, o pesquisador analisa os dados coletados com base nas categorias e/ou regras definidas anteriormente.

A terceira e última fase da análise de conteúdo é o **tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação**. Nela, são atribuídos significados aos resultados, geralmente apresentados nas formas de quadros, diagramas, figuras e modelos, cabendo ao pesquisador a função de propor-lhes inferências e interpretações.

Como mencionado, a análise de conteúdo consiste na categorização dos fragmentos dos discursos dos entrevistados. De acordo com Bardin (2011), o processo de categorização refere-se às operações de classificação de elementos constitutivos com base em critérios previamente definidos.

Desse modo, objetivando a operacionalização dos elementos constitutivos desta pesquisa, optou-se por abordar as categorias construídas a partir do modelo da GI proposto por Choo (2003), como descrito no Quadro 4.

Quadro 4 - Categorias de análise conforme o modelo de Choo (2003)

1ª categoria	2ª categoria	3ª categoria	4ª categoria	5ª categoria	6ª categoria
Necessidades de informação	Aquisição da informação	Organização e Armazenamento da informação	Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Distribuição da informação	Uso da informação
Identificação das necessidades de informação	Analisar os mecanismos de busca da informação	Verificar as fontes de organização da informação	Identificar os produtos e serviços de informação	Analisar como as informações são distribuídas	Verificar como as informações são assimiladas e utilizadas
Relevância das informações para o uso	Identificar as fontes de informação	Analisar os procedimentos de armazenamento da informação	-	-	-
-	Identificar as dificuldades encontradas no processo de busca e uso da informação	Verificar as formas de segurança da informação	-	-	-

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

1. **Necessidades de informação** - Consiste na identificação das necessidades de informação dos sujeitos da pesquisa, concernentes à execução de suas funções e/ou atividades;
2. **Aquisição da informação** - Visa analisar os mecanismos/formas de busca da informação, as fontes utilizadas e as dificuldades encontradas pelos sujeitos da pesquisa;
3. **Organização e Armazenamento da informação** - Refere-se à análise dos sistemas de organização, armazenamento e segurança da informação no TRE-PB;
4. **Desenvolvimento dos produtos e serviços** - Baseia-se na identificação de quais produtos e serviços de informação estão sendo desenvolvidos pelos sujeitos da pesquisa, tendo em vista que esses produtos e serviços necessitam ter boa qualidade e acesso facilitado aos usuários;
5. **Distribuição da informação** - Compreende as formas de distribuição e compartilhamento da informação entre os sujeitos da pesquisa;
6. **Uso da informação** - Consiste na verificação de como a informação está sendo utilizada pelos sujeitos da pesquisa, no tocante ao desenvolvimento de suas ações e/ou atividades, com vistas à criação de significados, à construção de conhecimento e à tomada de decisão.

5.6 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

Nesta seção, foram abordados os aspectos referentes ao desenvolvimento desta pesquisa, que teve seu início na preparação do projeto de qualificação e caminhou até a etapa final, que corresponde à análise dos resultados e às considerações finais, fase exploratória e descritiva da pesquisa. Neste ponto, além de apresentar as etapas que fizeram parte do percurso desta dissertação, também foram apontados os reveses que surgiram durante algumas fases.

A fase de elaboração do projeto para a qualificação iniciou-se pela escolha do tema a ser estudado e, posteriormente, foi realizada a formulação da questão-problema que norteou a pesquisa, bem como a delimitação do objetivo a ser alcançado. Mediante esse direcionamento, o objetivo a ser atingido perpassou pelo processo de Gestão da Informação (GI) e suas possíveis contribuições na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), tendo como referência as etapas do modelo proposto por Choo (2003).

Desse modo, a primeira atividade realizada foi o levantamento da literatura relativa às produções relacionadas com as temáticas escolhidas para o projeto, ou seja, a LGPD e a

Gestão da Informação. No que diz respeito à LGPD, foram feitas consultas nas principais bases de dados de trabalhos acadêmicos do país na área da CI, como: SCIELO, CAPES e BRAPCI, a partir do uso de descritores booleanos. Por sua vez, na pesquisa sobre Gestão da Informação, foram elencados alguns trabalhos de autores que contribuem com modelos sobre gerenciamento das informações.

Nesse sentido, o modelo proposto por Choo (2003) foi escolhido dentre os demais modelos descritos pelo fato de que as suas etapas proporcionam uma visão ampla acerca do tramite do fluxo da informação no ambiente organizacional do TRE-PB. Além disso, contribuem para o processo de implementação da LGPD, no tocante ao cumprimento das exigências legais (garantias dos direitos dos titulares dos dados, segurança da informação dos dados, aspectos relacionados à organização, armazenamento, tratamento, compartilhamento e uso dos seus dados pessoais e sensíveis).

Por sua vez, ao fazer a escolha por esse modelo de GI, com vistas a direcionar a pesquisa, partiu-se para a definição dos objetivos específicos, que foram traçados com base nas categorias temáticas de análise aludidas por Choo (2003), acrescido de um objetivo, cuja intenção é a de formular diretrizes capazes de contribuir com a implementação da LGPD no TRE-PB. Vale ressaltar que as categorias foram fundamentais para a delimitação da fundamentação teórica e do desenho metodológico desta pesquisa.

Prosseguindo, na fase da fundamentação teórica, a revisão bibliográfica foi um processo contínuo durante o trabalho de pesquisa. Na sua elaboração, foram utilizadas fontes de informações, tais como: dissertações, teses, artigos científicos, livros, legislação relacionada à LGPD, documentos consultados em sítios eletrônicos e ainda os conteúdos estudados durante as disciplinas ofertadas pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB).

Finalizado o processo de estruturação e escrita do projeto de qualificação, teve início a fase de submissão e aprovação pela banca. Nessa ocasião, foram solicitados pequenos ajustes e a submissão do projeto na plataforma do Comitê de Ética da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Com a aprovação, prosseguiu-se para a realização da próxima etapa, o levantamento dos dados em campo.

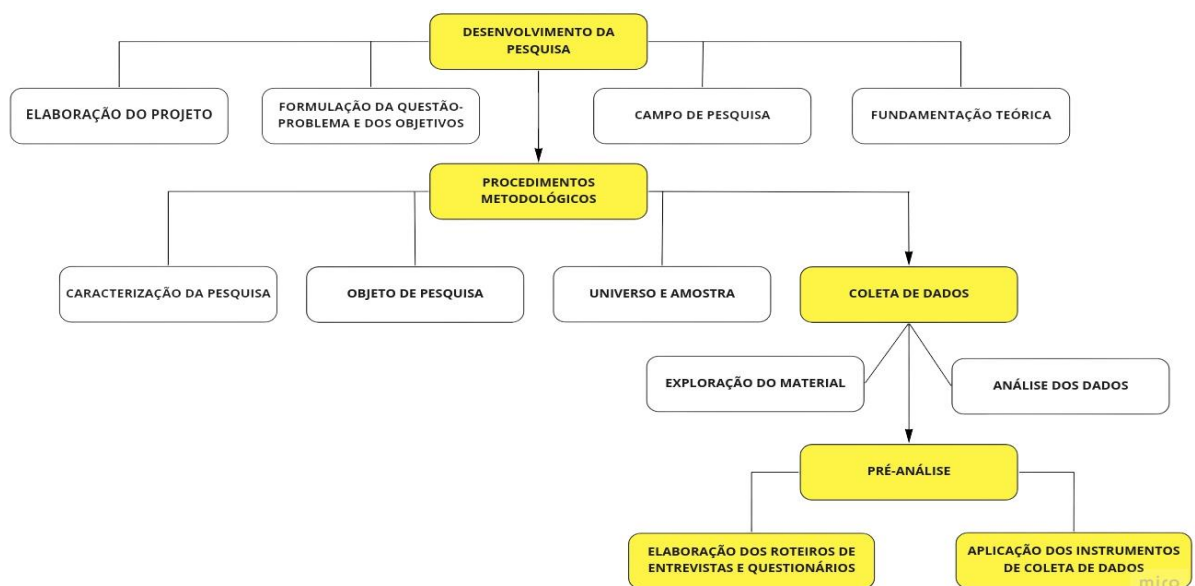
Para a fase de levantamento dos dados, foram elaborados roteiros para as entrevistas individuais e para os grupos focais a serem aplicados com os sujeitos da pesquisa. Esses roteiros foram construídos com base nas categorias relacionadas às diferentes etapas contidas no aludido modelo de Choo (2003).

Um pré-teste foi realizado com o roteiro dos grupos focais, visando identificar aspectos como: tempo de aplicação, clareza e objetividade das perguntas. Dessa forma, foram realizados os ajustes necessários e a nova reformulação de algumas questões.

A partir disso, iniciou-se o levantamento dos dados. Vale registrar que tanto as entrevistas individuais como os grupos focais, devido à pandemia causada pela COVID-19, foram realizados por meio de videoconferências através das plataformas *Google Meet* e *Jitsi Meet*. Os conteúdos foram gravados e posteriormente transcritos para um editor de texto.

Após a fase de realização das entrevistas individuais e dos grupos focais, percebeu-se que esses instrumentos de coleta de dados conseguiram atender satisfatoriamente às necessidades da pesquisa, ao produzirem resultados condizentes aos frutos da realidade vivenciada pelos sujeitos. A Figura 9 apresenta as etapas que foram percorridas para a realização da pesquisa.

Figura 9 – Fluxograma da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, foram explicitados os resultados e a análise dos dados coletados com os sujeitos da pesquisa: a diretoria geral, a coordenadoria da ouvidoria, os secretários, a assessoria do gabinete da diretoria geral, os servidores lotados nas secretarias e os integrantes do grupo de trabalho responsáveis pelo processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB).

As informações que serviram para as análises foram obtidas por intermédio de entrevistas individuais e grupos focais aplicados com os sujeitos da pesquisa. Para a tabulação dos dados coletados, seguiu-se a análise de conteúdo aludida por Bardin (2011), a partir das categorias extraídas do modelo de Gestão da Informação (GI) proposto por Choo (2003).

6.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Aqui, foram apresentados os perfis dos sujeitos da pesquisa que foram entrevistados por meio de videoconferência nas plataformas *Google Meet* e *Jitsi Meet*. Com vistas à preservação da identidade dos participantes da pesquisa, optou-se por não descrever aspectos referentes à faixa etária, ao grau de escolaridade, etc. Assim, mediante as informações obtidas a partir dos instrumentos de coleta de dados, seguem, adiante, os seguintes perfis.

6.1.1 Perfil da Coordenadoria da Ouvidoria

O Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB) é o órgão máximo da Justiça Eleitoral no Estado. Ele é responsável por planejar e coordenar todo o processo das eleições (federais, estaduais e municipais). Esse tribunal possui três níveis deliberativos. O primeiro nível é o pleno, também chamado de corte, que exerce a função máxima de decisões tanto administrativas como judiciárias. Ele é composto pelo Presidente e Vice-Presidente, seis juízes membros, o Procurador Regional Eleitoral, o Corregedor Regional Eleitoral e o Ouvidor.

O segundo nível é o da diretoria geral, que atua nas decisões administrativas e auxilia o pleno na realização de suas sessões. Por último, o terceiro nível é o das secretarias. Estas últimas são responsáveis por planejar, coordenar, orientar e supervisionar as atividades desenvolvidas tanto pelos servidores das unidades administrativas como pelo das zonas eleitorais.

A unidade da ouvidoria faz parte do primeiro nível deliberativo do tribunal, tendo como seu representante o Juiz Ouvidor. De acordo com o Regimento Interno do Tribunal, tanto o Juiz Ouvidor como seu substituto são escolhidos pelos juízes membros do tribunal,

ficando de fora dessa votação o Presidente e o Corregedor. Assim, são nomeados para mandatos de dois anos, podendo ser reconduzidos por igual período.

Os servidores da ouvidoria seguem um regimento específico para o desenvolvimento de suas atribuições. De acordo com a resolução nº 8/2010, as atividades realizadas por esse setor são voltadas para acolher reclamações, sugestões, críticas e elogios dos usuários da Justiça Eleitoral da Paraíba. Vale frisar que, recentemente, tal unidade foi escolhida para ser encarregada dos dados pessoais e sensíveis do TRE-PB.

A priori, havia, conforme previsto nos procedimentos metodológicos, a intenção de realizar um grupo focal com os integrantes da corte. No entanto, não foi possível, devido às inúmeras atribuições que esses defensores da justiça possuem, pois todos eles exercem tanto a função de juízes na justiça comum como na justiça eleitoral.

Diante desse fato, tentou-se agendar uma entrevista individual com o Juiz Ouvidor, considerando que ele está à frente de um setor responsável pelos dados pessoais e sensíveis geridos pelo Tribunal, tal como previsto na LGPD. Entretanto, o Excelentíssimo Senhor Juiz Ouvidor informou, por meio de ofício, que não poderia conceder a entrevista, devido à sua sobrecarga de atribuições, decorrente das suas responsabilidades que foram acrescidas em razão do período preparatório para a realização das eleições do ano de 2022.

Contudo, o Juiz Ouvidor sugeriu que a referida entrevista fosse realizada com a coordenadoria da ouvidoria, que segundo ele, possui todas as informações concernentes à gestão do setor.

6.1.2 Perfil da Diretoria Geral

A diretoria geral é o segundo nível de deliberação administrativa no TRE-PB. Conforme estabelecido pela resolução nº 14/2019, essa unidade possui várias atribuições, tais como dirigir, planejar, coordenar, orientar e controlar todas as atividades judiciais e administrativas da secretaria do tribunal com a supervisão da presidência.

Essa unidade é composta por um Gabinete da Diretoria Geral (GABDG); quatro assessorias: uma técnica (ATDG), uma jurídica (ASJUR), uma de comunicação institucional e cerimonial (ASCOM) e uma de planejamento, estratégia e gestão (ASPLAN); e três núcleos: um de estatística e gestão estratégica (NEG), outro de processos e qualidade (NPQ) e, por fim, um referente a projetos e riscos (NPR).

Vale esclarecer que a nomeação para o cargo de Diretor Geral é feita pelo Presidente do TRE-PB, ficando a critério deste definir ou reconduzir o servidor que passará a ocupar tal cargo no tribunal.

6.1.3 Perfil dos Secretários

O TRE-PB possui quatro secretarias: a judiciária e de informação; a administrativa e orçamentária; a de gestão de pessoas; e a de tecnologia da informação e comunicação. Essas secretarias compõem o terceiro nível de deliberação administrativa do tribunal. De acordo com a resolução nº 14/2019, elas possuem atribuições distintas, segundo as suas diferentes áreas de atuação. Vale lembrar que esta pesquisa estabeleceu, nos procedimentos metodológicos, a realização de entrevistas individuais com um representante de cada uma das quatro secretarias. Estas foram realizadas de maneira remota, uma vez que a maioria dos servidores estavam trabalhando no formato *home office*.

É importante ressaltar que o cargo de secretário no TRE/PB é um cargo comissionado, cuja designação é realizada pelo presidente do tribunal.

6.1.4 Perfil da Assessoria Geral

A função de assessor do gabinete da Diretoria Geral é regida pela resolução nº 14/2019 TER/PB. Trata-se de um cargo comissionado e os seus ocupantes são nomeados pelo presidente do tribunal. O quadro de assessores da Diretoria Geral é composto por quatro servidores. Vale salientar que, apesar da Diretoria Geral ter esse número de assessores, apenas um é considerado o chefe de gabinete.

6.1.5 Perfil do Servidores da Secretarias

Os servidores que participaram da pesquisa estão lotados nas diversas seções subordinadas às seguintes secretarias: judiciária e de informação; administrativa e orçamentária; gestão de pessoas; e tecnologia da informação e comunicação. Esses servidores exercem o cargo de chefe e/ou coordenador nessas seções e, conforme a resolução nº 14/2019, tais cargos são privativos ao quadro de pessoal do tribunal.

De acordo com o que foi estabelecido nos procedimentos metodológicos, foram realizados quatro grupos focais, sendo cada um destinado a cada secretaria. Vale frisar que a realização desses grupos focais também ocorreu de modo remoto, já que o tribunal passou a exercer as atividades nesse formato durante o período pandêmico.

6.1.6 Perfil dos Integrantes do Grupo de Trabalho da LGPD

De acordo com a Portaria nº 50/2020, alguns servidores do tribunal foram designados para compor o Grupo de Trabalho (GT), responsável por planejar e executar as atividades

necessárias à plena aplicação da Lei Geral de Proteção de dados (LGPD) no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB).

Esse GT é composto por onze servidores pertencentes às quatro secretarias do tribunal, além do(a) diretor(a) geral, representante do gabinete dos juízes membros que compõem a corte, um servidor representante da ouvidoria e um servidor representante dos setenta e sete cartórios e zonas eleitorais.

Como previsto nos procedimentos metodológicos, o instrumento de pesquisa aplicado com esses integrantes foi o grupo focal. O roteiro desse grupo foi elaborado com base nas categorias do modelo da Gestão da Informação (GI) proposto por Choo (2003), acrescido de indagações voltadas para os pontos cruciais da referida lei, tais como: dados pessoais e sensíveis; direito dos seus titulares; uso e compartilhamento desses dados; desenvolvimento de produtos e serviços pelo encarregado; e aspectos referentes à segurança desses dados.

6.2 ANÁLISE DAS CATEGORIAS

Nesta seção, discorrer-se-á sobre a análise dos dados coletados no levantamento de campo a partir de seis categorias construídas à luz das etapas propostas no modelo da Gestão da Informação (GI) aludido por Choo (2003), além de inquirições voltadas para os diferentes aspectos da LGPD.

Dessa forma, visando à preservação da identidade dos participantes desta pesquisa, os nomes dos respondentes foram anonimizados mediante o uso da codificação de suas falas, representadas por: **CO** (Coordenadoria da Ouvidoria), **D** (Diretoria Geral), **S** (Secretários das secretarias), **A** (Assessoria), **SAO** (Secretaria Administrativa e Orçamentária), **SGP** (Secretaria de Gestão de Pessoas), **SJI** (Secretaria Judiciária e de Informação) e **STIC** (Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicação). Além disso, para cada código foram acrescidos números para cada participante, como por exemplo: **SI**, **S2**.

6.2.1 Categoria 1: Necessidades de informação

Nesta categoria, tem-se que as necessidades de informação dos sujeitos no ambiente organizacional surgem de problemas, questionamentos e ambiguidades identificadas nas situações e experiências específicas (CHOO, 2003). Compreende-se assim que as formas de interação/comunicação entre os sujeitos apoiam-se tanto na concepção de mundo (aspectos subjetivos) como na realidade vivenciada no ambiente organizacional (Cultura Organizacional).

Conforme Choo (2003, p. 406), “durante a criação de significado, são necessárias informações que reduzam a ambiguidade das mensagens que indicam mudanças no ambiente”. Dessa forma, pode-se dizer que as informações, durante o processo de produção dos significados, são percebidas como fontes capazes de auxiliar os sujeitos no desenvolvimento de suas atribuições, ao mesmo tempo, em que permitem que haja uma transformação no *modus-operandi* das organizações.

Nesse sentido, procurou-se identificar e compreender quais são as necessidades de informação dos participantes da pesquisa no âmbito das unidades administrativas e do Grupo de Trabalho (GT) do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. Salienta-se que estão registradas, ao longo do texto, as falas mais expressivas, pois foram estas as que mais contribuíram para a análise das categorias.

Desta maneira, segue abaixo o Quadro 5, as respostas elegidas nos depoimentos com relação as informações mais relevantes para o desenvolvimento das atividades no TRE-PB.

Quadro 5 – Informações relevantes para o desenvolvimento das atividades nos setores do TRE-PB

D	[...] Em suma, são informações que têm a ver com o que está sendo discutido no processo, isso no âmbito administrativo. Já no âmbito judicial, nas sessões existe uma pauta que é publicada e fica disponibilizada, tanto na <i>internet</i> como <i>intranet</i> . Então, a atuação é realmente no sentido de secretariar.
CO	Em relação à LGPD, nós temos que fazer cursos, estudar a Lei e os doutrinadores da Lei. Já, em relação às atividades cotidianas, nós precisamos das informações básicas das atividades da Justiça Eleitoral, além da requisição de informações junto a outros setores e junto ao Código de Defesa do Usuário do Serviço público.
A	Acho que o que a gente mais usa é o Direito Administrativo, pois precisamos de todo esse conhecimento técnico. [...] além disso, a gente procura a excelência, a clareza no escrever.
S1	Para cada natureza de atividade, a gente tem um grupo de informações que são relevantes. Então, na parte de contratação, é relevante o levantamento daquilo que se vai contratar, o termo de referência, as informações sobre o preço, além da qualificação técnica e fiscal da empresa. [...] depois, a gente tem as necessidades das informações referentes aos procedimentos licitatórios – todo o processo licitatório e a sua documentação. Uma vez feita essa parte, a gente tem a necessidade de informações da formação do contrato e depois, no pagamento, a necessidade da liquidação da despesa.
S2	[...] temos duas coordenadorias: a de registro de informações processuais e a de Gestão da Informação. [...] para a primeira, necessitamos das seguintes informações: leis, boletins informativos e as notícias de julgamentos do próprio TSE, além dos ofícios informativos do TSE com alguma alteração da legislação considerada importante, isso é o oficial. Os extraoficiais são os grupos de <i>WhatsApp</i> .
SAO2	No nosso caso são os estudos preliminares, os termos de referências, as minutas do contrato e as minutas de atas de registros de preços.
SGP6	As informações referentes às licenças médicas, as perícias médicas, os atendimentos assistenciais e às noções preventivas.
SJI1	A base da informação para o nosso trabalho são as sessões de julgamento e os áudios que são gravados. Já em relação às informações pessoais, elas são as contidas nas pautas de julgamentos.
	O conhecimento da legislação associada, como as leis, os normativos infralegais, resoluções do TSE, normativos do próprio TRE, portarias, relacionadas ao cadastro de eleitores, bem como conhecimento de informática para operar os sistemas eleitorais e realizar consultas ao banco de

STIC2	dados do cadastro de eleitores. No caso dos conhecimentos de informática, estes seriam a realização de consultas a bancos de dados gerenciais (SGBD), banco de dados relacionais, conhecimento de linguagem SQL, linguagem de consulta a banco de dados relacionais, conhecimento de aplicativos de escritórios (planilhas, editores de texto e processadores de texto) e conhecimento de operação (manual) do sistema de cadastro de eleitores, que é o chamado sistema ELO.
--------------	---

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Choo (2003) entende que as organizações só conhecem as necessidades de informação dos seus sujeitos mediante o levantamento de indagações, como: qual é o seu problema? O que sabemos sobre ele? O que esperamos descobrir com ele? Como isso vai nos ajudar? De que forma você precisa saber disso? A partir desses questionamentos, os gestores terão subsídios para a tomada de decisão na formulação de ações e/ou estratégias que visem auxiliar os seus subordinados no desempenho de suas atribuições.

Diante disso, ao analisar esta categoria, percebeu-se que as necessidades de informação dos sujeitos participantes da pesquisa são inerentes ao desenvolvimento de suas atividades no TRE-PB, sejam elas referentes à tomada de decisão durante a realização das funções de gestores ou na sua execução na condição de servidores ou integrantes de grupos de trabalho.

Sendo assim, a gestão da **Diretoria Geral (D)** atua sob duas frentes de atividades. No caso da sua atuação, esta envolve as atividades tanto no âmbito administrativo quanto no judicial. No campo administrativo, ela possui o poder deliberativo (decisão) sobre as demandas dos diversos públicos que circundam no tribunal, em forma de processo administrativo.

Contudo, para que a **Diretoria Geral** tome uma decisão em relação a esses processos, faz-se necessário que estes estejam bem instruídos com as informações relacionadas aos solicitantes da demanda, que podem ser tanto os servidores (usuários internos) como os licitantes, contratantes (usuários externos).

Já na área judicial, a **Diretoria Geral** desempenha a função de secretariar as sessões de julgamento do pleno. Segundo o seu relato, “[...] nós não podemos interferir, nem temos vozes, nem nos manifestamos pela procedência ou não de qualquer processo que esteja em julgamento”. Isso implicar dizer que, no âmbito jurisdicional a referida **Diretoria** não exerce nenhum poder de decisão sobre qualquer assunto discutido em plenário, mesmo que envolva questões ligadas à gestão administrativa do TRE-PB, cabendo esse poder ao pleno. Assim, pressupõe-se que há um limite sobre o poder deliberativo no âmbito do tribunal.

Nesse aspecto, para que a **D** possa atuar frente à tomada de decisão nos processos administrativos, ela precisará estar munida das informações que constam no processo, tais

como informações pessoais do solicitante, informações e/ou documentos que comprovem o direito e/ou obrigação, além dos conhecimentos referentes às leis e resoluções que versem sobre o assunto discutido. Já no judicial, são necessárias as informações que constam em pauta, como os dados dos processos.

Nesse entendimento, têm-se que as necessidades de informação da **Diretoria Geral** são determinadas tanto pela necessidade de tomada de decisão dos processos administrativos que surgem das demandas dos diversos públicos do TRE-PB quanto pela realização da atividade de secretariar as sessões de julgamento.

No que diz respeito à **Coordenadoria da Ouvidoria (CO)**, esta atua tanto nas atividades cotidianas de receber as manifestações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referente ao pleito eleitoral e aos serviços prestados pelo Tribunal como nas atividades que envolvem o tratamento de dados pessoais e sensíveis no TRE-PB. Em relação a esse tratamento de dados sensíveis, a unidade do referido entrevistado visa fazer a ponte entre o usuário (cidadão que informa seus dados para a Justiça Eleitoral), o Controlador (pessoa responsável por controlar as atividades de tratamento dos dados pessoais) e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Vale lembrar que, para que **CO** possa desenvolver suas atividades, ela necessita das informações obtidas por meio de leis, das informações básicas sobre o funcionamento da Justiça Eleitoral e das informações coletadas junto a outros órgãos governamentais.

Nesse sentido, as suas necessidades de informação surgem da necessidade de responder tanto às manifestações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referentes ao pleito eleitoral e aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral na Paraíba quanto aos questionamentos que envolvem o tratamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB.

Já no que se refere aos **Secretários S1 e S2**, verificou-se que as suas atividades estão voltadas para a gestão dos recursos administrativos, financeiros, processuais e informacionais no TRE-PB. No relato de **S1**, tais necessidades de informação surgem em decorrência das atividades de gerir, elaborar e fiscalizar as contratações, os processos de licitação, o termo de referência, os editais, as minutas de contratos, os pagamentos e a contabilidade das despesas do órgão. Por outro lado, **S2** afirma que essas necessidades surgem também a partir das atividades voltadas para a gestão, que dizem respeito ao processamento e ao controle dos sistemas de processos judiciais.

Diante do exposto, pode-se dizer que as necessidades de informações dos secretários surgem em função da realização das suas atividades de gestão, elaboração, processamento, controle e fiscalização dos recursos administrativos, orçamentários, processuais e

informacionais no Tribunal. Segundo o relato de **S1**, “[...] para cada natureza de atividade, a gente tem um grupo de informações que são relevantes”.

Nessa perspectiva, pode-se inferir que os secretários **S1 e S2** precisam de um conjunto de informações para poderem realizar suas atividades. Esses conjuntos de informações consistem em: informações referentes ao que se deseja contratar (no caso das contratações); termo de referência; informações sobre preço, qualificação técnica e fiscal da empresa licitante; licitação, que inclui todas as informações necessárias sobre o seu procedimento e a sua documentação; formação de contrato, bem como todas as informações que auxiliem em sua elaboração; pagamento, com todas as informações concernentes às despesas, ao empenho e ao pagamento; processamento dos processos judiciais, incluindo as informações referentes às leis, boletins informativos, notícias de julgamentos do próprio TSE, ofícios informativos com alguma alteração da legislação considerada importante, além das informações obtidas por meio da ferramenta *WhatsApp*.

Apesar desse leque de informações, que contribui na construção dos conhecimentos necessários para os secretários desenvolverem suas atribuições, o relato de **S2** revela um problema em relação à atividade de gestão dos fluxos informacionais: “[...] então, a parte de Gestão da Informação, para mim, é uma novidade. Ela me tira da zona de conforto, pois me dá um pouco mais de trabalho porque são noções e eu preciso sempre ler as informações mais básicas”.

Ante o exposto, pode-se inferir que o referido entrevistado não se sente seguro para coordenar as atividades que envolvam os fluxos de informação no TRE-PB, isso porque ele não possui o conhecimento e as habilidades necessárias para resolver possíveis gargalos que surjam no caminho, já que tais situações complexas exigem conhecimentos mais aprofundados por parte do gestor. Assim, uma má gestão das informações produz ações danosas que vão impactar diretamente no alcance dos objetivos pretendidos pela organização, além de afetar a recuperação, o tratamento, o acesso e o uso das informações que circulam no ambiente organizacional.

Prosseguindo, agora com relação à **Assessoria Geral (A)**, observou-se que as atividades são meramente administrativas e servem como apoio ao trabalho desenvolvido no gabinete da diretoria geral. Conforme o relato de **A**, as atividades consistem no agendamento de reuniões e compromissos e na organização dos documentos necessários para o bom funcionamento do seu setor. O referido entrevistado acrescentou que “[...] também atuo diretamente junto aos processos administrativos, porque toda parte administrativa do tribunal passa pelo meu setor. A gente não mexe com processos judiciais, mas com a parte

administrativa”. Assim, para que **A** exerça suas atividades e alcance os níveis de excelência que o cargo exige, ele necessita das informações referentes ao Direito Administrativo.

De acordo com Choo (2003), as necessidades de informação dos sujeitos são vinculantes, dinâmicas e complexas. Desse modo, pode-se dizer que as necessidades de informação de **A** são aspectos condicionantes para o desenvolvimento de suas funções. Nessa perspectiva, as suas necessidades de informação surgem das atividades relacionadas ao agendamento das reuniões e compromissos, à organização dos documentos e à sua atuação frente aos processos administrativos.

Com relação aos **servidores**, verificou-se, no regimento interno do tribunal, que eles desempenham as atividades operacionais das Secretarias Administrativa e Orçamentária (SAO); Gestão de Pessoas (SGP); judiciária e de Informação (SJI); e de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). Nesse sentido, as suas necessidades de informação são determinadas pelas atividades operacionais voltadas tanto para o processo licitatório como para os aspectos ligados ao cuidado com a saúde e bem-estar dos servidores, bem como para o subsídio das sessões do pleno e para a operação e manutenção do cadastro de eleitores.

Desse modo, **SAO2** necessita das informações referentes aos estudos preliminares, aos termos de referências e às minutas do contrato e das atas de registros de preços, para elaborar as licitações do Tribunal. Já **SGP6**, precisa das informações relacionadas às licenças e perícias médicas, aos atendimentos assistenciais e às noções preventivas, a fim de realizar as funções de saúde e bem-estar dos servidores desse órgão. Diante dos seus relatos, foi possível verificar que essas informações são constituídas de dados pessoais e sensíveis dos servidores do tribunal.

Prosseguindo, o relato de **SJI1** mostrou que as informações úteis para a realização de suas atividades junto às sessões do pleno baseiam-se nas pautas e nos áudios gravados das sessões de julgamento. Ressalta-se ainda que essas pautas contêm dados pessoais e sensíveis das partes envolvidas nos processos judiciais. Esse servidor também complementou que “[...] nós também trabalhamos para os advogados, para as partes que requerem as nossas notas taquigráficas, que são o produto final”. Percebe-se, assim, que as informações produzidas por meio dos áudios gravados e das pautas de julgamento² auxiliam na elaboração de notas taquigráficas, que são disponibilizadas tanto para os advogados como para as partes envolvidas nesses processos.

² Pauta de Julgamento designa a relação dos feitos a serem julgados em determinado dia; a relação dos projetos que devem ser submetidos a apreciação de uma assembleia legislativa; a relação de assuntos a serem discutidos por uma assembleia qualquer, no dia mencionado nessa relação (SILVA, 2009).

Também foi citado pelo servidor **STIC2** que as informações fundamentais para o desenvolvimento de suas atribuições, referentes à operação e manutenção do sistema de Cadastro de Eleitores (ELOS), são as leis, os normativos infralegais do TRE-PB, as resoluções do TSE, as portarias relacionadas com o banco de cadastro de eleitores (ELO), as informações de informática voltadas para consultas a bancos de dados gerenciais (SGBD), banco de dados relacionais, conhecimento de linguagem SQL, linguagem de consulta a banco de dados relacionais, conhecimento de aplicativos de escritórios (planilhas, editores de texto e processadores de texto) e conhecimento de operação manual do sistema de cadastro de eleitores.

Ainda, no que se refere às opiniões dos sujeitos participantes da pesquisa sobre as ações e/ou estratégias que são elaboradas para suprir as suas demandas informacionais, verificou-se que essas ações e/ou estratégias visam tornar a informação mais acessível tanto para o público interno quanto externo.

No relato da **Diretoria Geral**, foi possível observar que as suas ações e/ou estratégias são determinadas com vistas ao acesso e ao uso das informações pelos cidadãos, jurisdicionados, licitantes e pelos próprios servidores do tribunal. Essas ações consistem em disponibilizar no portal de transparência as informações referentes a contratações, licitações, termos de cooperações com outros órgãos, informações sobre servidores que estão exercendo suas funções em formato de teletrabalho e informações sobre despesas com a folha de pagamento do tribunal. Além disso, têm-se também as ações voltadas para a formulação de sistemas como o balcão virtual, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e a plataforma de normas que contribuem no compartilhamento de informações.

Por meio desse relato, percebe-se que há um universo de ações e/ou estratégias que foram formuladas pela **Diretoria Geral**, como por exemplo, o balcão virtual e o portal de transferência, que podem ser utilizados pelos diversos públicos do TRE-PB durante o processo de busca e uso das informações que são essenciais na resolução de problemas, tais como: a impugnação de candidatura eletiva, a obtenção de certidões negativas, a regularização cadastral dos eleitores, entre outros.

Contudo, a grande questão a ser levantada é a seguinte: será que todas essas ações apresentadas pela **Diretoria Geral** conseguem atingir as finalidades pretendidas? Conforme o relato de **D**, o tribunal possui uma unidade, denominada comitê de governança, que tem o intuito de avaliar se esses produtos e/ou serviços ofertados atendem às necessidades dos seus usuários. Além disso, a unidade é responsável por criar, juntamente com a **Diretoria Geral**, novos recursos informacionais. O relato de **D** demonstra também a existência de uma

preocupação contínua com a avaliação: “[...] então nós sempre temos projetos em andamento, estudos sendo feitos, para que possamos melhorar o que fazemos. Por isso é que estamos sempre avaliando o serviço”.

As ações e/ou estratégias, na opinião de **CO**, são desenvolvidas por sua unidade com o intuito de levar ao usuário, interno ou externo, as informações referentes à existência do setor, o seu papel e os meios informacionais que esses usuários podem utilizar para se comunicar com a sua unidade. Diante disso, as suas ações e/ou estratégias consistem na realização de audiências públicas. Essas ações permitem que os servidores lotados na ouvidoria tenham um contato direto com os diversos públicos do TRE-PB. O referido entrevistado acrescentou que essas audiências geralmente são avaliadas tanto de forma presencial (no momento da sua realização) quanto on-line (através do acesso à página do tribunal). Ressalta-se, contudo, que essas avaliações são feitas pelos próprios usuários.

Prosseguindo, os relatos dos **secretários S1 e S2** indicam que as ações e/ou estratégias de informação visam orientar, normatizar e controlar as informações em suas secretarias. No caso de **S1**, as suas ações e/ou estratégias consistem na utilização do Sistema de Informações Eletrônica (SEI), pois essa ferramenta contém mecanismos e processos que o auxiliam. Já com relação a **S2**, as suas ações e/ou estratégias compreendem também o uso dos meios informacionais, tais como o SEI, o PJE (Sistema de Processos Judiciais Eletrônico), os boletins informativos, a plataforma de normas (jurisprudência) e a divulgação de vídeos informativos no *site* sobre o uso do PJE.

Contudo, o relato de **S2** aponta um problema existente na gestão dos boletins e da jurisprudência (sistema de normas):

[...] em relação aos boletins informativos e a jurisprudência, eu confesso a você, como posso dizer isso, que é algo que eu gostaria muito, muito, muito de melhorar. [...] a gente alimenta o sistema, mas as informações ficam aglutinadas, a gente não consegue deixar essas informações mais consumíveis, porque nossa estrutura é diminuta, embora esteja escrito o que a gente deve fazer. A gente sempre tem reclamações sobre isso, bastante reclamações. E, eu não consigo e nem tenho uma avaliação oficial, não tenho, mas deveria ter. Agora, estou aqui, agoniada para dar um jeito, mas me faltam mãos (**S2**).

Nesse cenário, percebe-se que essa problemática apresentada por **S2** está muito relacionada à ausência de um sistema de metadados eficiente e que tenha o intuito de auxiliar a organização e a recuperação das informações que estão sendo disponibilizadas no sistema.

Assim, constatou-se que esse problema é decorrente da falta de conhecimento e/ou habilidades por parte de S2 referentes à Gestão da Informação.

Segundo Choo (2003, p. 405), “[...] a necessidade de informação centra-se em três perguntas: ‘O que já sabemos?’, ‘Que novos conhecimentos são possíveis e podem ser encontrados ou desenvolvidos?’ e ‘Que tipos de novos conhecimentos são vantajosos?’”. Nesse sentido, para que S2 possa superar essa dificuldade, ele precisa se aprofundar na busca por novos conhecimentos referentes à organização e à recuperação das informações que o auxiliariam na resolução do problema.

Quanto ao relato de A, observou-se que as suas ações e/ou estratégias de informação estão concentradas no encaminhamento da informação e/ou questionamento para a unidade que possua a prerrogativa de respondê-la. Isso implicar dizer que esses questionamentos geralmente são transformados em processos que são enviados para as unidades detentoras das informações necessárias para solucioná-los.

Já em relação às opiniões dos servidores sobre as suas ações e/ou estratégias, percebe-se que todas elas estão voltadas para a realização das suas atividades cotidianas. Conforme os depoimentos dos servidores **SAO2 e SJI1**, as ações e/ou estratégias são direcionadas para a atividade de elaboração do edital de licitação e para o apoio das transcrições e indexações dos conteúdos dos áudios das sessões de julgamento. Assim, essas ações envolvem o uso de meios informacionais digitais, como: o *Comprasnet*, sistema usado para a obtenção dos dados pessoais dos licitantes e para a realização dos pregões; o Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF); o Portal da Transparência; o navegador *google*, utilizado para acessar os *sites* de outros tribunais visando localizar informações referentes a certidões de falência das empresas licitantes; o E-PLENO, programa no qual são arquivados os áudios das sessões de julgamento; o SEI; e o PJE.

SAO2 ainda apontou que “[...] eu sempre reclamei que a gente não sabe quantas licitações teremos no ano. Às vezes, chegam licitações que não conseguimos licitar, o que põe em perigo a devolução do dinheiro”. No entanto, ele também mencionou que para a solução desse problema foi criado um plano anual de contratações que vem sendo aprimorado dia após dia.

SGP6 informou que as suas ações e estratégias de informação estão sendo direcionadas para as atividades relacionadas à saúde e ao bem-estar dos servidores. Elas envolvem a realização de exames mensais, que são marcados com base na data de aniversário dos servidores, a marcação de atendimento de fisioterapia e orientações psicológicas,

agendadas por iniciativas do próprio servidor, e os atendimentos odontológicos, marcados pelo aplicativo “agenda saúde”.

SGP6, em seu depoimento, também expôs algumas dificuldades, como por exemplo em relação ao atendimento odontológico: “[...] só temos dois dentistas para um quantitativo de mais de mil e quinhentos pacientes, então a gente não consegue atender essa demanda”. O referido servidor afirmou que está tentando verificar a possibilidade, junto à administração, de criar uma rede de apoio a partir da realização de convênios, no intuito de solucionar esse problema.

Outra dificuldade, segundo **SGP6**, consiste na realização de juntas médicas, já que muitas vezes é difícil reunir os três médicos, seja porque um deles pode estar afastado, seja porque o próprio servidor não comparece ao atendimento médico, havendo assim a necessidade de fazer a remarcação.

O servidor **STIC2** relatou que “[...] não existe uma estratégia ou ação para atender às necessidades de informação, porque elas já são previamente atendidas, digamos assim”. Vale mencionar que isso ocorre devido ao fato de que o setor do referido servidor atua no gerenciamento do banco de dados do Cadastro de Eleitores (ELO). Sendo assim, eles têm o acesso às informações de que necessitam.

A partir desses relatos, pode-se inferir que, por mais que existam ações e/ou estratégias sendo formuladas no sentido de auxiliar os servidores na realização de suas atividades, sempre haverá a necessidade de revê-las e/ou elaborar novas ações devido às constantes mudanças que podem surgir no ambiente organizacional tanto por influência interna quanto externa.

Prosseguindo, foi a vez de inquirir os sujeitos participantes da pesquisa sobre os impactos causados tanto em seus setores como nos fluxos informacionais a partir da implementação da LGPD no TRE-PB, conforme descrito no quadro 6.

Quadro 6 – Opinião sobre os impactos causados tanto nos setores como nos fluxos informacionais do TRE-PB com a implementação da LGPD

D	Considerando os processos de gestão de pessoas, acredito que houve um controle um pouco mais criterioso do que já fazíamos. Na SGP já existe um maior cuidado nas informações sensíveis, como as de saúde, por exemplo.
CO	A partir do conhecimento, por parte dos servidores, da vigência da LGPD, ocorreu uma modificação acentuada no tocante aos dados pessoais.
S1	[...] repercute alterando os nossos procedimentos de trabalho, isso na área de contratos e na área de gestão de contratos.
S2	[...] todo mundo se conscientizou. [...] eu acho que no fluxo da informação, o maior impacto será no tempo que a informação vai ter para tramitar, isso quando se tratar de dados pessoais e sensíveis.

A	[...] quando um processo tem dados pessoais sensíveis, a gente faz uma avaliação para ver se ele pode tramitar como público ou se tem que estar restrito. A gente sempre vai analisar a necessidade de restrição ou não do processo e, se a gente não tiver certeza, vai para a ouvidoria, que é o setor encarregado.
SAO2	[...] então, para gente não teve nenhum impacto ou modificação, e também não sei se estamos fazendo certo ou errado, mas o que a gente utiliza a gente pega do <i>Comprasnet</i> e coloca no SEI.
SGP6	[...] o que mudou foi o que se refere à inscrição de ação preventiva, pois antes pedíamos o CPF e agora não pedimos mais. [...] no geral, foi isso, pois as outras questões já eram sigilosas e a gente as mantém assim.
SJI1	Em relação ao nosso setor foi só o alerta mesmo. O que a LGPD trouxe para nós foi o alerta com os dados, pois devemos ter cuidado quando estes forem sigilosos. Como nós não trabalhamos com a manipulação nem com o cadastro, então não afetou tanto o nosso setor.
STIC2	[...] a principal mudança é restringir ao máximo o acesso e a prestação de informações dos dados pessoais de eleitores. Nós então restringimos ao máximo, fornecendo apenas os dados estatísticos.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Acerca disso, observou-se que os relatos da Diretoria Geral e da Coordenadoria da Ouvidoria revelaram que, em seus setores, houve modificação na forma de lidar com os dados pessoais. Segundo **D**, essas mudanças ocorreram, principalmente, nos processos ligados à gestão de pessoas, tornando o seu acesso ainda mais criterioso. Já **CO** optou por não apontar em quais aspectos os fluxos de informação foram impactados pela LGPD.

Nas opiniões dos secretários **S1** e **S2**, a implementação da LGPD também modificou a maneira de tratar os dados pessoais e sensíveis em seus setores. De acordo com os seus relatos, esses impactos foram relacionados à gestão de contratos, mais especificamente à inclusão de cláusulas que autorizam o tratamento e uso dos dados pessoais dos contratantes pelo tribunal, à conscientização dos servidores quanto a importância no cuidado com o tratamento e uso dos dados pessoais e sensíveis e ao tempo que os documentos ou processos que contêm dados pessoais e sensíveis vão levar para tramitarem entre as unidades do TRE-PB.

A opinião de **A** revelou que tiveram modificações no seu setor quanto ao tratamento das informações pessoais. Tais alterações estão voltadas para o cuidado em analisar e definir graus de restrição aos processos que contêm dados pessoais e sensíveis e em consultar o encarregado desses dados sobre possíveis dúvidas que possam surgir no decorrer desse tratamento.

Destarte, as opiniões dos servidores expuseram que nem todos os setores do TRE-PB tiveram modificações em seus *modus-operandis* quanto aos fluxos informacionais, já que a maioria das informações que transita entre as suas unidades são públicas. Inclusive os servidores **SAO2** e **SJI1** relataram que os seus setores não foram impactados pela implementação da LGPD, porque as informações que circundam em seus setores são públicas.

A contribuição que mais se destaca, a partir desses depoimentos, é aquela referente à conscientização dos servidores sobre a importância de proteger os dados pessoais.

Por outro lado, os depoimentos dos servidores **SGP6** e **STIC2** mostraram que a implementação da LGPD impactou, de maneira sensível, os seus processos de trabalho e, consequentemente, os fluxos de informação dos setores onde trabalham. Para **SGP6**, a mudança ocorreu na solicitação de dados pessoais. Já para **STIC2**, o impacto foi sentido na restrição de acesso aos dados pessoais e sensíveis constantes no Sistema de Cadastro de Eleitores (ELO), que disponibilizou apenas os dados estatísticos que não identificam os cidadãos, como o número de eleitores por zona eleitorais, por exemplo.

A partir desses relatos, pode-se intuir que, em um processo de implementação de uma lei, não serão todos os setores de uma organização que terão seus *modus-operandis* alterados. As modificações no ambiente organizacional afetarão, de maneira acentuada, os setores mais estratégicos. No caso do TRE-PB, verificou-se que esses setores estratégicos estão ligados a vários tipos de gestão: orçamentária, de pessoas, de tecnologia e de informação. No entanto, em uma coordenadoria, como é o caso do SJI, que trata tanto dos processos judiciais como dos aspectos referentes à gestão da informação, pode haver setores que não sofrerão impactos. Daí a importância de identificar e compreender os processos de trabalho e seus fluxos informacionais dentro da organização.

Pensando nisso, houve a necessidade de verificar como os **Integrantes do Grupo de Trabalho (GT)**, responsável pela implementação da LGPD, a identificação dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB, de acordo com o exposto no quadro 7.

Quadro 7 – Opinião sobre a identificação dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB

GT1	Basicamente, nós usamos muitas informações pessoais, como a filiação, data de nascimento, estado civil, se tem ou não irmão gêmeo, telefone, CPF, RG, CNH ou Carteira de Trabalho, sexo, ocupação, o endereço, a profissão, etc.
GT3	Temos os dados do público interno, os servidores e seus dependentes, estagiários e o pessoal terceirizado. O público externo, os eleitores, os candidatos, os representantes dos partidos políticos, os filiados aos partidos políticos e os dados dos representantes legais das empresas contratadas.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Assim, a partir dos relatos obtidos com os depoimentos dos **Integrantes do GT**, foi possível observar que a primeira ação executada foi o levantamento (mapeamento) dos pessoais e sensíveis que são coletadas, armazenadas, organizadas, tratadas e usadas pelo TRE-PB. Estes dados levantados podem ser vistos no Quadro 8.

Quadro 8 – Tipos de dados pessoais e sensíveis tratados

INFORMAÇÕES PESSOAIS	INFORMAÇÕES SENSÍVEIS
• Nome • Data de nascimento • RG • CPF • CNH • Carteira de Trabalho • Telefone • Endereço	• Estado civil • Filiação partidária • Sexo • Ocupação • Profissão

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Em sua narrativa, **GT1** expressou a importância de um rol elevado de informações pessoais:

[...] porque com esses dados é formado o banco de dados nacional, que vai servir para várias informações eleitorais. [...] Para nós fazermos o banco de dados de mesários, nos baseamos muito no grau de escolaridade das pessoas. Então essas informações ajudam muito a Justiça Eleitoral e, ao mesmo tempo, é um banco de dados muito importante (**GT1**).

Percebeu-se, no relato de **GT1**, que os dados pessoais e sensíveis representam uma importante fonte de informação para os servidores do TRE-PB, pois elas contribuem tanto nas ações que visam ao desenvolvimento das atividades referentes ao pleito eleitoral como na criação de um banco de mesários. Nesse cenário, o relato do **GT3** revelou quem são os titulares dos dados pessoais e sensíveis tratados pelo TRE-PB. O Quadro 9 apresenta esses públicos.

Quadro 9 – Públicos cujos dados são tratados pelo tribunal

PÚBLICO INTERNO	PÚBLICO EXTERNO
• Servidores e seus dependentes • Estagiários • Pessoal terceirizado	• Eleitores • Candidatos • Representantes dos partidos políticos • Filiados aos partidos políticos • Representantes legais de empresas contratadas

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Diante disso, observa-se que o TRE-PB lida com um rol elevado de dados pessoais e provenientes de diversos públicos. Porém, refletindo ainda acerca desses públicos, vê-se que há a necessidade, por parte do Tribunal, de desenvolver ações voltadas para informá-los sobre como os seus dados pessoais e sensíveis estão sendo tratados. Dessa forma, os integrantes do GT foram inquiridos a respeito dessas ações, conforme descrito no Quadro 10.

Quadro 10 – Opinião a respeito da conscientização dos públicos do TRE-PB

GT1	Eles são informados assim no momento em que eles procuram novamente o Tribunal.
	Vai depender dos públicos. Por exemplo, o eleitor que acessa os dados através do título <i>ne</i> vai ter informações da política de privacidade do Tribunal. Os servidores e os estagiários eu acho que ainda não têm essa informação. Por outro lado, os candidatos que
GT3	Fizeram o registro de candidatura através do CandEX têm o aviso de privacidade no sistema específico. Não se pode esquecer também que, em relação a uma divulgação mais ostensiva, nós estamos fazendo uma ferramenta para atendimento ao eleitor via <i>WhatsApp</i> , via <i>chat</i> do <i>Instagram</i> , enfim, talvez fique mais ostensivo.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

De acordo com os depoimentos obtidos, verificou-se que foram desenvolvidas ações informativas sobre o tratamento dos dados pessoais e sensíveis apenas para alguns públicos. O relato de **GT1** mostrou que apenas os cidadãos estão sendo informados acerca do tratamento dos seus dados. Na opinião dele, esse público só está sendo informado quando se desloca até as dependências do Tribunal, quer sejam nas zonas eleitorais, quer sejam no prédio da sede, com vistas a realizarem alguma atualização cadastral.

Contudo, segundo **GT3**, não são apenas os cidadãos que estão sendo informados sobre a política de privacidade dos dados pessoais, mas também os candidatos a cargos eletivos e ainda os contratantes ou licitantes. Ainda conforme **GT3**, os cidadãos estão sendo informados por meio do sistema “título net”, os candidatos pelo sistema CandEX, e os contratantes ou licitantes por meio de cláusulas que estão sendo implantadas nos contratos. Vale esclarecer que os servidores e estagiários ficaram de fora dessas ações. GT3 esclareceu que “[...] visando a uma divulgação mais ostensiva, nós estamos fazendo uma ferramenta para atendimento ao eleitor, via *WhatsApp* e *chat* do *Instagram*. Enfim, talvez o atendimento fique mais ostensivo”.

Dessa maneira, percebem-se algumas incongruências nesses relatos. A primeira incoerência consiste na comunicação entre os integrantes do Grupo de Trabalho, pois um integrante informa que apenas os cidadãos estão sendo informados, já outro revela que mais de um grupo está sendo contemplado com essas ações. São relatos destoantes, em que apenas um deles afirma que os servidores e estagiários foram informados sobre a política de tratamento de dados, já que eles dependem dessas informações para desenvolverem as suas atividades.

Essa discordância é preocupante para o processo de implementação da LGPD no TRE-PB, pois se os seus colaboradores (servidores, prestadores de serviços e estagiários) não são informados sobre a política de privacidade das informações pessoais, como eles poderão tratá-las no decorrer da realização de suas funções? Percebe-se que há uma necessidade urgente do

Grupo de Trabalho desenvolver ações mais diretas e eficientes capazes de sanar esse problema.

A partir dessa constatação, foi inquirido aos **Integrantes do Grupo de Trabalho** acerca de treinamentos, se houve algum dirigido para o público interno (servidores, estagiários e prestados de serviços) com o objetivo de garantir a segurança das informações pessoais no TRE-PB, conforme o quadro 11.

Quadro 11 – Opinião acerca da realização de treinamento para os servidores

GT1	Houve sim. Nós tivemos um treinamento on-line. Esse treinamento foi concedido para os servidores, todos os servidores efetivos, mas eu acredito que nós necessitamos de mais treinamentos, porque é uma lei que vimos que veio para ficar.
GT3	Em relação à LGPD, todos os servidores tiveram que passar por um treinamento obrigatório e então esse treinamento contava com práticas de segurança também, mas eu acho que cabe reforçar mais isso.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Observou-se com os depoimentos obtidos, que todos os servidores do TRE-PB foram submetidos a um treinamento sobre a LGPD. Segundo o depoimento de **GT1**, esse treinamento foi realizado com todos os servidores efetivos do Tribunal. O treinamento, inclusive, ocorreu em formato síncrono (*on-line*) e foi ministrado por um professor que, na ocasião, apresentou os parâmetros gerais da LGPD, bem como disponibilizou aos participantes um vasto material sobre o assunto. **GT1** ainda expôs que “[...] há a necessidade de mais treinamentos, porque esta é uma lei que realmente veio para ficar”. Isso implica dizer que o treinamento já realizado não foi suficiente para qualificar de forma adequada os servidores, já que houve essa manifestação solicitando mais iniciativas, a fim de qualificar o pessoal no que diz respeito à LGPD.

Corroborando com o relato de **GT1**, **GT3** afirmou que todos os servidores passaram por um treinamento sobre a LGPD. Conforme o seu relato, o treinamento abordou questões relacionadas às práticas de segurança das informações pessoais. **GT3** complementou afirmando ainda que “está no radar fazer um novo ciclo de treinamentos voltado para a proteção dos dados e segurança da informação”.

A partir dessas falas, percebe-se que houve apenas um treinamento sobre a LGPD e que este abordou as práticas de segurança das informações pessoais. Contudo, tal treinamento não supriu as necessidades de informação dos servidores concernentes à referida Lei. Vale registrar que, quanto mais informações os sujeitos dispõem sobre a LGPD, mais competências

eles terão para lidar com problemas que porventura venham a surgir em decorrência do tratamento dos dados pessoais.

Em suma, a partir da análise desta categoria, foi possível observar algumas dificuldades encontradas pelos participantes da pesquisa no desenvolvimento de suas atividades referentes às suas funções de gestores e à sua condição de servidores ou integrantes de grupos de trabalho.

Vale destacar que, nesta categoria, buscou-se atender ao primeiro objetivo específico, que diz respeito à identificação das necessidades de informação dos sujeitos que constituíram o público-alvo da pesquisa. Tais necessidades foram definidas a partir das condições apontadas por esses sujeitos para a obtenção e utilização das informações. O Quadro 12 resume as principais ideias apresentadas nesta categoria.

Quadro 12 – Resumo da categoria necessidades de informação

Sujeitos da Pesquisa	Necessidades de Informação
Diretoria Geral	Surge tanto da necessidade de tomada de decisão nos processos administrativos quanto pela realização da atividade de secretariar as sessões de julgamento.
Coordenadoria da Ouvidoria	Surtem da necessidade de responder às manifestações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referentes tanto ao pleito eleitoral e aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral na Paraíba quanto ao tratamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB.
Secretários	Surtem em decorrência do desenvolvimento das atividades de gestão dos recursos administrativos, financeiros, processuais e informacionais no TRE-PB.
Acessória Geral	Surtem das atividades relacionadas ao agendamento das reuniões e compromissos da diretoria geral, da organização dos documentos e da atuação frente aos processos administrativos.
Servidores	Surtem das atividades operacionais desenvolvidas nas secretarias de administração e orçamento, gestão de pessoas, judiciária e de informação e tecnologia da informação e comunicação do TRE-PB.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

6.2.2 Categoria 2: Aquisição da Informação

Esta categoria visa esclarecer como as fontes de informação auxiliam no processo de busca das informações necessárias para a execução das atividades desenvolvidas pelos servidores e pelo Grupo de Trabalho que, por sua vez, necessitam formular ações informativas, voltadas para a identificação e tratamento dos dados pessoais e sensíveis no Tribunal.

Segundo Choo (2003), o processo de aquisição da informação sugere que as fontes utilizadas para supervisionar o ambiente devem ser suficientemente numerosas e variadas para refletir todo o universo de interesses da organização. Desse modo, as organizações precisam

de fontes de informação diversificadas que ajudem na criação de significado, na construção de conhecimento e no processo de tomada de decisão.

Acerca dessa questão, Choo (2003) expõe que as organizações podem melhorar as fontes utilizadas para a busca da informação a partir do conhecimento especializado de profissionais, como bibliotecários, arquivistas, técnicos de informática, etc. Também podem produzir uma melhoria por meio da contratação do monitoramento externo de questões que sejam relevantes para a organização, sem esquecer que o uso das tecnologias da informação pode auxiliar significativamente nessa busca por fontes.

Para Choo (2003, p. 408), “administrar a variedade de informações é envolver o maior número possível de pessoas na coleta de informações mais do que qualquer fonte impressa ou banco de dados eletrônico. Isto porque as pessoas sempre serão as fontes de informação mais valiosas em qualquer organização”. Nesse sentido, as fontes humanas, por serem consideradas um recurso valioso para as organizações, são responsáveis por coletar, sintetizar e interpretar as informações, visando oferecer soluções mais satisfatórias para os problemas organizacionais.

Destarte, Choo (2003) afirma que o gerenciamento da aquisição da informação prevê um plano para a promoção da coleta e do compartilhamento pelas fontes humanas, objetivando a identificação de indivíduos especializados, o acesso às informações consideradas importantes, a elaboração de canais e rotinas para a sua sistematização e o estabelecimento de normas e regras para a partilha das informações.

Diante desse entendimento, buscou-se identificar quais são as fontes de informação utilizadas pelos sujeitos envolvidos na pesquisa, bem como quais atividades, sistemas, normas e regras foram estabelecidas para o controle dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB. Segue, abaixo, o Quadro 13, com os resultados obtidos em relação as fontes de informação.

Quadro 13 – Fontes de informação utilizadas na busca das informações

D	O próprio processo, a doutrina, as decisões dos Tribunais e os precedentes do TCU.
CO	As leis e resoluções do TSE e do TRE-PB e os livros (doutrinas).
S1	O <i>Comprasnet</i> , os <i>sites</i> de compra, o SICAF, o SEI, os contratos, o <i>e-mail</i> e as leis.
S2	Sites do Supremo, do TSE e dos TREs, as bibliotecas digitais, os <i>ebooks</i> , <i>google</i> e <i>internet</i> .
A	O SEI, as leis e resoluções, tanto internas como externas, e o TCU.
SAO1	[...] Nossas fontes estão, em geral, em projetos (plantas dos imóveis), planilhas e vistorias <i>in loco</i> ou processos antigos (físico) arquivados sobre a construção de um imóvel.
SGP3	Usamos o SEI, o <i>e-mail</i> institucional, o SGRH (Sistema de Recursos Humanos), o SGE (Sistema de Gestão de Estagiários), a <i>intranet</i> e o Sistema de Normas.
SJI8	Os sistemas internos e externos, como: SEI, PJE, SGP, ELO, banco de dados da Receita Federal e as normas internas do Tribunal e do TSE.
STIC4	Aqui, as fontes de informação são o SEI, os grupos de <i>WhatsApp</i> e a seção de voto informatizado.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Nesta categoria, a pesquisa mostrou que, durante o processo de busca da informação pela diretoria geral, coordenadoria da ouvidoria, assessoria, secretários, servidores e integrantes do grupo de trabalho, são utilizadas fontes de informação que vão desde os suportes físicos até aos digitais.

De acordo com Rodrigues e Blattmann (2014, p. 10), a fonte de informação “pode ser descrita como qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais”. Nesse sentido, as fontes de informação servem como importantes instrumentos no processo de busca e uso das informações, realizado pelos públicos internos e externos da organização.

Essas fontes têm o intuito de armazenar e disseminar as informações, facilitando a construção do conhecimento e a tomada de decisão no ambiente organizacional. Petró (2008) ressalta que essas fontes de informação são condizentes com os afazeres e os grupos profissionais, bem como com os tipos e graus de necessidades, com vistas a evidenciar a finalidade e a situação informacional da organização.

Diante desse entendimento, a **Diretoria Geral**, quando indagada sobre quais são as fontes de informação utilizadas na busca pela informação, relatou que, se os processos estiverem bem instruídos, neles constarão, possivelmente, todas as informações necessárias para a tomada de decisão. Porém, se houver alguma dúvida referente a alguma prescrição jurídica ou matéria, normalmente, ela recorre à doutrina (livros) e às decisões dos Tribunais, especialmente as decisões oriundas do Tribunal de Contas da União (TCU), por sempre se aprofundarem muito naquilo que se dispõem a analisar.

Segundo **D**, as fontes de informações “sempre vão ser em cima de decisões dos Tribunais acerca daquilo que está sendo deliberado, seja direito do público interno (direito do servidor), seja em relação a fornecedores, contratados, etc.”. Nesse sentido, as decisões oriundas de outros órgãos judiciais constituem-se como um dos meios pelo qual a informação é adquirida.

Diante desse contexto, verificou-se que o processo de aquisição da informação por **D** consiste na consulta das informações no próprio processo como fonte primária e, em caso de dúvida sobre algum assunto relacionado a ele, nas doutrinas (livros) e nas decisões jurídicas (precedentes) de outros órgãos judiciários como fonte secundária, especialmente o TCU.

Já no que diz respeito à **Coordenadoria da Ouvidoria**, quando questionada sobre quais fontes costuma consultar para responder às manifestações dos usuários dos serviços da

Justiça Eleitoral, ela nos relatou que as fontes utilizadas para a obtenção das informações necessárias para a geração do conhecimento são aquelas que disciplinam as funções dos servidores públicos. Segundo o seu relato, “[...] nós só podemos fazer aquilo que a Lei ou a norma permite”.

Dessa forma, pode-se dizer que o processo de aquisição da informação por **CO** consiste na observância dos dispositivos legais, tais como leis e resoluções, tanto do TSE como do TRE-PB, bem como no estudo das doutrinas (conteúdos explanados em livros) voltadas para a área jurídica. Isso inclui também a LGPD.

Já na opinião dos **secretários S1 e S2**, as fontes de informação são utilizadas no processo de busca da informação concernentes ao desenvolvimento das atividades de gestão em suas secretarias. Nesse sentido, essas fontes de informação contribuem para a tomada de decisão nos processos relacionados aos recursos financeiros, de pessoal e informacional. Para tanto, são utilizados: o *Comprasnet*, que subsidia a pesquisa de preços para a compra de produtos ou para a prestação de serviços; os *sites* de compra coletiva, que servem, às vezes, como balizadores dos preços praticados no mercado; o SICAF, para verificar a situação fiscal das empresas licitantes; o SEI, que consiste no instrumento de trabalho por onde o processo tramita e fica armazenado; os próprios contratos, porque trazem informações referentes ao período de vigência do ato contratado, à aplicabilidade de penalidades, etc.; o *e-mail*, considerado um importante instrumento de comunicação entre o Tribunal, os licitantes e as leis que regem as práticas de contratação; os *sites* do Supremo, do TSE e dos demais Tribunais Regionais Eleitorais (TREs); as bibliotecas digitais; os *eBooks*; o *google*; e a *internet*. Nesse sentido, vale destacar a opinião de **S2**, que cita a *internet* como a principal ferramenta utilizada no processo de busca das informações atualmente.

Uma das opiniões emitida pela **Assessoria**, no que diz respeito às fontes que são utilizadas para realizar a busca de informações visando desenvolver as atividades específicas para essa área, apontou que toda informação, questionamento ou dúvida feita pelos diversos públicos do TRE-PB transformam-se em processos. Estes precisam estar bem instruídos para que possam tramitar pelas unidades do Tribunal. Para tanto, a **Assessoria** busca as informações nas leis e nas resoluções tanto internas como externas, além de utilizar o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) como um recurso informacional, pois por meio dele a informação tramita e fica armazenada.

Sendo assim, a partir desses relatos iniciais, percebe-se que as fontes de informação utilizadas são disponibilizadas em formato digital. Essas fontes consistem, em sua maioria, em normativos jurídicos e sistemas internos e externos que contribuem para o

desenvolvimento das atividades no TRE-PB. Vale frisar que, por se tratar de um Tribunal, cuja função principal é a de aplicabilidade da legislação brasileira concernente ao direito eleitoral, é normal que haja o uso de fontes relacionadas aos normativos jurídicos internos ou externos.

Com relação às opiniões dos servidores **SAO1**, **SGP3**, **SJI8** e **STIC4**, que estão lotados nas secretarias, constatou-se que as fontes de informação também estão relacionadas com a realização de suas atribuições em cada unidade. Elas auxiliam nas atividades de planejamento, orientação, controle e vistoria das obras, dos projetos e das construções feitas pelo Tribunal, além de proporcionar o gerenciamento, o registro, o acompanhamento e a avaliação do quadro funcional do seu pessoal. Também são úteis para planejar, coordenar, orientar, supervisionar e controlar as informações processuais e de contas partidárias, visando à manutenção dos equipamentos utilizados durante o processo eleitoral.

Conforme o depoimento de **SAO1**, as fontes de informações que ele utiliza para a obtenção e uso das informações são os projetos (as plantas dos imóveis), planilhas, a vistoria *in loco* ou processos antigos/arquivados sobre a construção de imóveis. Por outro lado, o **SGP3** informou que as fontes de informação por ele utilizadas na aquisição e uso da informação consistem nos sistemas internos do Tribunal, tais como o SEI, o SGRH (Sistema de Gestão de Recursos Humanos), o SGE (Sistema de Gestão de Estagiário), a *intranet* e o sistema de normas.

Em relação a **SJI8**, as fontes de informação citadas coincidiram com as de **SGP3**, a saber: os sistemas internos e externos, como o SEI, o PJE, o SGP, o ELO, o banco de dados da Receita Federal e as normas internas do TRE-PB e do TSE. Por fim, **STIC4** mencionou que as fontes de informação utilizadas em sua unidade, no processo de aquisição e uso da informação, baseiam-se no SEI e nas informações disseminadas em grupos de mensagens instantâneas, como o *WhatsApp*. Ainda segundo ele, “[...] a seção de voto informatizado é também uma grande fonte de informações para nós”.

Percebe-se, a partir dos relatos dos servidores, que as fontes de informações utilizadas são bem diversificadas. Essas fontes vão desde plantas de construções, planilhas, vistorias *in loco*, até sistemas e bancos de dados internos e grupos de mensagens instantâneas. Observa-se também que parte desses recursos estão voltados para a organização, o armazenamento e o tratamento dos dados pessoais e sensíveis do TRE-PB, como por exemplo, o Sistema de Cadastro de Eleitores (ELO).

Outra informação bastante relevante sobre essas fontes de informação baseia-se no fato de que elas contribuem para a construção dos conhecimentos necessários aos servidores,

a fim de que eles consigam fazer a manutenção dos equipamentos eletrônicos (urnas eletrônicas), que são instrumentos essenciais para a realização do pleito eleitoral.

Prosseguindo, os mesmos foram inquiridos sobre as barreiras encontradas durante o processo de aquisição das informações, conforme resultados explicitados no Quadro 14.

Quadro 14 – Principais barreiras encontradas no processo de busca da informação

CO	Não tenho dificuldades. Já em relação à LGPD, a dificuldade que nós temos, hoje, é a mesma dificuldade que os nossos doutrinadores têm em relação às interpretações, pois elas têm pontos que vão causar muita discussão, inclusive em níveis de Tribunais.
S2	[...] é a organização dos <i>sites</i> , às vezes, não é intuitivo. E também quando você quer ter acesso a algum documento ou a uma norma um pouco mais antiga, devido àquela informação não estar disponível no formato digital.
A	Não, não, não. Essas bases são todas públicas e de fácil acesso a todo mundo.
SAO1	Aqui, acredito que não existem barreiras.
SGP3	Tenho dificuldades com o SGE concernente à manutenção corretiva e evolutiva do sistema. Outra dificuldade é em relação às capacitações para utilizar melhor o SEI, pois ele possui vários recursos que poderiam melhorar o processo de trabalho das unidades, mas são conhecidos pelos servidores.
SJI8	[...] então, a primeira barreira é a própria vontade do eleitor ou do partido político de fornecer o dado confiável. Já a segunda barreira que identificamos é quando nós não temos acesso a um banco de dados que nos daria a informação de que necessitamos.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A partir das respostas obtidas, verificou-se que a maioria dos participantes da pesquisa não apresenta dificuldades em buscar as informações necessárias para o desenvolvimento de suas atividades. Entretanto, observa-se algumas exceções, como nos depoimentos de **CO**, **S2**, **SGP3** e **SJI8**.

Na opinião de **CO**, a dificuldade informada consiste na interpretação de alguns pontos da LGPD, que devem ser esclarecidos para evitar futuros problemas para o Tribunal. Isso implica dizer que a LGPD ainda possui aspectos que não estão claros para o próprio encarregado dos dados no Tribunal.

Um dos aspectos discutido refere-se à aplicação de sanções administrativas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD). Cabe à ANPD, conforme o art. 53 da LGPD, definir por meio de regulamento próprio, as sanções administrativas e as metodologias que orientarão o cálculo do valor-base das multas aplicadas às organizações que infringirem essa legislação. Contudo, isso ainda não tem sido feito, devido a questões que envolvem a instituição e o regimento dessa autoridade.

Conforme a opinião de **S2**, existem duas principais dificuldades. A primeira está relacionada à organização dos *sites*, uma vez que esta não é intuitiva. Isso significa dizer que a arquitetura de informação dos *sites* que são utilizados como fontes de informação pelos

usuários não conta com uma organização que facilite o acesso aos conteúdos de maneira simplificada. Já a segunda, consiste na dificuldade de obter informações mais antigas nos ambientes informacionais digitais. Isso acontece porque muitas organizações não possuem recursos financeiros suficientes para investir na digitalização de seus acervos físicos.

SGP3 informou que as suas dificuldades estão voltadas para a manutenção corretiva e para a evolução do sistema que faz o gerenciamento dos estagiários do Tribunal. Conforme o seu relato, esse sistema foi formulado pelo TSE e é ele quem realiza todas as manutenções e evoluções. Contudo, tais procedimentos não suprem as necessidades desse servidor. Outra dificuldade destacada é em relação ao uso de todos os recursos disponíveis no SEI pelos servidores. Segundo o entrevistado, faltam investimentos em cursos de capacitações sobre esse sistema.

Destarte, **SJI8** mencionou que as dificuldades encontradas consistem tanto na obtenção dos dados pessoais dos eleitores como na ausência de permissões de acesso a esse banco de dados. Isso implica dizer que a falta de algum dado pessoal pode afetar a prestação de serviços ao público externo, como por exemplo, o cadastramento de mesários e a disponibilização de certidões negativas.

Seguindo, foi a vez de inquirir os **Integrantes do Grupo de Trabalho** acerca das fontes de informação utilizadas pelo TRE-PB, com o objetivo de saber se elas possuem dados pessoais e sensíveis, de acordo com os resultados apresentados no Quadro 15.

Quadro 15 – Opinião sobre as fontes de informação que contêm dados pessoais

GT3	Sim. Houve um mapeamento, ele foi feito a partir de uma cadeia de valor que especifica os processos de trabalho do Tribunal.
GT4	No nosso caso, isso depende do objeto de auditoria, pois eventualmente esse objeto é o contrato, e na prestação do contrato existem os dados pessoais dos fornecedores.
GT6	No meu caso específico, como estamos num setor por onde passam muitos processos, nós acabamos tendo acesso às informações pessoais. Eu acho que a própria formação do Grupo de Trabalho visualizou isso. Acho que pegaram servidores de cada secretaria para compor o Grupo e, a partir disso, o servidor que representava sua secretaria criava um processo para mapear onde eram tratados mais dados pessoais. Então, a formação do Grupo de trabalho meio que visualizou esse mapeamento.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Diante desses relatos, verificou-se que essas fontes de informação utilizadas pelos servidores do Tribunal, além de contribuírem com o fornecimento de informações para o desenvolvimento das atividades de trabalho, são, ao mesmo tempo, fontes ricas em dados pessoais, como por exemplo, os bancos de dados, o SEI, os contratos firmados pelo Tribunal e o PJE.

Percebe-se ainda que a identificação dessas fontes foi possível graças a um cuidadoso trabalho de mapeamento. Para **GT3**, esse mapeamento foi elaborado com base na cadeia de valor que especifica os processos de trabalho no Tribunal. Para tanto, uma divisão foi feita entre as unidades do TRE-PB, em que cada uma ficou responsável por construir um formulário na ferramenta *Google Forms*. Tal formulário identificava se determinado processo continha dados pessoais, por quais setores ele devia tramitar e onde deveria ser armazenado após cumprir a sua finalidade.

GT4 afirmou que tomou conhecimento sobre a realização da atividade de mapeamento a partir dos trabalhos desenvolvidos pelo GT. Além disso, concordou com **GT3** sobre a forma de execução. Já o relato do **GT6** mostrou que a própria formação do GT foi um aspecto preponderante para a realização desse mapeamento, pois o grupo foi formado por servidores pertencentes a cada uma das secretarias, que ficaram incumbidos de criar o processo para mapear as unidades nas quais os dados pessoais eram mais necessários.

Destarte, ao serem questionados sobre as regras e rotinas estabelecidas no tocante à autorização por parte dos cidadãos para a realização da atividade de tratamento dos dados pessoais e sensíveis pelo TRE-PB, segundo resultados exposto no Quadro 16.

Quadro 16 – Regras e rotinas que autorizam o tratamento dos dados pessoais

GT3	O que acontece é no termo de esclarecimento, pois se você não fornecer você não vai ter o serviço, essa é a ideia. Por exemplo, no serviço para você ser voluntário, nós pedimos algumas informações e, se você não fornecer e não assinar o termo de esclarecimento, não será incluído como voluntário. Outro caso é o consentimento, por exemplo, na coleta de dados por meio de <i>cookies</i> no site, onde informamos sobre o tratamento dos dados pessoais.
GT4	Eu acho que, por enquanto, só existe um comunicado para declarar a política, informando que você será resguardado, etc., mas não tem nada do tipo explícito que diga: “você permite que seus dados sejam expostos?”.
GT6	Então, assim, em alguns casos que estávamos vendo nos contratos, nós não precisamos, pelo menos na grande maioria deles, pedir autorização para tratar dados pessoais, porque como Administração nós já somos autorizados a fazê-lo. Então, a rotina vai mais nesse sentido, de você adaptar o Tribunal às exigências da própria Lei, o que, em certa medida, já foi iniciado e continua sendo feito.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Observou-se que os entrevistados não veem sentido em o TRE-PB solicitar o consentimento dos cidadãos para tratar os seus dados pessoais e sensíveis. Isso está relacionado a duas razões, a primeira diz respeito à prerrogativa de que a LGPD dá à administração pública o direito de tratar dados pessoais e sensíveis; já a segunda ancora-se na prerrogativa constitucional de que todo cidadão brasileiro tem a obrigação de realizar o seu registro eleitoral, o que evidencia a necessidade de que eles necessitam fornecer os seus dados pessoais e sensíveis para a Justiça Eleitoral.

No que concerne à prerrogativa da administração pública de tratar dados pessoais e sensíveis, a LGPD, em seu art. 7º, § III, afirma que a administração pública somente poderá tratar dados pessoais e sensíveis quando esses dados servirem para a execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou estabelecidas por contrato, convênios e instrumentos congêneres. Percebe-se, então, que o tratamento de dados precisa estar estabelecido em leis, contratos ou convênios, além de estar relacionado ao interesse público.

Ainda a esse respeito, o relato de **GT3** apontou algumas ações que estão sendo desenvolvidas sobre a LGPD no sentido de esclarecer os diversos públicos do TRE-PB sobre o tratamento dos seus dados pessoais. Tais ações consistem na formulação do termo de esclarecimento e na coleta de dados por meio de *cookies*³ no *site*.

Por outro lado, o depoimento de **GT4** mostrou que a única ação desenvolvida consistiu em uma série de esforços visando esclarecer a todos os cidadãos sobre a política de privacidade, informando-lhes que os seus dados estão resguardados. Contudo, o referido entrevistado revelou que não há uma ação mais pontual e dirigida para fazer com que a permissão dos cidadãos a respeito do compartilhamento dos seus dados pessoais seja solicitada.

Por fim, o relato do **GT6** foi também bastante esclarecedor, pois informou que as ações desenvolvidas são direcionadas para a adaptação das minutas de contrato às exigências da LGPD. Percebe-se assim que as ações desenvolvidas para informar tanto os cidadãos como os contratantes e licitantes a respeito da política de privacidade dos dados pessoais no Tribunal são muito incipientes e superficiais. Não existe uma estratégia mais ostensiva para fazer com que esses públicos possam vir a obter as informações necessárias para compreender o processo de tratamento dos seus dados pessoais pelo TRE-PB.

Diante desses depoimentos, pode-se concluir que as fontes utilizadas pelos sujeitos participantes de pesquisa para a aquisição e uso das informações estavam intrinsecamente relacionadas às atribuições desenvolvidas pelos funcionários do TRE/PB no seu próprio ambiente de trabalho.

Desse modo, com relação à implementação da LGPD, observou-se que falta um empenho maior tanto da alta administração quanto do Grupo de Trabalho para desenvolver fontes de informação que contribuam no processo de aquisição das informações pessoais pelos diversos públicos do TRE-PB.

³Os *cookies* são pequenos arquivos criados por sites visitados que são salvos no computador do usuário por meio do navegador. Esses arquivos contêm informações que servem para identificar o visitante, seja para personalizar a página de acordo com o perfil ou para facilitar o transporte de dados entre as páginas de um mesmo site. *Cookies* são também comumente relacionados a casos de violação de privacidade na web (ALVES, 2018).

Sendo assim, esta segunda categoria baseou-se na identificação dos recursos humanos, informacionais e tecnológicos, que permitiu a aquisição das informações pelos sujeitos participantes da pesquisa. O quadro 17 sintetiza as principais informações obtidas nesta categoria.

Quadro 17 – Síntese da Categoria aquisição da informação

Sujeitos da Pesquisa	Fontes de Informação
Diretoria Geral	Consiste na consulta das informações no próprio processo como fonte primária e nas doutrinas (livros) e nas decisões jurídicas (precedentes) de outros órgãos judiciários como fonte secundária.
Coordenadoria da Ouvidoria	Consiste na observância dos dispositivos legais, tais como leis e resoluções, tanto do TSE como do TRE-PB, bem como no estudo das doutrinas (conteúdos explanados em livros) voltadas para a área jurídica. Isso inclui também a LGPD.
Secretários	As fontes de informação são utilizadas no processo de busca da informação concernentes ao desenvolvimento das atividades de gestão em suas secretarias. Tais fontes são <i>Comprasnet</i> , <i>SICAF</i> , <i>Sites</i> de compras coletivas, bibliotecas digitais, entre outras.
Acessória Geral	Busca as informações nas leis e nas resoluções tanto internas como externas.
Servidores	As fontes de informação também estão relacionadas com a realização de suas atribuições em cada unidade. Essas fontes são plantas de imóveis, SGE, PJE, ELO, entre outros.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

6.2.3 Categoria 3: Organização e Armazenamento da Informação

As informações têm sido um recurso primordial para a existência das organizações. Desse modo, para que elas consigam suprir as necessidades de informação dos seus públicos internos e externos, torna-se necessário que elas estejam organizadas e armazenadas, visando obter, de forma rápida, a sua recuperação por meio de sistemas e estratégias informacionais.

Segundo Saeger *et al.* (2016, p. 54) “[...] as organizações, independentemente dos setores em que atuam, necessitam de informação para o desenvolvimento de seus negócios, principalmente em situações que exigem decisões rápidas e eficazes”. Diante desse contexto, o TRE-PB necessita de que as suas informações estejam organizadas e armazenadas de forma eficaz para que possam ser utilizadas na tomada de decisão relacionada aos seus processos organizacionais.

No modelo da GI aludido por Choo (2003), a organização e o armazenamento das informações é a fase na qual são elaborados os arquivos, os bancos de dados e os demais sistemas que viabilizam o compartilhamento e a recuperação das informações. Nesse sentido, Choo (2003, p. 409) acrescenta que “[...] a informação é recuperada para facilitar o debate, a discussão e o diálogo, assim como para responder a perguntas, interpretar situações ou

resolver problemas”. Isso significa dizer que a informação recuperada serve para aprimorar tanto os processos comunicacionais como decisórios dentro das organizações.

Conforme Saeger *et al.* (2016), a organização da informação abrange dois elementos. O primeiro solicita que a informação esteja em um suporte, para que a partir da sua representação ela seja organizada corretamente. Já o segundo necessita que tais representações sejam feitas de forma estratégica, a fim de que a informação possa ser recuperada e utilizada de acordo com a necessidade informacional identificada.

Diante disso, tem-se que as organizações precisam de recursos, suportes e estratégias capazes de auxiliá-las no processo de organização e armazenamento da informação, com o intuito de facilitar a sua recuperação e o seu compartilhamento.

Ciente disso, nesta categoria, buscou-se analisar o processo de organização e armazenamento das informações com base nas funções desempenhadas pelos sujeitos participantes da pesquisa. Segue abaixo o Quadro de 18 com as informações obtidas.

Quadro 18 – Organização e armazenamento das informações obtidas por intermédio

D	[...] os processos físicos nós temos um arquivo aqui, uma seção de arquivo documental organizado de acordo com a tabela de temporalidade. Contudo, o desafio que se apresenta no momento é com relação ao arquivamento dos dados digitais.
CO	No caso dos dados, eles chegam por demanda. Essa demanda é introduzida num sistema nosso chamado SEI Ouvidoria e elas são organizadas por ano e por mês. Os nossos dados físicos, que ainda existem, são guardados em armários, fechados à chave, porque a LGPD também protege esses dados e nós os guardamos também por ano e por mês. As atas que nós temos são apenas digitais, não temos nenhuma ata física. Elas são armazenadas no SEI geral por setor e ano.
S1	[...] existe uma área com um arquivo físico em uma sala com prateleiras, e esses processos ficam lá. Temos também um sistema chamado SADP, que controla os processos físicos. O processo físico é organizado por tema, por assunto, por cor e também possui uma numeração.
S2	O nosso SEI a gente ainda está organizando, mas essa organização não está boa. Ela está em processo de melhorias, vamos dizer assim. [...] Já o arquivo físico eu não sei muito especificar como é a organização, só sei que quando chego lá tem as prateleiras.
A	Hoje em dia, tudo, tudo, tudo está no SEI. Mesmo os materiais de consumo interno referentes às nossas reuniões, nossas atas, nossas decisões, tudo está no SEI. [...] todo ano abrimos os documentos da unidade tanto no SEI como no <i>e-mail</i> . Neste último tudo é separado por ano e nele permanecem só as coisas mais importantes.
SAO4	A gente coloca todos os processos nos blocos internos, no SEI. Eles são organizados por assunto e ano. Todos são organizados e armazenados sem problema nenhum.
SGP5	[...] a gente arquivava também essas atas, resoluções e informações nos blocos internos do SEI e categorizamos tudo por assunto. E nós ainda temos também algumas informações físicas mais antigas que estão organizadas por zonas eleitorais (geograficamente).
SJ12	Os documentos são armazenados apenas nos sistemas.
STIC6	[...] temos procedimentos que são documentados. Para atendermos a uma requisição nós vamos então no sistema IQ e documentamos tudo. Nós categorizamos por sistema.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Por meio dos relatos expostos nesta categoria, foi possível constatar, num primeiro momento, que existe uma diversidade de suportes informacionais internos que são utilizados

pelos sujeitos participantes da pesquisa no processo de organização e armazenamento das informações. Percebe-se que a maioria desses suportes são digitais, todavia ainda existem informações que são ou estão registradas em meios tradicionais (impresso). Salienta-se que o acesso e o uso das informações nesses suportes são norteados por regras, rotinas ou procedimentos.

Para Saeger *et al.* (2016), esses suportes se referem às formas escolhidas pelas organizações para armazenar as informações que são úteis para o desenvolvimento dos seus negócios. Nesse sentido, os meios tanto físicos como digitais permitem que o TRE-PB armazene as informações que são importantes para o desenvolvimento das atividades referentes ao seu funcionamento e à realização de políticas públicas voltadas para o pleito eleitoral.

Conforme Choo (2003), esses sistemas de armazenamento (suportes) são utilizados pelos indivíduos nas organizações para duas finalidades: localizar fontes de experiências ou recuperar relatórios de trabalhos passados, concernentes a problemas semelhantes que foram solucionados pela organização; e preservar o cuidado que as organizações devem ter na elaboração de sistemas de classificação que permitam a recuperação das informações antigas ou até mesmo recentes pelos indivíduos inseridos no ambiente organizacional.

Diante desse contexto, a **Diretoria Geral (D)** apresentou os setores que estão envolvidos nas atividades de organização, armazenamento, tratamento e recuperação/localização das informações no TRE-PB. Conforme o seu depoimento, os assuntos dos processos administrativos são distribuídos por esfera de responsabilidade. Isso implicar dizer que são os assuntos contidos nos processos que determinam os setores em que estes serão organizados, armazenados, tratados e recuperados. As informações relacionadas ao direito do servidor, por exemplo, tramitam por meio de processos junto à Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP); já os assuntos que têm relação com a realização e ministração de cursos de capacitação e treinamentos estão sob os cuidados da escola judiciária.

Com relação às temáticas que envolvem relações contratuais com fornecedores e pagamentos, estas estão sob a responsabilidade da Secretaria Administrativa e Orçamentária (SAO). Sendo assim, pode-se dizer que essas secretarias atuam no tratamento dos dados e/ou informações no TRE-PB.

Levando em consideração o relato de **D** sobre os setores que atuam no fluxo das informações no TRE-PB, buscou-se saber onde e como estavam organizadas e armazenadas as informações que são utilizadas no desenvolvimento de diferentes trabalhos realizados pelo Tribunal. Conforme o seu relato, essas informações estão contidas em documentos e/ou

processos administrativos que atualmente transitam em suporte digital. Contudo, ainda existem informações impressas, que estão armazenadas no arquivo geral e que possuem prazos de eliminação estabelecidos pela tabela de temporalidade.

Ainda no que diz respeito às informações provenientes de suportes digitais, verificou-se que elas estão organizadas e armazenadas no Sistema Eletrônico de Informação (SEI), mas não existe um método pré-definido para salvaguardá-las. Segundo **D**, “[...] o desafio que se apresenta no momento é com relação ao arquivamento dos digitais, dos feitos digitais”. **D** ainda acrescentou que outros esforços estão sendo desenvolvidos, como a realização de cursos em áreas como CDARQ, Archivemática e outras, justamente para definir quais as melhores estratégias possíveis para realizar a organização dessas informações.

No que concerne à opinião da **Coordenadoria da Ouvidoria (CO)**, verificou-se que a maioria das informações pessoais é organizada, armazenada e tratada por meio de um suporte digital denominado Sistema Eletrônico de Informações da Ouvidoria (SEI/OUVIDORIA). De acordo com **CO**, essas informações atuais entram no sistema como demandas e, logo em seguida, são transformadas em processos. Esses processos são elaborados no formato digital e organizados por anos e meses.

Quanto às informações pessoais antigas, estas estão armazenadas em armários fechados com chave e organizadas por anos e meses. **CO** explicou que não possui conhecimento técnico para informar como são organizados e armazenados os dados pessoais dos cidadãos e candidatos, entre outros públicos, isso porque esses dados são protegidos pelo TSE.

Além disso, o referido entrevistado ressaltou que as informações contidas nos relatórios e nas atas de reuniões de sua unidade estão todas organizadas por ordem cronológica e assunto, estando armazenadas no SEI geral, que é utilizado por todo o Tribunal.

No que tange aos depoimentos dos **secretários S1 e S2**, percebeu-se que as informações registradas tanto nas atas quanto nos processos administrativos surgem de reuniões em que são deliberadas as atividades que cada um tem que cumprir. Tais informações estão registradas em suportes tradicionais (impressos) e digitais. Segundo **S1**, existem duas situações distintas: a primeira é relacionada aos processos físicos, pois estes estão armazenados e organizados em um arquivo e são controlados pelo sistema SADP, cuja organização ocorre por *tema, assunto* (método temático), *cor* (método variadex) e *numeração* (método numérico); já a segunda situação diz respeito ao armazenamento das informações mais atuais, que estão armazenadas e organizadas no Sistema Eletrônico de Informação.

Segundo **S2**, o Tribunal realizou a digitalização de todas as informações que estavam em suportes físicos, para inseri-los no meio digital. De acordo com Arellano (2004, p. 21), o objetivo da migração de suporte é:

Preservar a integridade dos objetos digitais e assegurar a habilidade, dos clientes para recuperar, expor e usá-los de outra maneira diante da constante mudança da tecnologia. A importância da migração é transferir para novos formatos enquanto for possível, preservando a integridade da informação.

Diante desse entendimento, verificou-se que essas informações estavam contidas em processos judiciais impressos que foram migrados para o Sistema de Processos Eletrônicos Judiciais (PJE). Esse processo migratório foi necessário por três motivos: 1) preservar as informações neles contidas; 2) localizar e recuperar esses processos de forma mais rápida; e 3) torná-los mais acessíveis.

O referido entrevistado ainda acrescentou que os originais desses processos estão armazenados no arquivo geral e que seus prazos de guarda estão estabelecidos por meio de regras. Quanto à sua organização, **S2** declarou o seguinte: “[...] eu não sei muito especificar como é a organização”. A partir dessa fala, percebeu-se que há uma falta de conhecimento e familiaridade com o processo de organização das informações fiscais.

No tocante à organização das informações que estão inseridas no sistema SEI, **S2** revelou que “[...] essa organização não está boa, não está legal, mas ela está em processo de melhorias”. Observou-se que, ao mesmo tempo em que há um sentimento de insatisfação por não possuir uma metodologia definida para classificar as informações nesse sistema, existe, por outro lado, um esforço sendo empreendido para buscar soluções para esse problema.

Com relação ao relato da **Assessoria (A)**, constatou-se que as reuniões em sua unidade são feitas tanto presencialmente como virtualmente. Elas geram relatórios, atas e decisões que são organizadas, armazenadas e tratadas no SEI e em *e-mails* institucionais.

No que se refere aos depoimentos dos **servidores SAO4, SGP5, SJI2 e STIC6** em relação ao armazenamento das informações, foi constatado que elas estão armazenadas e organizadas em suportes físicos e digitais. Segundo **SAO4**, as informações são armazenadas no bloco interno do SEI e organizadas pelo método temático (assunto) e pelo cronológico (ano). Para **SAO4**, não existe nenhuma dificuldade para armazenar e organizar essas informações. Já na unidade de **SGP5**, tais informações são armazenadas tanto no bloco interno do SEI como no arquivo. Conforme esse entrevistado, elas são organizadas por assunto no SEI e pelo método ideográfico (geográfico) no arquivo.

É importante frisar que **SJI2** declarou que essas informações estão armazenadas e organizadas nos sistemas internos, porém não informou quais sistemas são esses nem quais métodos são adotados, na sua unidade, para organizar as informações. Por outro lado, **STIC6** contou que, em sua unidade, as informações pessoais são armazenadas e organizadas em bancos de dados e gerenciadas somente pelo TSE.

De acordo com o relato de **STIC6**, as informações produzidas por eles são armazenadas no sistema IQ, e o método adotado para a organização dessas informações é o temático (assunto). Para ele, “[...] isso ajuda muito o nosso trabalho”.

Percebe-se, a partir desses relatos, que tanto informações mais gerais como os dados pessoais, no TRE-PB, estão armazenados e organizados no arquivo geral, nos sistemas SEI (ouvidoria ou geral), no Processo Judicial Eletrônico (PJE) e no IQ. Observa-se também que não existe um método uniforme para que as informações sejam inseridas no sistema SEI. Isso implicar dizer que elas estão sendo armazenadas dentro desse sistema sem nenhum tratamento e/ou método que possibilite sua recuperação, acesso e uso de forma rápida e precisa.

Após conhecer o processo de armazenamento e organização das informações e dos dados pessoais no TRE-PB, buscou-se inquirir os participantes da pesquisa acerca dos critérios de tratamento utilizados pelas suas unidades tanto para as informações como para os dados pessoais, conforme respostas expostas no Quadro 19.

Quadro 19 – Critérios utilizados no tratamento das informações no TRE-PB

D	[...] então, dentro do sistema administrativo, que é o SEI, nós temos como colocar a informação como sigilosa ou restrita.
CO	Os dados são tratados normalmente através dos processos que são gerados no SEI Ouvidoria e, no caso das informações contidas nos processos, existem restrições de acesso, pois há um escalonamento, uma hierarquia de acesso.
S1	No que se refere aos processos que tratam das questões de pessoal, o sistema permite que eu trabalhe com sigilo. [...] então, a depender da natureza, algumas informações são públicas, como a parte de contratação, por exemplo, que é totalmente aberta. Geralmente, os processos que eu trato como sigilosos são os que envolvem a questão de pessoal.
S2	Na parte judicial, os critérios são estabelecidos por normas e, às vezes, o relator entende que tal documento é sigiloso, então nós temos um botãozinho no PJE que deixa tudo em segredo e, nesse caso, nós não publicamos nada. Já na parte administrativa, o SEI – todas as vezes que você for criar um documento – possui a opção de definir qual é o nível de sigilo e o porquê disso.
A	[...] um processo só vai ser sigiloso ou restrito quando ele se enquadrar na legislação que o ampara, caso contrário ele vai ser totalmente público. Como critérios, a gente usa o manual do SEI e as leis, principalmente a LAI e a LGPD, para definir os graus de sigilos e restrições dos processos.
SAO4	Não tem um tratamento específico, porque os dados são movimentados no processo.
SGP5	A gente tem um sistema próprio que é o “Juízos”. Esse sistema é manuseado de forma mais restrita pelas outras unidades. São dados mais sensíveis, que somente nós da unidade temos acesso.
SJI2	[...] hoje, se nós inserimos no PJE um processo que tem um dado como esse, nós já o colocamos como um documento sigiloso. Temos ainda processos que por sua própria natureza são sigilosos e estes são acessados somente pelas partes que estão habilitadas. Já em relação ao SEI, caso haja

	um dado no documento do processo que é um dado sensível, nós o colocamos na categoria de acesso restrito.
STIC6	As nossas informações do nosso setor, caso sejam públicas, nós as colocamos no IQ ou na pasta pública; caso sejam restritas, nós as colocamos na pasta restrita, onde só os servidores da unidade é que possuem acesso a ela. O SEI, por exemplo, permite que coloquemos diferentes graus de restrição no processo ou no documento. Por último, com relação aos bancos de dados, no nosso setor, todo mundo é administrador de banco de dados (BBA) e por isso, contamos com um acesso amplamente aberto a vários conteúdos, com exceção do cadastro, que inclusive nós não o gerenciamos, já que ele fica localizado no TSE.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na opinião de **D**, as informações relacionadas aos dados pessoais – que estão dentro do sistema administrativo SEI – são classificadas como sigilosas ou restritas. Esse critério de sigilo se aplica aos processos que envolvem dados e/ou informações que não podem ser divulgadas ostensivamente. Segundo ele, isso funciona da seguinte maneira: “[...] por exemplo, o servidor juntou um laudo sobre uma enfermidade que ele tem. Assim, na hora em que ele acrescenta essa informação, ela fica restrita para outras unidades que não têm nenhum interesse em obtê-la”. Percebeu-se, com esse exemplo, que existem critérios para a criação e o acesso das informações de caráter pessoal que circulam no suporte digital do Tribunal.

No relato de **CO** também ficou evidente que as informações e os dados pessoais são tratados no sistema SEI/OUVIDORIA e que existem critérios de restrição para o seu acesso. Ainda conforme o seu depoimento, existe um escalonamento (hierarquia) de acesso, ou seja, o acesso às informações pessoais que circulam nas diferentes unidades do TRE-PB são definidas mediante as funções exercidas por cada um dos seus servidores.

Com relação aos depoimentos dos **secretários S1 e S2**, ambos apontaram que existem maneiras, nos sistemas internos, como o SEI e o PJE, de colocar o documento ou processo relacionado com os dados pessoais e sensíveis como restrito ou sigiloso. Conforme o relato do secretário **S1**, quando esses documentos ou processos são colocados no modo restrito ou sigiloso, as demais unidades podem até ter conhecimento da existência do processo, por meio do seu número nos sistemas, contudo não têm acesso ao seu conteúdo.

Por outro lado, o secretário **S2** apontou que, na parte judiciária (sistema PJE), os critérios de restrição das informações e dos dados pessoais são estabelecidos por normas ou por determinação do relator, que analisa e emite um parecer a respeito de um assunto processual. Percebe-se, com esse relato, que existem duas formas de se definir os critérios de tratamento para as informações e os dados pessoais contidos nos processos judiciais inseridos no PJE. A primeira baseia-se na norma jurídica, na qual está estabelecido o que pode ou não ser publicizado. Já a segunda consiste na decisão monocrática do juiz relator, que determina que tais informações ou dados podem ou não ser divulgados.

Já em relação ao SEI, verificou-se que os critérios de restrição são definidos no ato da criação do documento e/ou processo que possui informações sigilosas ou dados pessoais. Vale ressaltar que, ao definir o grau de sigilo e/ou restrição, o servidor pode justificar a sua ação, informando quais dados pessoais estão contidos no documento e por quê eles devem ser protegidos pela LGPD.

No que se refere ao relato de **A**, foi possível observar que muitos processos administrativos são considerados públicos, ou seja, são informações que podem ser acessadas por todos os servidores do Tribunal. Todavia, conforme o entrevistado, existem exceções. Esses casos são concernentes às informações, cujos critérios de sigilo e restrição estão definidos por normativas jurídicas e administrativas, como por exemplo, o manual do SEI, a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a LGPD.

No tocante aos depoimentos dos **servidores SAO4, SGP5, SJI2 e STIC6**, observou-se que a maioria dos entrevistados informou que os dados pessoais são tratados por meio de sistemas internos e que existem critérios relacionados à sua restrição. Contudo, existem setores que ainda não possuem uma dinâmica definida para o tratamento dos dados pessoais, conforme identificado na narrativa de **SAO4**: “Eles não têm um tratamento específico, porque os dados são movimentados no processo”. Isso implica dizer que, se os dados estiverem contidos em documentos e/ou processos, o setor do referido servidor não tem o conhecimento técnico necessário para estabelecer critérios voltados para a sua proteção.

Diferentemente desse contexto, **SGP5** afirmou que, em relação aos dados pessoais, eles são armazenados e tratadas no sistema “JUÍZOS”. Conforme **SGP5**, existem critérios de restrição para que se possam obter dados para esse sistema. Isso é necessário pelo fato de serem informações sigilosas, as quais apenas a unidade pode ter acesso. O entrevistado ainda acrescentou que “[...] para que outra unidade tenha acesso, a gente, como gestor do sistema, tem que autorizar”. Desse modo, percebe-se que a unidade do **SGP5** tem tentado preservar os dados pessoais e sensíveis que são essenciais para a realização de suas atividades.

Já o relato de **SJI2** reforçou que, nos documentos e/ou processos que contêm informações sigilosas ou dados pessoais e tramitam nos sistemas SEI e PJE, podem ser atribuídos graus de restrição que impedem o seu acesso por pessoas não autorizadas. Ele afirmou que “[...] temos ainda processos que, por sua própria natureza, são sigilosos. Então, nestes somente as partes que estão habilitadas vão poder acessá-los”.

STIC6 apontou que existem maneiras distintas de lidar com o tratamento das informações e dos dados pessoais em sua unidade. De acordo com o entrevistado, as informações consideradas públicas são postas na pasta denominada “pública”, no sistema IQ;

já as informações tidas como restritas são colocadas na pasta “restrita”, na qual só os servidores das unidades têm acesso.

Nesse sentido, **STIC6** acrescentou que, no SEI, tanto os documentos como os processos que transitam na unidade podem ser categorizados como restritos ou sigilosos. Já com relação ao tratamento e ao acesso dos dados pessoais e sensíveis nos bancos de dados do Tribunal, todos os servidores da sua unidade são considerados administradores do banco de dados (BBA) e têm, portanto, acesso a todos esses dados. A exceção é o banco de dados de cadastro de eleitores (ELO), pois este é administrado pelo TSE.

Avançando, ainda foi inquirido dos sujeitos participantes da pesquisa sobre a existência de um plano de risco de incidentes voltados para os dados pessoais e sensíveis no TRE-PB, conforme resultado explicitado no Quadro 20.

Quadro 20 – Opiniões sobre a existência de um plano de risco de incidentes voltados

D	Olhe, plano de segurança da informação, no aspecto mais prático, nós não temos, mas temos uma política de segurança da informação que é uma resolução aprovada pelo Tribunal. Nós, inclusive, temos e exigimos um termo de confidencialidade.
CO	[...] nós temos um formulário específico para esse tipo de incidente e já passamos ele, desde o mês de junho de 2021, para a alta administração do TRE-PB. Caso venha a acontecer um problema desse, a pessoa vai fazer o preenchimento do formulário e explicar o que aconteceu.
S1	[...] eu sei que a gente tem um sistema de <i>backup</i> diário e nós temos sistema de redundância de banco de dados. Sei que isso aí existe, mas não sei explicar detalhes e assim cada servidor tem também seu nome de usuário e sua senha.
S2	Sei que existe, mas eu não saberia te explicar, porque todas essas questões de segurança da informação ficam na STIC. Eu sei que existe normas, resoluções internas e equipes formadas para isso. Eles também falam para guardarmos as informações tanto nas nuvens como nos computadores, para fazermos <i>backups</i> .
A	A gente tanto tem um <i>backup</i> nas nuvens como temos uma sala-cofre no Tribunal, onde ficam guardados os nossos arquivos digitais físicos (eu os chamo assim por eles estarem atrelados a uma memória, a um <i>hardware</i>).
SAO4	Se existe, eu desconheço. Então, nunca ouvi falar.
SGP5	A gente já mapeou alguns processos, mapeamos e levantamos os riscos possíveis.
SJI2	Aqui, é muito difícil serem divulgados os dados, já que são várias pessoas que fazem o seu controle, como por exemplo, os chefes das seções.
STIC6	Existe o plano que o núcleo de segurança estabeleceu. Caso venha a acontecer uma invasão para pegar os dados do nosso banco e jogar em algum <i>site</i> da internet, aí eles têm um plano de ação e uma das medidas é cortar a internet até identificar quem está fazendo isso. Além disso, nós temos também um <i>site backup</i> e, se der algum problema no nosso <i>site</i> principal, nós podemos manter os sistemas no ar através desse <i>site</i> .

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A respeito dos depoimentos da Diretoria Geral, da Coordenadoria da Ouvidoria, da Assessoria, dos secretários e dos servidores acerca da existência de um plano de incidentes (segurança da informação) voltado para as informações pessoais constantes nos bancos de dados do TRE-PB, constatou-se que há uma contradição na fala da maioria desses

entrevistados, principalmente sobre a existência do plano de incidentes (segurança da informação) direcionado para a salvaguarda dos dados pessoais e sensíveis.

Segundo a **Diretoria Geral**, um “[...] plano de segurança da informação, no aspecto mais prático, nós não temos; mas temos uma política de segurança da informação, que é uma resolução aprovada pelo Tribunal. Nós temos e exigimos um termo de confidencialidade”. Nesse sentido, foi possível inferir que um plano de segurança que trate na prática de casos de incidentes de vazamento ou violação de dados pessoais e sensíveis no TRE-PB ainda não foi elaborado. Na verdade, o que existe é uma resolução que aborda aspectos da segurança da informação direcionada para os *modus operandi* dos servidores no trato com esses dados. Desse modo, há um instrumento capaz de nortear as relações de fornecimento de informações para os seus diversos públicos, o termo de confidencialidade.

Por sua vez, o relato da **Coordenadoria da Ouvidoria** contradiz o que foi apontado pela Diretoria Geral. Segundo o depoimento de **CO**, um formulário específico para esse tipo de incidente foi elaborado e repassado, desde junho de 2021, para a alta administração do TRE-PB. Diante desse relato, observou-se que existem procedimentos que, mesmo timidamente, estão sendo elaborados com o intuito de informar sobre casos de violação dos dados pessoais de forma indevida. **CO** ainda acrescentou que “[...] se acontecer um negócio desses, a pessoa vai fazer o preenchimento do formulário e explicar o que aconteceu. De acordo com a norma, nós não vamos comunicar isso a um setor daqui, mas já diretamente à ANPD, tendo um prazo de 48 horas para fazer isso chegar lá.”. Essa é uma clara indicação dos trâmites que devem ser seguidos pelo Tribunal em casos de vazamentos de dados.

Por sua vez, os relatos dos **secretários S1** e **S2** apontaram que há um plano de resposta a incidentes de vazamentos de dados/informação, porém eles não sabem explicar com mais detalhes como ele funciona, imputando essa missão ao setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TRE-PB. Contudo, foram apresentadas algumas medidas de segurança capazes de dificultar o acesso de pessoas não-autorizadas aos dados pessoais. Tais medidas são as seguintes: *backups* diários; sistemas de *login* e senha para acesso às máquinas (computadores) e aos sistemas internos (programas); sistemas de redundância de banco de dados; normas; resoluções internas; e equipes especialmente formadas para lidarem com esse tipo de situação.

A partir da opinião da **Assessoria**, constatou-se que existem medidas de segurança que são tomadas para salvaguardar os dados pessoais armazenados no Tribunal. Dentre essas medidas existentes estão os *backups* dos arquivos e a sala-cofre. Contudo, o referido

entrevistado não quis informar quais arquivos compõem os *backups* nas nuvens e quais são os tipos de dados pessoais que são salvaguardados na sala-cofre.

No que concerne aos relatos dos **servidores SAO4, SGP5, SJI2 e STIC6**, foi possível constatar que não há uma opinião formada acerca da existência de um plano de resposta a incidentes (segurança da informação) que abarque todas as unidades do Tribunal. Para o servidor **SAO4**, não há nenhum plano dessa natureza elaborado pelo Tribunal com vistas a coibir qualquer tipo de violação dos dados pessoais inseridos em seus bancos de dados.

Por sua vez, o depoimento do servidor **SGP5** revelou que o mapeamento de alguns processos foi realizado. No entanto, esse relato distancia-se do assunto abordado, referente à existência de um plano de incidente relacionado à segurança da informação, pois o servidor fala a respeito de um mapeamento de processos que engloba um projeto maior. Esse mapeamento de processos tem a ver com a atividade de identificar quais setores lidam com os dados pessoais dentro do Tribunal, e não com o plano voltado à segurança dessas informações.

Dando prosseguimento, o relato do servidor **SJI2** não informou claramente se há ou não a existência de um plano de resposta a incidentes. O que se constatou foi o esclarecimento de que os dados pessoais tratados em seu setor são difíceis de serem violados e/ou divulgados, pois existe um grupo de servidores responsável por analisar cada processo que ali transita. O servidor ainda acrescentou que essas pessoas são designadas pelo próprio juiz.

Já o servidor **STIC6** afirmou que existe um plano dessa natureza criado pelo núcleo de segurança do TRE-PB, contendo algumas medidas, tais como corte da internet e *sites backups*. Ele ainda ressaltou que “[...] sempre esse núcleo de segurança manda *e-mails*, porque, inclusive, têm relatos de que já fomos atacados via *fischer*”.

A partir disso, verificou-se que não existe um plano de resposta a incidentes direcionado para as informações e os dados pessoais inseridos nos sistemas ou bancos de dados no TRE-PB. O que existe, na verdade, são medidas simples, mas que de alguma forma protegem esses dados durante o desempenho das atividades cotidianas. Percebe-se também que o conhecimento dos gestores, assessores e servidores acerca dessas questões é escasso.

Em relação aos depoimentos dos **integrantes do Grupo de Trabalho (GT)** sobre as formas de armazenamento das informações pessoais no TRE-PB e as medidas que foram adotadas para garantir a sua segurança, constatou-se que essas informações estão

salvaguardadas no arquivo geral, nos sistemas SEI e PJE, nos bancos de dados e no *data center*⁴.

No que diz respeito às medidas de segurança, notou-se que elas estão voltadas para a utilização de equipamentos de vigilância (câmeras de monitoramento), restrição a informações, sistemas de controle de acesso (*login* e senhas) e normas, como por exemplo a tabela de temporalidade que serve para regular os prazos de proteção dessas informações. Ainda em relação à salvaguarda dessas informações no *date center*, o relato de **GT3** informou que elas ficam armazenadas em um *rack* cofre à prova de fogo, explosão e incêndio. Já os depoimentos de **GT1** e **GT5** indicaram que as informações que se encontram no *date center* são gerenciadas pelo TSE.

Percebe-se que os entrevistados possuem conhecimentos superficiais acerca das medidas adotadas pelo Tribunal para proteger os seus dados pessoais, principalmente as que estão inseridas no *date center*. Isso decorre da ausência de ações que visem capacitar e/ou treinar os servidores do TRE-PB em medidas de segurança, o que acaba impactando e prejudicando tanto o trabalho cotidiano dos seus colaboradores como o processo de implementação da LGPD.

Já no que concerne aos depoimentos dos **integrantes do GT** referentes às formas de garantias de acesso por parte dos cidadãos (titulares) aos seus dados pessoais e sensíveis, conforme as respostas expostas no Quadro 21.

Quadro 21 – Procedimentos adotados para garantir o acesso aos dados pessoais e sensíveis tratados pelo TRE-PB

GT1	Ele pode ter acesso de forma on-line ou presencialmente.
GT3	Ele pode solicitar o acesso através da Ouvidoria. Essa unidade possui formulários específicos para isso.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Observou-se que no relato de **GT1**, foi possível detectar duas dessas formas de acesso: a primeira consiste no acesso *on-line*, que ocorre por meio do SEI; a segunda baseia-se na ida *in loco* do cidadão ao Tribunal. Nesta última, o servidor solicita que o cidadão apresente um documento de identificação para ter acesso às suas informações pessoais

⁴ Data Center – é uma modalidade de serviço de valor agregado que oferece recursos de processamento e armazenamento de dados em larga escala para que as organizações de qualquer porte, e mesmo profissionais liberais, possam ter ao seu alcance uma estrutura de grande capacidade e flexibilidade, alta segurança e igualmente capacidade, do ponto de vista de hardware e software, para processar e armazenar informações (PINHEIRO, 2004).

Nesse sentido, **GT3** revelou que as solicitações referentes às garantias de acesso aos dados pessoais passam sempre pela ouvidoria, exceto em situações originadas a partir de ordem judicial ou de casos administrativos específicos. Diante disso, resta o seguinte questionamento: Como os cidadãos podem fazer a solicitação de acesso aos seus dados pessoais pela Ouvidoria? De acordo com o entrevistado, eles podem buscar informações sobre os seus dados pessoais por meio do preenchimento de um formulário específico. No entanto, ele mencionou um problema relacionado a essa solicitação, pois “[...] você solicita lá, quero ter acesso a todos os meus dados. Agora, como vamos conseguir levantar tudo? vai ser um transtorno, pois isso não está automatizado”. Observa-se, portanto, que isso é decorrente do fato de que algumas informações ainda se encontram em suporte analógico (papel). Logo, pode-se inferir que não existe uma preparação, por parte do Tribunal e dos seus servidores, para atender, em tempo hábil, essas solicitações provenientes dos titulares dos dados pessoais e sensíveis.

Em contrapartida, **GT5** afirmou não ter conhecimento sobre a garantia de acesso aos dados pessoais e sensíveis mantida pelo TRE-PB. Dessa maneira, tal posicionamento permitiu que fossem levantados alguns questionamentos: Como um funcionário que atua no grupo de trabalho não possui nenhuma informação relacionada à garantia de acesso aos dados pessoais e sensíveis por seus titulares? Será que de fato os integrantes do Grupo de trabalho estão preparados para implementar a LGPD? Eles realmente conhecem, na condição de servidores, as ações ou os produtos e serviços que estão sendo desenvolvidos pelo Tribunal para atender aos seus usuários externos?

Verificou-se, a partir desses relatos, que as informações obtidas entre os integrantes do GT concernentes ao que está sendo realizado sobre a implementação da LGPD no TRE-PB são desencontradas. Isso denota tanto a falta de comunicação e entrosamento entre eles como o despreparo sobre a referida Lei.

Destarte, quanto aos depoimentos dos **Integrantes do GT** sobre os direitos dos titulares dos dados pessoais e sensíveis relacionados à sua alteração, eliminação, bloqueio e portabilidade, exibidos no Quadro 22.

Quadro 22 – Procedimentos relacionados às atividades de eliminação, bloqueio solicitação e portabilidade dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB

GT1	[...] então, para excluir esses dados, ele não tem esse poder não. Ele teria a exclusão em qual formato? Acho que isso somente ocorreria se ele deixasse de votar por três eleições consecutivas e em caso de falecimento.
	Para alterar os dados de eleitores, nós temos a revisão. Agora, para fazer portabilidade, eu não

GT3	consigo visualizar uma situação em que isso seja possível. Eliminações vão ser casos pontuais, como por exemplo, o caso dos concursos, mas é muito pontual mesmo. Se você pedir para ser eliminado, nós vamos dizer que não cabe não, a menos que seja algo judicializado por algum motivo.
GT5	Eu acho que a retirada de informações de pessoas que prestaram concursos e as informações de candidatos da internet.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Observou-se que algumas dessas atividades somente são permitidas em casos bem específicos. No relato de **GT1** foi possível compreender que o cidadão brasileiro tem a obrigação de fornecer seus dados pessoais e sensíveis à Justiça Eleitoral para que ele possa se tornar um eleitor. Sendo assim, não seria possível que tal cidadão solicitasse a eliminação desses seus dados, exceto “[...] se ele deixasse de votar por três eleições consecutivas e também no caso do seu falecimento”.

Nesse sentido, o referido servidor apontou possíveis situações em que podem ocorrer a atividade de eliminação dos dados pessoais no TRE-PB. Contudo, a primeira situação não se configura como eliminação, mas sim como um bloqueio, pois esses dados ficam inativos no banco de dados do cadastro de eleitores, aguardando que o titular regularize o seu cadastro. Já no segundo caso, a pessoa deixou de “existir” para a justiça. Porém, para que não sejam cometidos equívocos no que diz respeito ao fato da pessoa estar viva ou não, tais dados são resguardados durante um período de cinco anos.

Por sua vez, **GT3** apontou uma situação em que os titulares dos dados pessoais e sensíveis podem solicitar informações sobre os seus dados pessoais ao Tribunal. Essa situação consiste na revisão desses dados, na qual os cidadãos (titulares) podem alterar as suas informações pessoais no cadastro de eleitores. O declarante ressaltou que não existe a possibilidade de haver a realização da portabilidade desses dados, e a sua eliminação só é possível em casos pontuais, como por exemplo a retirada dos dados dos concurseiros da *internet*. **GT3** ainda complementa: “[...] se você pedir para ser eliminado, vamos dizer que isso não é possível, a menos que seja judicializado por algum motivo”.

Por fim, **GT5** corrobora com a opinião de **GT3** sobre o caso de eliminação das informações dos concurseiros da *internet*. Ele acrescentou que, assim como o Tribunal tem que retirar da *internet* os dados dos concurseiros, é necessário que o mesmo seja feito com os dados dos candidatos a mandatos eletivos, após a conclusão do pleito eleitoral.

Percebe-se, a partir desses relatos, que os integrantes do GT não têm clareza acerca dos direitos que os titulares dos dados pessoais possuem diante do Tribunal. Observa-se que

não há uma compreensão das atribuições desse órgão, tampouco do próprio conteúdo da LGPD.

Sendo assim, nesta categoria, procurou-se identificar, por meio dos suportes informacionais, dos sistemas de classificação e dos critérios de tratamento, como ocorre o processo de organização e armazenamento das informações. Além disso, buscou-se compreender como os sistemas de organização e armazenamento podem contribuir para o processo de implementação da LGPD. O Quadro 23 traz um resumo das informações obtidas nesta categoria.

Quadro 23 – Resumo da categoria organização e armazenamento da informação

Sujeitos da Pesquisa	Formas de Organização e Armazenamento da Informação
Diretoria Geral	As informações contidas nos processos físicos são organizadas e armazenadas no arquivo. Neste, as informações obedecem aos prazos estabelecidos na tabela de temporalidade. Contudo, o desafio que se apresenta no momento é com relação ao arquivamento dos dados digitais.
Coordenadoria da Ouvidoria	As informações pessoais atuais estão organizada, armazenada e tratada por meio do Sistema Eletrônico de Informações da Ouvidoria (SEI/OUVIDORIA). Já as informações pessoais antigas, estas estão organizadas e armazenadas em armários fechados com chave. Em ambos os casos, o método de organização é por anos e meses. Por fim, as suas atas de reuniões estão todas organizadas e armazenadas no SEI, por ordem cronológica e assunto.
Secretários	Os processos físicos estão armazenados e organizados no arquivo e são controlados pelo sistema SADP, cuja organização ocorre por tema, assunto (método temático), cor (método variadex) e numeração (método numérico). Já a segunda situação diz respeito ao armazenamento das informações mais atuais, que estão armazenadas e organizadas no Sistema Eletrônico de Informação. Este não possui uma organização pré-definida.
Acessória Geral	Os relatórios, atas e decisões que são organizadas, armazenadas e tratadas no SEI e em e-mails institucionais.
Servidores	As informações estão organizadas e armazenadas no arquivo, no SEI, nos bancos de dados e no sistema IQ. NO arquivo o método de organização utilizado é o ideográfico (geográfico). Já no SEI são organizados por assuntos (temático) e anos (cronológicos). No IQ, as informações são organizadas por assunto (temático). Por último, os bancos de dados são gerenciados pelo TSE.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

6.2.4 Categoria 4: Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação

É fundamental que, no processo de análise da GI e da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o TRE-PB assegure o atendimento das necessidades de informação dos seus gestores e servidores, durante a realização de suas atribuições, por meio da formulação de produtos e serviços. Conforme Choo (2003, p. 412), “os usuários desejam informações não apenas para responder a perguntas (O que está acontecendo aqui?), mas também para gerar ações que resolvam os problemas (O que se pode fazer a esse respeito?)”.

Nesse sentido, os produtos e serviços servem para disponibilizar as informações necessárias para os sujeitos gerarem ações ou tomarem decisões frente às dificuldades que surgem no ambiente organizacional. Choo (2003), ao mencionar a abordagem de agregação de valor de Taylor (1986), aponta que os produtos e serviços de informação são elaborados com qualidades que agregam valor à informação que foi adquirida, armazenada, organizada e tratada.

Essas qualidades que agregam valor têm o intuito de mostrar, estimular ou reforçar a utilidade das informações no sistema. Desse modo, as organizações devem observar, durante a formulação dos produtos e serviços, os seguintes aspectos: facilidade de uso, redução de ruídos, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e de custo (CHOO, 2003).

Perante o exposto, esta categoria visa analisar os produtos e serviços de informação elaborados e disponibilizados pelo TRE-PB, que têm o objetivo de sanar as necessidades de informações de seus diversos públicos, segue abaixo o Quadro 24 com os dados obtidos.

Quadro 24 – Produtos e serviços criados pela Diretoria Geral do TRE-PB, seus objetivos e processo avaliativo

D	Os produtos são os normativos. Os serviços são: municiar os partidos de informação por meio de <i>workshops</i> ; gerenciar as informações partidárias; disponibilizar o PJE, a jurisprudência e as decisões do Tribunal em nossa página. Alguns serviços são avaliados, outros não.
----------	--

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Quadro 25 – Produtos e serviços de informação que auxiliam os diversos setores do TRE-PB e seus processos avaliativos

CO	O produto é o SEI Ouvidoria. O seu aperfeiçoamento é feito pelo STIC.
S1	Como produtos temos notas técnicas, instruções normativas e portarias. Com relação aos serviços, existe uma série de orientações que são dadas aos partidos políticos sobre a prestação de contas, além do trabalho de conscientização nas escolas sobre o processo eleitoral.
S2	Nós estamos lançando para o público interno uma cartilha sobre boas práticas no SEI. Já com relação aos serviços, nós temos o balcão virtual e os vídeos de orientação tanto para o uso do PJE como do SEI. E eu também não acho que há uma avaliação dos produtos e serviços.
A	Temos como produtos uma instrução normativa, os sistemas do Tribunal, como o SEI, o SADP, além das normas e resoluções. Já em relação aos serviços, nós temos o “SOU PCD”. Nem todos os produtos e serviços são avaliados, apenas alguns são.
SAO3	Os produtos são: a Instrução Normativa 01/2028, que regulamenta o procedimento de contratação no TRE-PB; a Portaria 18/2019; e o regimento interno, que estabelece as competências das unidades administrativas. Eles são sempre avaliados, mas não existe uma periodicidade fixa não.
SGP2	O TRE-PB disponibiliza o SEI e o <i>e-mail</i> ZIMBRA. Acredito que sejam avaliados nos setores técnicos competentes. Desconheço o processo avaliativo.
SJI3	Os produtos são os portais, o SEI e a base de jurisprudência. A avaliação é feita pelos gestores, mas não há uma avaliação metódica.
STIC1	Os serviços que nós oferecemos externamente aos eleitores são as eleições para as comunidades, que são realizadas a partir de demandas da entidade, e elas não recebem nenhuma avaliação.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Buscou-se, nesta categoria, verificar os produtos e serviços que são formulados, disponibilizados e avaliados pelo TRE-PB para serem usados como recursos informacionais na obtenção e no uso das informações pelos sujeitos da pesquisa. Esses produtos e serviços visam os gestores e os servidores na realização de ações ou tomada de decisões que facilitem o desenvolvimento de suas funções.

Ela também teve o intuito de identificar os produtos e serviços que são voltados para o esclarecimento, treinamento, preparação e conscientização dos servidores do Tribunal quanto à LGPD. Houve ainda o objetivo de verificar quais são as ações existentes de adequação das minutas de contratos e convênios aos requisitos legais da LGPD.

Assim sendo, nos relatos dos sujeitos participantes da pesquisa acerca dos produtos e serviços formulados pelos seus setores no TRE-PB para a obtenção e o uso das informações por parte de seus diversos públicos, constatou-se que esses produtos e serviços consistem em normativos jurídicos, sistemas e portal.

Ainda sobre essa questão, o depoimento de **D** apontou que os produtos de informação mais importantes são os normativos (normas, leis, resoluções), que a todo momento modificam a sua forma de trabalho, já que estão em constante evolução.

Já com relação aos serviços de informação, verificou-se que eles estão voltados para a realização de *workshops*, que têm o objetivo de municiar os partidos políticos com informações sobre as mudanças nas leis eleitorais (jurisprudências, decisões sobre processos judiciais e administrativos), e para a disponibilização das informações no portal do Tribunal.

Para o **CO**, o produto de informação elaborado para auxiliar nas atividades desenvolvidas em seu setor consiste no Sistema Eletrônico de Informação, que leva o nome da sua própria unidade, “SEI/OUVIDORIA”. Vale registrar que, por meio desse sistema, os públicos do TRE-PB podem obter informações, fazer denúncias, reclamações e/ou elogios relacionados à sua situação cadastral e ao tratamento dos seus dados pessoais.

No que tange aos produtos e serviços disponibilizados pelo TRE-PB para servir de apoio às atividades realizadas pelos **Secretários (S1 e S2)**, pela **Assessoria** e pelos **Servidores (SAO3, SGP2, SJI3 e STIC1)**, constatou-se, por intermédio dos seus depoimentos, que eles também consistem em normativos jurídicos, sistemas, manuais e cartilhas. Nesse caso, os produtos mencionados foram: as instruções normativas, as notas técnicas, as portarias, as resoluções e o regimento interno que disciplina e orienta a execução das atribuições realizadas por cada grupo. Além desses, devem ser acrescentados os sistemas de comunicação, armazenamento e consulta, como o ZIMBRA, o portal do Tribunal, o SEI, o

SADP, a base de dados de jurisprudência e os manuais e cartilhas que abordam as boas práticas nos sistemas internos, como o SEI, o SADP e o PJE.

Quanto aos serviços que são prestados pelas unidades administrativas do TRE-PB, observou-se que existem alguns serviços sendo ofertados, mas que não são assimilados por todos os servidores. Tais serviços foram identificados apenas nos depoimentos dos secretários e do assessor.

Dito isso, **S1** informou que existem serviços de informação direcionados tanto para os partidos políticos quanto para os estudantes. No tocante aos partidos políticos, o serviço ofertado refere-se à orientação na prestação de contas, após a realização das eleições. Já com relação aos estudantes, o serviço do TRE-PB é voltado para a conscientização desse público acerca da importância do processo eleitoral para a manutenção da democracia no país.

Segundo **S2**, também existem serviços que são oferecidos tanto para os eleitores como para os jurisdicionados (advogados e as partes envolvidas no processo judiciais). Esses serviços compõem o chamado “balcão virtual”, que prestam informações aos eleitores e aos jurisdicionados. Estes últimos têm acesso à evolução de seus processos e a vídeos elaborados para orientar o uso do PJE e do SEI.

Além desses, **A** mencionou em seu relato a existência do sistema “SOU PCD”, criado com o objetivo de possibilitar que os eleitores com algum tipo de deficiência tenham um atendimento melhor durante a realização do pleito eleitoral.

Um dos relatos marcantes sobre esse serviço foi o da Assessoria, que apresentou uma ferramenta que pode ser utilizada pelas pessoas com deficiência (PCD). Isso significa dizer que o TRE-PB tem tido um olhar sensível para as questões que envolvem a inclusão social.

Quanto ao processo avaliativo desses recursos informacionais, constatou-se, a partir dos depoimentos dos participantes, que não há um plano de avaliação que contemple todos os produtos e serviços formulados e disponibilizados pelo Tribunal. Segundo os depoimentos da **Diretoria Geral**, da **Assessoria** e dos **Servidores (SAO3, SGP2, SJI3 e STIC1)**, existe um processo avaliativo para alguns dos serviços, como os *workshops*, que são realizados com os partidos políticos, e o portal, que disponibiliza informações para públicos variados. Nesses dois casos, a avaliação busca saber o grau de satisfação com as informações prestadas por meio desses serviços. Contudo, os depoimentos também deixam claro que os funcionários entrevistados não sabem como esse processo avaliativo ocorre.

Nesse ínterim, **CO** apontou que o processo avaliativo do produto SEI/OUVIDORIA é realizado pela Secretaria de Tecnologia e Comunicação e tem como objetivo realizar aperfeiçoamentos constantes. Nesse cenário, percebe-se que há um ruído de comunicação

entre os participantes da pesquisa, pois, se existe de fato um plano avaliativo dos produtos/serviços que são formulados pelo Tribunal, como eles desconhecem a forma da sua aplicação? Vale lembrar que um plano avaliativo eficaz necessita contemplar todos os recursos informacionais, o que não abre espaço para que uma determinada organização avalie apenas alguns recursos e outros não. A ausência desse plano para o Tribunal é algo prejudicial, pois demonstra que a informação não está sendo disseminada da maneira correta e que seus públicos não estão sendo informados como deveriam.

As opiniões dos sujeitos da pesquisa acerca dos meios informacionais que são utilizados no TRE-PB no que concerne à divulgação de notícias/informação e à comunicação entre os seus diversos públicos demonstraram que são utilizados meios estabelecidos em lei como sistemas e suportes tracionais (impressos) e digitais.

Os depoimentos da **Diretoria Geral**, da **Coordenadoria da Ouvidoria**, da **Assessoria** e dos **Servidores SAO3** e **SJI3** apontaram que os meios informacionais utilizados pelo Tribunal na transmissão das informações para o público geral são elaborados e utilizados pela Assessoria de Comunicação (ASCOM). Essa unidade é responsável por disponibilizar as informações no portal oficial (*site*) do Tribunal e em suas redes sociais, como *Instagram*, *Twitter* e *Facebook*.

Além disso, existe uma divulgação ostensiva de informações no Diário oficial da União (DOU), no Portal de Transparência, no sistema *Comprasnet* e no Sistema de Administração de Serviços Gerais do Governo Federal (SIASG). Vale destacar ainda que há também a transmissão das sessões de julgamento da Corte no *Youtube*.

Quanto aos recursos informacionais utilizados na comunicação interna e externa, todos os entrevistados apontaram que são utilizados os *e-mails*, os grupos de mensagens instantâneas, o telefone, o SEI (Geral e Ouvidoria), as cartas, o correio eletrônico (ZIMBRA), as salas virtuais, o protocolo virtual, o balcão virtual, o SIGA-ME, os ofícios, o centro de comunicado na *intranet* e o sistema *OcoMon*.

Percebe-se assim que o Tribunal dispõe de um número elevado de meios de informação que são utilizados para disponibilizar informações e facilitar a comunicação entre seus diversos públicos. Chama a atenção o uso de sistemas como o SIGA-ME e as salas virtuais, que foram introduzidas no cotidiano dos servidores para auxiliá-los no desenvolvimento de suas atividades durante a pandemia ocasionada pela COVID-19. Observa-se também que alguns desses canais, mesmo não tendo sido citados, são bastante utilizados pelos entrevistados, como o próprio SIGA-ME, o qual consiste em um sistema que faz a conexão dos usuários que necessitam resolver uma situação eleitoral.

O Quadro 26 traz os depoimentos relacionados aos produtos e serviços de informação elaborados com o intuito de instruir e/ou esclarecer os diversos públicos do TRE-PB acerca da LGPD e do tratamento dos dados pessoais e sensíveis.

Quadro 26 – Produtos e serviços de informação elaborados para proporcionar os esclarecimentos necessários sobre o tratamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB

D	Nós tornamos obrigatória a realização de cursos sobre a LGPD para todos os servidores do Tribunal.
CO	Todas as comunicações que fazemos em termos de LGPD para o público externo têm que, necessariamente, serem encaminhadas para a ASCOM. Já a comunicação interna, ela se faz através dessa ferramenta que nós temos, que é a audiência pública interna, que nós ainda vamos operacionalizar.
S2	[...] a gente não fez cartilha, a gente não fez um produto de orientação sobre a LGPD e, em relação ao público externo, eu também acho que não tem.
A	Eu acho que não tem nenhum manual que nos ajude quanto à LGPD. Eu sei é que todos os servidores foram obrigados a fazer um treinamento ou apresentar o certificado de um curso sobre a LGPD.
SAO3	Numa visão micro, não tem nenhum produto ou serviço que esclareça sobre a LGPD. Agora, no lado macro, eu sei que existe (superficialmente) uma aba destinada à LGPD. Agora, se esse conteúdo, que está lá na <i>internet</i> , esclarece suficientemente os usuários (cidadãos) sobre a LGPD, eu realmente não formulei um juízo de valor suficiente e nem eu vi ou recebi qualquer <i>feedback</i> de ninguém sobre isso, não.
SGP2	Eu desconheço a existência de um manual no TRE-PB sobre a LGPD e também não sei de nenhum instrumento para o público externo.
SJI3	[...] nós fomos também impulsionados pela Administração a fazer uma capacitação sobre a LGPD e fizemos. No nosso portal da <i>internet</i> , nós criamos uma área destinada às informações sobre a LGPD. Além disso, na parte de Ouvidoria, que trata desse contato direto com o público externo, tem um termo de esclarecimento sobre o tratamento de dados pessoais e sobre a política de privacidade em termos de uso.
STIC1	Que eu conheço, é só a Ouvidoria.
GT2	Pelo que lembro, só o treinamento.
GT3	Um produto mesmo, tipo assim um guia, um manual, não. Não foi construído nada nesse sentido. Teve um treinamento e a ideia é continuar com as rodadas de treinamentos, inclusive no contexto de segurança também.
GT6	Pelo que lembro, foi só o treinamento mesmo.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Como vimos, o relato de **D** apontou que todos os servidores do TRE-PB tiveram que fazer, obrigatoriamente, um curso sobre a LGPD. A partir desse relato, pode-se inferir que os cursos foram a maneira que a Alta Administração encontrou para suprir as necessidades de informação dos seus servidores. Esses cursos, sem sombra de dúvida, são indispensáveis para o ambiente organizacional no tocante à realização dos trabalhos que envolvem o tratamento dos dados pessoais. No entanto, com relação às informações que constam no *site* do Tribunal a respeito da política de privacidade, **D** salientou que “[...] infelizmente, o cidadão brasileiro não gosta de ler, ele dá o ciente e diz que aceita sem nem saber o que está aceitando”. Segundo esse relato, mesmo tendo livre acesso a todas as informações disponíveis no portal,

os cidadãos não têm muito interesse em conhecer a política de privacidade e compreender como os dados pessoais são tratados pelo Tribunal.

Para **CO**, todas as informações referentes à LGPD e ao tratamento dos dados pessoais no Tribunal são passadas para o público externo por meio da ASCOM que as disponibilizam nas diversas mídias do TRE-PB. Já no que se refere ao público interno, o entrevistado afirmou que esse público será instruído e conscientizado por meio de audiências públicas internas que ainda serão operacionalizadas.

Desse modo, fica evidente que as audiências internas se constituem em um serviço que ainda está em fase de desenvolvimento e que consiste, preponderantemente, em um mecanismo de interação/divulgação sobre o funcionamento e as atribuições da Ouvidoria com/para os seus servidores.

Os depoimentos dos **Secretários S1 e S2** são congruentes e harmônicos, pois apontam que não existe nenhum produto/serviço elaborado pelo TRE-PB com o objetivo de instruir ou esclarecer o público interno e externo sobre a LGPD.

Prosseguindo, **A** mencionou que não existe nenhum produto/serviço, como um manual, por exemplo, que os auxiliem quanto ao tratamento dos dados pessoais no TRE-PB. Fica claro, com esse depoimento, que não existe nenhum produto materializado que instrua ou esclareça os servidores acerca da LGPD. Todavia, foi ainda mencionado que todos os servidores foram obrigados a fazer um treinamento e/ou apresentar o certificado de um curso sobre a LGPD. Contudo, ter um certificado de curso da LGPD não é o suficiente para concluir que eles não precisam de recursos informacionais para auxiliá-los nas atividades de tratamento de dados pessoais. A obrigatoriedade de fazer algo não é sinônimo de que o indivíduo adquiriu os conhecimentos necessários para exercer determinada função.

Já no que se refere às opiniões dos **Servidores SAO3, SGP2, SJI3 e STIC1**, elas são unânimes em informar que não existe nenhum produto de informação substancial criado com o intuito de instruir ou esclarecer sobre a LGPD. Em relação aos serviços de informação, foram identificados os cursos de capacitação (treinamentos) e as audiências públicas voltadas para o público interno (ainda em desenvolvimento). No *site* também há a disponibilização das informações referentes à política de privacidade no tratamento e uso dos dados pessoais pelo TRE-PB; e ao acesso através dos serviços prestados pela Ouvidoria, que são direcionados para o público externo.

Com relação às opiniões dos **Integrantes do Grupo de Trabalho** referentes aos produtos e serviços utilizados para oferecer esclarecimento, treinamento, preparação e

conscientização dos servidores do TRE-PB a respeito da LGPD, verificou-se que o único recurso informacional utilizado até agora foi o treinamento.

Conforme o relato de **GT3**, não foram criados recursos informacionais do tipo guias, manuais, cartilhas ou qualquer outro. Para ele, “[...] a ideia é continuar com as rodadas de treinamentos, no contexto de segurança também”. Esse depoimento evidencia que, até agora, esse órgão não teve a iniciativa de elaborar produtos de informação mais consistentes sobre a LGPD. Contudo, o relato de **GT4** vai de encontro ao do entrevistado **GT3**, pois **GT4** afirmou que não tem conhecimento sobre a existência de produtos/serviços de informação voltados para a LGPD.

Percebe-se, a partir desses relatos, que nem a Alta Administração nem o próprio GT, que é responsável pela fase de implementação da LGPD, atentaram para a criação de meios informacionais que contribuíssem para o desenvolvimento das funções dos servidores no Tribunal. Sabe-se que os cursos são fundamentais para a obtenção das informações necessárias para lidar com a LGPD, no entanto é fundamental poder contar com um instrumento de consulta voltado para sanar dúvidas que porventura venham a surgir durante a realização de suas atribuições.

Já o Quadro 27 apresenta às opiniões dos **Integrantes do GT** sobre as ações direcionadas para as adequações das minutas de contratos e convênios aos requisitos legais da LGPD.

Quadro 27 – Opinião sobre as ações que estão sendo desenvolvidas para a adequação das minutas dos contratos e convênios no TRE-PB

GT2	Acredito que necessitamos usar ferramentas tecnológicas para anonimizar os dados pessoais inseridos nos contratos, para que eles não sejam publicados na sua íntegra.
GT3	Novos contratos já incluem essas rotinas de como tratar os dados e observar a LGPD e o legado. No que diz respeito aos contratos que já existem, esses ainda estamos vendo a melhor forma de adaptá-los.
GT4	Não tenho conhecimento suficiente para opinar, pois não é minha área de atuação.
GT6	Já estamos fazendo a adaptação nos contratos novos. Além disso, estamos instituindo uma rotina na seção de gestão de contratos para poder acompanhar essas adaptações.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Diante do exposto, foi constatado que não existe ainda uma ação ou rotina pré-definida para adequar as minutas dos contratos antigos à LGPD. Nesse sentido, **GT2** atentou para o uso de ferramentas que podem ser utilizadas para tornar os dados pessoais e sensíveis anonimizados quando estes forem publicados nos contratos. Contudo, o entrevistado relatou que não existem ferramentas, no TRE-PB, para realizar essa anonimização.

Diante dessa questão, o relato de **GT3** acrescenta que existem rotinas que garantem essa anonimização para os contratos novos. Entretanto, o problema reside na adaptação dos contratos mais antigos. Segundo ele, o GT, juntamente com as unidades que atuam na gestão desses contratos, estão discutindo a melhor maneira de adaptá-los. Foi observado então que as minutas dos novos contratos e convênios já estão sendo elaborados com cláusulas sobre a LGPD, diferentemente dos contratos e convênios antigos, para os quais não há ainda nenhuma metodologia adotada.

O entrevistado **GT4**, por sua vez, afirmou que a questão da formulação de ações ou rotinas que visem à adequação de minutas dos contratos e convênios à LGPD não faz parte da sua área de atuação. Contudo, como ele faz parte de um Grupo de Trabalho especialmente criado para desenvolver ações com o intuito de implementar uma nova lei, pode-se afirmar que tal depoimento revela desconhecimento e falta de preparo quanto à função do GT.

Por fim, **GT6** acrescentou que, a partir da atividade de mapeamento dos processos, realizada nas dependências do Tribunal, foi possível identificar os contratos que necessitam de adaptação à LGPD. Além disso, é preciso saber qual setor lida diretamente com essa gestão. Contudo, esse relato não diz muito sobre as ações que estão sendo desenvolvidas em relação à adaptação desses contratos e convênios à referida Lei, tendo em vista que a atividade de mapeamento consiste no levantamento das informações referentes à identificação de quais instrumentos congêneres possuem dados pessoais e sensíveis e que setor no Tribunal é responsável por sua gestão. Ou seja, não houve a formulação de ações (rotinas e/ou procedimentos) para adaptá-los à LGPD. Percebe-se então a ausência de um trabalho específico do GT voltado para a adequação desses contratos e convênios à LGPD.

Assim, nesta categoria, a pesquisa analisou os produtos e serviços de informação que foram ofertados pelo TRE-PB com vistas a suprir as necessidades de informação dos seus gestores, servidores e Grupo de Trabalho. O Quadro 28 traz uma síntese das informações desta categoria.

Quadro 28 – Síntese da categoria produtos e serviços de informação

Sujeitos da Pesquisa	Produtos e Serviços de Informação
Diretoria Geral	Os produtos são os normativos. Os serviços consistem em municiar os partidos de informação por meio de workshops; gerenciar as informações partidárias; disponibilizar o PJE, a jurisprudência e as decisões do Tribunal na página oficial do Tribunal.
Coordenadoria da Ouvidoria	O produto é o SEI Ouvidoria.

Secretários	Os produtos são as notas técnicas, instruções normativas, portarias e cartilhas sobre as boas práticas do SEI. Os serviços consistem nas orientações que são dadas aos partidos políticos sobre a prestação de contas, no trabalho de conscientização nas escolas sobre o processo eleitoral, no fornecimento de informação pelo balcão virtual e os vídeos de orientação tanto para o uso do PJE como do SEI disponibilizados no portal.
Acessória Geral	Os produtos são as instruções normativas, os sistemas do Tribunal, como o SEI, o SADP, além das normas e resoluções. Já em relação aos serviços, é a disponibilização de informação pelo sistema “SOU PCD”, que auxilia os deficientes na alteração dos seus dados cadastrais com vistas a proporcionar um melhor atendimento durante o pleito eleitoral.
Servidores	Os produtos são: a Instrução Normativa 01/2028, que regulamenta o procedimento de contratação no TRE-PB; a Portaria 18/2019; o regimento interno, o SEI, o e-mail ZIMBRA, os portais e a base de jurisprudência.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

6.2.5 Categoria 5: Distribuição da Informação

De acordo com Choo (2003), o processo de distribuição das informações proporciona benefícios favoráveis para a organização no que diz respeito ao aprendizado organizacional, tornando-o mais amplo e frequente no que tange à recuperação da informação. O referido autor ainda acrescentou que as organizações disseminam as informações com o intuito de facilitar o seu compartilhamento, necessário tanto para a criação de significado como para a construção de conhecimento e a tomada de decisão.

Nesse sentido, no processo de criação das informações, a sua disseminação serve para investigar o ambiente com vistas a identificar quais informações serão interpretadas. Já no que diz respeito à construção do conhecimento, ele atua especialmente na resolução de problemas ou no desenvolvimento de inovações. É nessa fase que os sujeitos que compõem a organização trabalham em equipe, a fim de trocar experiências. Por fim, na fase de tomada de decisão, os fluxos de informação são orientados pelas regras e rotinas que vão determinar quem são as pessoas que terão acesso à informação, quais informações serão elaboradas ou disseminadas e em que momento (CHOO, 2003).

Para McGee e Prusak (1994, p. 156), a disseminação da informação consiste em “canais pelos quais as informações serão distribuídas, compartilhadas e disseminadas depois que passar pelas etapas anteriores”. Desse modo, tem-se que as informações são compartilhadas ou transferidas por meio de canais tanto formais (ofícios, memorandos, e-mail, etc.) como informais (diálogos entre colegas de trabalho, WhatsApp, etc.)

Assim, procurou-se, nesta categoria, identificar quais são as formas de compartilhamento ou transferência da informação proporcionadas pelo TRE-PB para os seus diversos públicos. Segue abaixo os resultados descritos no Quadros 29.

Quadro 29 – Formas de compartilhamento das informações no TRE-PB

D	Olhe, normalmente os servidores do Tribunal têm acesso aos mesmos arquivos e bases de dados. Claro que, por exemplo, se nós precisamos de uma informação específica de servidores, nós não vamos lá buscar; têm informações que nós não acessamos. Existe uma unidade que tem acesso, que vai lá e busca essa informação.
CO	Olhe, existe sim o compartilhamento aqui no meu setor. Nós recebemos as demandas através do sistema SEI Ouvidoria.
S1	Olhe, o compartilhamento da informação, internamente, a gente tem, porque os processos administrativos são públicos. Então, assim, o processo administrativo vai registrando a sequência de atos realizados em cada seção, em cada unidade do Tribunal. Merece destacar que os contratos que nós temos, as atas de registro de preço, tudo é publicado no <i>Comprasnet</i> .
S2	Nós trabalhamos muito com outros Tribunais, com o TSE, com o Tribunal de Contas, por meio de ofício ou <i>e-mail</i> . A gente se comunica com os órgãos partidários através do sistema SGIPEX; já com o eleitor e o jurisdicionado, isso sempre é feito pelo portal, além da TV e do rádio.
A	Sim, há o compartilhamento com o TCU e o CNJ. Isso ocorre o tempo inteiro e sempre nós estamos respondendo a ofícios e demandas. Já com o TCU, isso é feito pelo sistema “ <i>tcuconnecta</i> ” ou <i>e-mail</i> . No que se refere às empresas que têm contrato com o TRE-PB, isso ocorre pelos <i>sites</i> de compras, principalmente, o <i>Comprasnet</i> e também pelo SEI e <i>e-mail</i> . Por fim, internamente, nós compartilhamos informações pelos sistemas internos, tais como o SEI e o INFORGET (voltado para as comissões) e ainda através das pastas do <i>drive</i> do Tribunal.
SAO1	A gente compartilha ou troca informação tanto com o nosso público interno como externo por <i>e-mail</i> ou pelo SEI.
SAO5	Internamente, a gente compartilha informações através das pastas localizadas na aba “público” do SEI. Já externamente, para o público em geral, isso é feito por meios legais, tais como o Diário Oficial da União (DOU), o portal de transparência, <i>Comprasnet</i> e o Sistema de Administração dos Serviços Gerais do Governo Federal (SIASG).
SGP1	Sim. Há o compartilhamento de informações com outros órgãos, principalmente sobre servidores requisitados.
SGP4	Internamente a gente compartilha informações o tempo todo e, geralmente, são informações pertinentes a um determinado processo de trabalho que está em andamento. Já as informações de interesse público são compartilhadas em <i>sites</i> e portais de transparência.
SJI5	Sim, internamente isso é feito pelo sistema SEI, e-mail, grupo de <i>WhatsApp</i> , conversas pessoais e reuniões de trabalho. Já externamente, existem as informações sobre os processos que envolvem partidos e candidatos. Esse compartilhamento é realizado por recursos próprios, incluindo-se aí o Portal <i>web</i> , o <i>e-mail</i> e o telefone.
SJI6	Não existe, na verdade, o compartilhamento de informações; o que existe é o acesso comum disponibilizado aos servidores de um mesmo setor. Já externamente, isso pode ser feito pela Justiça Comum (estadual e federal) e pelos TRTs de todo o país.
STIC2	Nós fazemos a comunicação com outros órgãos, geralmente via ofício e também por telefone e <i>e-mail</i> .
STIC6	Pelo PJE para compartilhamento tanto interno como externo.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Esta categoria visa identificar, a partir dos depoimentos dos sujeitos participantes da pesquisa, quais as formas que são utilizadas para o compartilhamento das informações, uma vez que estas são essenciais para a realização de suas atividades no TRE-PB. Além disso, pretende-se verificar quais as mudanças que ocorreram nesse compartilhamento em decorrência da implementação da LGPD.

Observou-se, portanto, que existe o compartilhamento tanto das informações relacionadas com o desenvolvimento das funções dos servidores como dos dados pessoais e

sensíveis dos diversos públicos do TRE-PB. Essa distribuição da informação ocorre de forma interna (entre os servidores) e externa. Externamente, ela se dá, primeiramente, com órgãos do Governo Federal, como a Receita Federal, outros Tribunais Regionais Eleitorais (TREs), o Tribunal de Contas da União (TCU), o Ministério Público (MP), o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e os Conselhos Tutelares. Além disso, esse compartilhamento também é realizado com as empresas que prestam serviços ao Tribunal e com os eleitores. Para essa transferência, são utilizados canais formais (ofício, *e-mail*, processos administrativos, sistemas internos e externos) e informais (diálogos entre colegas, *WhatsApp*).

Em face do exposto, a **Diretoria Geral** e a **Coordenadoria da Ouvidoria** declararam quais são as formas de compartilhamento da informação utilizadas por elas no momento em que estão desenvolvendo suas atribuições. No que se refere à **Diretoria Geral**, as informações compartilhadas são oriundas das diversas secretarias e unidades do Tribunal e se referem às atividades relacionadas com a instrução dos processos administrativos que os auxiliam na tomada de decisão.

Já o relato de **CO** apontou que são compartilhadas informações acerca de todas as questões relacionadas à denúncia, reclamações, críticas, elogios ou informações provenientes dos diversos públicos do Tribunal, tudo isso por meio do SEI/OUVIDORIA. Ele inclusive contou que “[...] existe uma quantidade imensa de informações compartilhadas”.

A partir desses relatos iniciais, percebe-se que há uma quantidade elevada de informações sendo compartilhadas internamente. Elas surgem por demandas e por processos administrativos, contribuindo para a tomada de decisão, e são decorrentes das necessidades de informação dos diversos públicos do TRE-PB.

Segundo os depoimentos dos **Secretários S1** e **S2**, o compartilhamento das informações visa à realização da gestão das atividades desempenhadas pelas unidades inseridas nas suas secretarias. **S1** afirma que as informações compartilhadas estão relacionadas à realização do ato administrativo, que engloba as informações sobre os contratos e atas de registros de preços disponibilizados no *Comprasnet*. De acordo com **S2**, o compartilhamento das informações para desenvolver suas atividades está relacionado com o cumprimento das determinações do Tribunal de Contas (TCU), com a prestação de informações aos partidos políticos e à comunicação com os eleitores e jurisdicionados. Os recursos informacionais utilizados na realização dessas atividades são os ofícios, o *e-mail*, o sistema de comunicação com os partidos políticos (SGIPEX), o portal oficial do Tribunal, o rádio e a TV.

Conforme o relato de **A**, o compartilhamento de informações é realizado com o intuito de atender às demandas e ofícios que surgem o tempo inteiro. Essas demandas estão relacionadas com os seguintes fatores: solicitações de informações provenientes do TCU e do CNJ; questões que envolvem a relação contratual entre o Tribunal e as empresas contratadas; desenvolvimento das atividades administrativas concernentes à cobrança do cumprimento de prazos e à apresentação de resultados. **A** ainda mencionou que esses compartilhamentos são feitos por meios de sistemas, tais como o *Comprasnet*, o SEI, o Sistema de comunicação com as comissões (INFORGET), além das pastas do *drive* e do *tcuconnecta*.

No que se refere aos depoimentos dos **Servidores (SAO1, SAO5, SGP1, SGP4, SJI5, SJI6, STIC2 e STIC6)** das secretarias administrativas do Tribunal, percebeu-se que as informações compartilhadas a partir das secretarias servem para apoiar os trabalhos realizados em cada unidade. Conforme os relatos de **SAO1** e **SAO5**, as informações são compartilhadas com vistas a atender diferentes demandas relacionadas à aquisição, alienação e reforma de bens e imóveis, como a gestão do processo licitatório. Destarte, eles compartilham as informações tanto internamente como externamente por meio de instrumentos como o *e-mail*, o SEI (através da aba público), o Diário Oficial da União (DOU), o portal de transparência, o *Comprasnet* e o sistema do Governo Federal (SIASG).

O declarante **SAO5** ainda fez um adendo sobre o compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis em sua unidade. Segundo ele, “[...] quanto aos dados pessoais, meu setor se restringe à visualização dos dados pessoas”. Desse modo, ele informou que não atua no tratamento e no manuseio desses dados, apenas os visualiza, devido aos processos que tramitam por sua unidade.

Por outro lado, os depoimentos de **SGP1** e **SGP4** mostraram que existe o compartilhamento de informações tanto internas como externas. Internamente, as informações são compartilhadas para auxiliar no desenvolvimento de suas atividades geralmente relacionadas ao gerenciamento das informações e dos dados pessoais dos servidores do TRE-PB. Já externamente, o compartilhamento das informações acontece no processo de requisição de servidores de outros órgãos e na disponibilização de informações de interesse público nos *sites* e no portal de transparência. Vale frisar que tais informações estão relacionadas, por exemplo, às despesas dos órgãos em relação à folha de pagamento.

Conforme **SJI5**, as informações são compartilhadas tanto internamente como externamente. Internamente com o intuito de estabelecer a comunicação com as demais unidades por meio de reuniões de trabalho, conversas informais (pessoais), via sistema interno SEI, por *e-mail* ou por grupos de trocas de mensagens instantâneas (*WhatsApp*). Quanto ao

compartilhamento externo, ele apontou que as informações são disponibilizadas por meios informacionais próprios, como o portal na *web*, telefone e *e-mail*, e estão relacionadas aos processos que envolvem partidos políticos e candidatos.

Por sua vez, no relato de **SJI6**, percebeu-se que há uma discordância sobre o compartilhamento interno das informações. Segundo o entrevistado, o que existe é o acesso comum dos servidores às informações. Ele ainda acrescentou que o TRE-PB compartilha externamente as suas informações referentes às solicitações sobre o cadastro de eleitor com a justiça comum (estadual e federal) e com os Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs). Essa interpretação de **SJI6** sobre o acesso e o compartilhamento de informações está, contudo, equivocada, pois o acesso diz respeito a tornar a informação disponível e o compartilhamento determina quais informações podem ser disseminadas e para quais grupos.

Prosseguindo, segundo os relatos de **STIC2** e **STIC6**, as informações compartilhadas visam auxiliar as atividades de gerenciamento, controle e manutenção dos sistemas, como o PJE e os bancos de dados. Para se comunicarem com os seus superiores e com as zonas eleitorais, eles utilizam o TSE, o Ministério Público Federal (MPF), os ofícios, o telefone, o *e-mail* e o PJE.

A partir desses relatos, observa-se que o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba compartilha tanto informações como dados pessoais. Verifica-se também que a maioria desses dados é compartilhado com órgãos da Administração direta e indireta e com outros Tribunais.

O Quadro 30 traz às opiniões dos sujeitos participantes da pesquisa acerca das mudanças provocadas pela implementação da LGPD nas formas de compartilhamento das informações no TRE-PB.

Quadro 30 – Mudanças que ocorreram no compartilhamento das informações

D	Tem sido algo muito criterioso o fornecimento de informação, desde a implementação da LGPD aqui no Tribunal. E nós temos um parecer bem substancial do TSE que, quando nós precisamos, utilizamos ele para negar.
CO	Houve uma modificação muito radical. Antes, no ambiente interno do TRE-PB, era muito comum se enviar um formulário de preenchimento para um determinado setor e aí as pessoas perguntavam de tudo. Mas hoje eles consultam o meu setor que está funcionando como encarregado. Então nós, nos manifestamos à luz da legislação e da doutrina existente naquele momento.
S1	Então, a mudança foi colocar nos processos administrativos a seguinte informação: “na oportunidade, notificamos o senhor de que esses dados serão compartilhados e a sua concordância é necessária, conforme dispõe a LGPD”.
S2	Sim, houve mudanças porque a gente tem muito cuidado até mesmo quando alguém pede uma informação. Dessa forma tudo mudou muito e a gente não passa mais informações assim, do nada.
A	Na minha opinião, a mudança foi em relação aos servidores terem consciência sobre quais dados é que podem ser compartilhados.
SAO1	É, para gente, aqui, eu acho que não.

SAO5	Olha, a LGPD está impactando, pois ela tem o intuito de fazer com que você tenha um olhar mais detalhado sobre os dados pessoais.
SGP1	Eu acredito que os servidores estão mais cautelosos em relação aos registros internos das informações relativas aos dados de pessoas e ainda no que se refere à disponibilidade dessas informações a terceiros.
SGP4	A mudança foi, principalmente, quanto aos dados sensíveis, pois acendeu uma luz amarela quanto ao fornecimento desses dados para quem quer que seja.
SJI5	Maior responsabilização dos gestores na proteção dos dados pessoais e maior consciência na hora de se criar os formulários, pedindo menos informações sensíveis aos cidadãos.
SJI6	Acredito que as informações cadastrais passaram a ter uma maior atenção, inclusive de nossa parte.
STIC2	Não houve nenhuma mudança drástica, nenhuma mudança de grande impacto.
STIC6	O zelo maior de mandar informações de nossas bases para empresas terceiras.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Verificou-se com os relatos que a maioria das suas unidades administrativas teve que alterar os seus processos de trabalho, porque a LGPD fez com que elas tivessem mais atenção e cautela no manuseio, trâmite e disponibilização de dados pessoais. De acordo com **D**, as mudanças ocorridas no compartilhamento foram em relação ao fornecimento dos dados pessoais e sensíveis. Nesse sentido, o parecer do TSE é utilizado como suporte para fornecê-los ou negá-los. Isso implica dizer que antes da LGPD não havia nenhum impedimento no fornecimento dos dados pessoais a terceiros, mas, a partir da entrada em vigor dessa Lei, estes só são fornecidos após uma avaliação com base no parecer circunstancial do TSE, que possibilita aos TREs verificarem se existe legitimidade nos pedidos.

Segundo **CO**, houve uma mudança radical, pois antigamente, no âmbito interno do TRE-PB, era comum ocorrer o envio de um formulário para os setores, por meio do qual se perguntava sobre tudo. No entanto, isso mudou, pois a unidade do entrevistado também é responsável pelo tratamento desses dados, que tem se pautado na legislação e na doutrina que existe sobre a LGPD para poder intervir em determinadas situações. Salienta-se que essa consulta requeria os dados relacionados à raça, orientação sexual, filiação partidária e sindical, entre outras. Sendo assim, essas intervenções são necessárias, porque evitam que esses dados sejam coletados de forma indiscriminável.

Quanto às opiniões dos **Secretários**, constatou-se que houve duas mudanças no processo de compartilhamento das informações. A primeira está presente no relato de **S1**, que informou que a modificação ocorrida foi em relação à adaptação dos contratos, visando incluir cláusulas em que é possível informar aos contratantes que os seus dados pessoais serão publicizados. Já a segunda mudança, de acordo com **S2**, foi no fornecimento desses dados a terceiros.

Em consonância com os relatos acima, **A** informou que a LGPD possibilitou uma compreensão acerca de quais dados podem ser compartilhados - e em que circunstâncias - no ambiente organizacional. A conscientização dos servidores quanto a essas questões é um

ponto bastante relevante para o processo de compartilhamento das informações, pois, se o Tribunal possui um quadro de pessoal que conhece a importância e valoriza a preservação desses dados com responsabilidade e com cautela, haverá um maior controle, a fim de diminuir o acesso de pessoas não desejadas.

Com relação às opiniões dos **Servidores** sobre os impactos da LGPD no compartilhamento das informações, verificou-se que a referida Lei impactou alguns setores. Nesse sentido, o relato de **SAO5** mostrou que a LGPD possibilitou mudanças com o objetivo de exercitar um olhar mais cuidadoso para a divulgação desses dados. Concomitantemente, **SGP1** afirma que essa mudança ocorreu tanto nas questões relacionadas aos registros internos desses dados como também no seu fornecimento a terceiros.

Em seguida, o depoimento de **SJI5** revelou que as mudanças ocorridas no compartilhamento das informações estão relacionadas a uma postura mais contundente por parte dos gestores no que diz respeito à proteção desses dados. Pode-se citar, como exemplo, a conscientização dos servidores em relação à elaboração de formulários adequados para a coleta de dados. Aqui, há a necessidade de ser feita uma observação em relação ao compartilhamento das informações e à participação mais ativa dos gestores na preservação dos dados pessoais, pois é de extrema importância que eles estabeleçam os procedimentos necessários para realizar esse compartilhamento no Tribunal. No entanto, o depoimento do entrevistado revelou que isso não vem acontecendo.

Segundo o relato do servidor **STIC6**, as mudanças no compartilhamento das informações estão relacionadas ao cuidado no processo de envio dos dados pessoais armazenados no Tribunal para as empresas parceiras. Segundo ele, o fornecimento desses dados para as empresas parceiras só é possível por meio de autorização dos gestores, pois são eles que têm o poder de decidir quais informações podem ou não ser distribuídas. Isso implica dizer que antes os gestores não participavam do processo de compartilhamento dessas informações no TRE-PB.

Em contrapartida, os depoimentos dos servidores **SAO1** e **STIC2** revelaram que não houve mudanças em suas rotinas de trabalhos concernentes ao processo de compartilhamento das informações. Isso nos permite concluir que, provavelmente, as atividades desenvolvidas em seus setores não abarcam as questões relacionadas ao tratamento ou à disponibilização dos dados pessoais protegidos pelo Tribunal. Desse modo, pode-se inferir que existem setores dentro do Tribunal que não tiveram as suas práticas de compartilhamento modificadas pela LGPD.

Destarte, o Quadro 31 apresenta os depoimentos dos **Integrantes do Grupo de Trabalho** acerca das formas de compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB.

Quadro 31 – Formas de compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB

GT1	Internamente pelo SEI. Externamente por meio de convênios com outros órgãos.
Gt3	Pelo INFODIP.
GT5	Pelo INFODIP, com o Ministério Público e também para a realização de eleições dos conselhos tutelares.
GT6	São compartilhados com a Receita Federal, o Ministério Público e a Justiça Comum.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Assim sendo, verificou-se que o compartilhamento desses dados geralmente ocorre entre órgãos da Administração direta e/ou indireta por meio do uso de instrumentos congêneres e sistemas. Para o **integrante GT1**, existem duas formas de compartilhamento de dados. A primeira acontece entre os servidores do próprio Tribunal (internamente) por meio do SEI, onde são tramitados os processos e documentos que contêm esses dados. Já a segunda forma refere-se ao compartilhamento externo regido por convênios⁵. O seu funcionamento foi explicado pelo declarante: “[...] olha, os dados que vocês vão acessar aqui, dos eleitores, vão ser os dados A, B e C e eles só podem ser utilizados para esse pedido, não podem ser repassados para outros órgãos”. **GT1** ainda acrescentou que existem convênios com a Receita Federal para a troca de informações pessoais.

Já os depoimentos dos **integrantes GT3** e **GT5** mostraram que as formas de compartilhamento dos dados pessoais ocorrem por meio do INDODIP, um sistema da Justiça Eleitoral que o Ministério Público e a justiça comum utilizam para a troca de informações pessoais, visando contribuir para a atividade de persecução penal. Observa-se que os dados pessoais são compartilhadas também com vistas a ajudar nos processos de investigações criminais.

O **integrante GT5** destacou que também há o compartilhamento desses dados com os conselhos tutelares, pois estes últimos pedem “[...] emprestado o sistema eletrônico de votação; o nome e número dos títulos das pessoas para poder fazer a sua eleição”. Percebe-se que há compartilhamento de informações pessoais, mesmo que mínimo, para a realização de eleições de conselheiros municipais. Diante disso, vale lembrar o art. 26 da LGPD, que estabelece que o compartilhamento das informações pelo poder público deve obedecer ao princípio da finalidade tanto na execução de políticas públicas como no desenvolvimento das atribuições legais dos órgãos. Sendo assim, visando ao desenvolvimento das atribuições legais

⁵A realização de convênios para o compartilhamento de dados pessoais e sensíveis estão previstos na resolução nº 23.659/21 do TSE.

concernentes à realização de eleições, o TRE-PB pode compartilhar informações pessoais com os conselhos municipais para que estes realizem as eleições.

Após reforçar o que foi dito sobre o compartilhamento desses dados com o objetivo de realizar o cumprimento da atribuição de persecução penal, o depoimento de **GT6** acrescenta que também existe um compartilhamento de dados com a Receita Federal concernente às informações relativas a DARF, RAIS e imposto de renda.

Quanto às ações ou estratégias desenvolvidas em relação ao compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis. O Quadro 32 nos traz os resultados obtidos.

Quadro 32 – Ações ou estratégias desenvolvidas em relação ao compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis

GT1	[...] Nós passamos algumas informações para a elaboração de planilhas nas quais fosse colocado o dia a dia vivido por eles. Assim, eles deveriam colocar o que achavam dos dados pessoais que usavam e se aqueles dados eram estritamente necessários para o desenvolvimento do seu trabalho. Questionamos também se nós podíamos enxugar essas informações.
GT3	Não houve nenhuma ação. O cadastro eleitoral já tinha uma regulamentação anterior à LGPD, que é muito cuidadosa nesse aspecto.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Como vimos, o relato de **GT1** apontou que essas ações ou estratégias giraram em torno da realização da atividade de mapeamento dos setores que lidam com esses dados. Já **GT3** mencionou que as ações ou estratégias elaboradas para o compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis – inseridos tanto no banco de dados do cadastro de eleitores como no INFODIP – já haviam sido definidas anteriormente. Eis o seu relato: “[...] já eram bem reguladas e não eram de todo jeito”.

Percebe-se, a partir desses relatos, que o processo de compartilhamento atual atende às necessidades do Tribunal, bem como dos seus parceiros, quer sejam eles órgãos públicos ou empresas privadas. Observa-se também que não houve nenhuma ação e/ou estratégia formulada pelo TRE-PB para o compartilhamento desses dados.

Assim, quanto aos questionamentos sobre os canais que foram criados pelo encarregado para auxiliar na comunicação entre os diversos públicos do TRE-PB, conforme resultados expostos no Quadro 33.

Quadro 33 – Opinião sobre os canais de comunicação elaborados pelo encarregado dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB

GT1	A porta de entrada é a Ouvidoria; fora isso temos o telefone e o <i>WhatsApp</i> .
GT3	No caso do público externo, existe um formulário na página oficial (portal); já internamente temos o telefone, o <i>e-mail</i> , o <i>WhatsApp</i> e a comunicação presencial.
GT6	Telefone.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Verificou-se que esse encarregado se utiliza dos canais já existentes no processo de comunicação com os diversos públicos do TRE-PB. Conforme os relatos de **GT1**, **GT3** e **GT6** os canais são estes: os formulários disponibilizados pela Ouvidoria no *site* oficial do Tribunal, o telefone, o *WhatsApp* (que os eleitores têm utilizado bastante para resolver suas questões com o órgão), o *e-mail* e a interação pessoal.

Desse modo, percebe-se que os recursos informacionais existentes conseguem atender de maneira satisfatória às necessidades de comunicação desta unidade com os seus usuários. Isso implica dizer que o encarregado pelo tratamento dos dados pessoais no Tribunal não formulou nenhum meio de comunicação novo.

Assim, nesta categoria, a pesquisa buscou identificar tanto as formas de compartilhamento das informações quanto dos dados pessoais, que são essenciais para a realização das atividades dos servidores no TRE-PB. O Quadro 34 apresenta um resumo das informações contidas nesta categoria.

Quadro 34 – Resumo da categoria distribuição da informação

Sujeitos da Pesquisa	Formas de Distribuição da Informação
Diretoria Geral	As informações compartilhadas são oriundas das diversas secretarias e unidades do Tribunal e se referem às 123 atividades relacionadas com a instrução dos processos administrativos que os auxiliam na tomada de decisão
Coordenadoria da Ouvidoria	São compartilhadas informações acerca de todas as questões relacionadas à denúncia, reclamações, críticas, elogios ou informações provenientes dos diversos públicos do Tribunal, tudo isso por meio do SEI/OUVIDORIA
Secretários	As informações são compartilhadas estão relacionadas à realização dos atos administrativos voltados para o desenvolvimento de suas atividades. Essas informações são compartilhadas por meio informacionais, tais como: <i>Comprasnet</i> , <i>e-mail</i> , portal, entre outros.
Acessória Geral	O compartilhamento de informações é realizado com o intuito de atender às demandas e ofícios que surgem o tempo inteiro. Essas informações são compartilhadas por meio de <i>Comprasnet</i> , SEI, <i>tcuconnecta</i> , entre outros.
Servidores	As informações compartilhadas a partir das secretarias servem para apoiar os trabalhos realizados em cada unidade. Essas informações são compartilhadas por intermédio SEI, portal de transferência, grupos de trocas de mensagens instantâneas (<i>WhatsApp</i>), banco de dados, entre outros.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

6.2.6 Categoria 6: Uso da Informação

De acordo com Choo (2003), o uso da informação deriva da criação de significado, da construção do conhecimento e da tomada de decisão. Isso implica dizer que a informação possui vários significados no ambiente organizacional, no qual cada representação é o resultado de aspectos cognitivos e emocionais de indivíduos ou de grupos. Diante disso, o uso da informação necessita de meios e processos que sejam capazes de oferecer altos níveis de flexibilidade à informação, devendo também facilitar a sua troca e avaliação entre os sujeitos que compõem a organização.

Dessa maneira, procurou-se descrever como as informações estão sendo usadas pelos sujeitos participantes da pesquisa no desenvolvimento de suas atribuições no TRE-PB. Segue abaixo o Quadro 35 com as informações obtidas durante a coleta de dados.

Quadro 35 – Uso das informações obtidas por meio dos cursos de capacitação e treinamento no TRE-PB

D	Sim, inclusive, o curso sobre a LGPD produziu nos servidores a consciência e o cuidado no tratamento dos dados pessoais.
CO	Tem. Esses cursos que são ministrados pelo TRE-PB têm um caráter muito prático. São coisas que nós colocamos em prática.
S1	Sim, principalmente quando são cursos mais voltados para o desenvolvimento das atividades.
S2	Eu acho que eles assimilam sim, mas às vezes a capacitação não tem muita relevância para as atividades que o servidor vai desenvolver e então ela não é muito interessante.
A	Eu acredito que sim. Esses cursos são de excelência e são cursos direcionados para a realização de nossas atividades.
SAO2	Com certeza. Aqui a gente precisa sempre estar fazendo cursos, principalmente em relação ao processo licitatório.
SGP5	Sim. Os cursos, de maneira geral, são cursos bem práticos. São voltados para o nosso dia a dia e, claro, existem as exceções.
SJI4	Sim, ao longo dos anos fizemos diversos cursos que nos ajudaram a aprofundar os conhecimentos teóricos necessários ao desenvolvimento do nosso trabalho.
STIC3	Sim, mas a grande questão é que os cursos à distância eu vejo com uma certa restrição. Eu prefiro que eles sejam presenciais, mas sem que tenhamos a necessidade de nos deslocarmos para outros estados ou cidades, como Fortaleza, São Paulo e Brasília. Penso que esses cursos poderiam ser mais baratos, menos custosos para o Tribunal trazer o palestrante.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Nesse sentido, a pesquisa buscou analisar o processo de uso das informações pelos sujeitos participantes da pesquisa, visando atender às suas necessidades naquilo que se refere ao desenvolvimento de suas atribuições, à tomada de decisão e ao tratamento dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB.

Sendo assim, procurou-se conhecer as opiniões dos sujeitos participantes da pesquisa, acerca da absorção e utilização das informações que são adquiridas por meio de cursos de

capacitação e treinamento e que são fundamentais no desenvolvimento das atribuições dos servidores no TRE-PB.

Foi verificado, conforme os relatos, que os servidores do Tribunal têm assimilado e utilizado as informações adquiridas por meio desses cursos. Na opinião de **D**, os cursos sobre a LGPD geraram uma consciência coletiva quanto ao cuidado no tratamento dos dados pessoais no Tribunal. Já as opiniões de **CO**, **S1**, **A**, **SGP5** e **SJI4** destacaram que esses cursos são práticos e direcionados para as atividades desenvolvidas em cada unidade. **S2** mencionou que, às vezes, alguns conteúdos/informações de algumas capacitações não são tão relevantes para a realização das funções dos servidores. Sendo assim, não são tão aproveitadas como deveriam.

Na opinião de **SAO2**, os cursos são fundamentais, principalmente quando são voltados para a obtenção de informações referentes às atualizações das leis licitatórias. Por outro lado, o relato de **STIC3** apresenta uma crítica aos cursos que são ministrados em formato digital e aos cursos presenciais que demandam gastos com hospedagem, alimentação e deslocamento dos palestrantes.

A partir disso, observou-se que não foram todos os cursos de capacitação e treinamento realizados que contribuíram com o processo de construção do conhecimento organizacional do Tribunal, já que alguns desses cursos não correspondem à realidade informacional dessa instituição pública.

No Quadro 36, estão expostas às opiniões da **Diretoria Geral**, da **Coordenadoria da Ouvidoria**, dos **Secretários** e da **Assessoria** acerca do uso das informações adquiridas por meios de relatórios, leis e resoluções que são fundamentais para a tomada de decisão referentes às atividades desenvolvidas em seus setores.

Quadro 36 – Uso das informações obtidas por meio de relatórios, leis e resoluções no processo de tomada de decisão no TRE-PB

D	Contribuem de forma decisiva, já que fundamentam a tomada de decisão.
CO	Elas são fundamentais.
S1	É importante e uma constante. É primordial ter essas orientações.
S2	A contribuição é praticamente total.
A	Sempre vão contribuir, porque as nossas decisões são todas fundamentadas. Então elas sempre vão ter uma base legal por trás.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Conforme à opinião de **D**, o uso das informações contribui de forma significativa, pois elas são a base para suas decisões. Nesse sentido, pode-se inferir que, para a **Diretoria Geral**,

o uso das informações que estão inseridas nos normativos jurídicos é um elemento primordial para a tomada de decisão no que concerne aos atos administrativos.

CO, por sua vez, afirmou que o uso das informações que estão insertadas nas leis, nas resoluções, nas doutrinas e no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, é essencial para qualquer tomada de decisão relacionada às reclamações, denúncias, elogios e críticas direcionadas aos serviços prestados tanto no que concerne ao pleito eleitoral como ao tratamento dos dados pessoais e sensíveis realizado pelo TRE-PB.

Os depoimentos dos **Secretários S1** e **S2** vão nessa mesma direção, pois estes consideram que o uso das informações contribui para a realização de suas atividades relacionadas à gestão dos recursos financeiros e informacionais no TRE-PB. **S1** ressaltou que é primordial ter essas orientações, pois elas estão previstas na legislação no que concerne às informações sobre formulação de termo de referência, contrato, licitação, despesas e pagamentos realizados pelo Tribunal. O entrevistado ainda acrescentou: “[...] eu não posso tomar nenhuma atitude, nenhuma decisão ou fazer um encaminhamento, se não tiver esse suporte”.

Por sua vez, na opinião do secretário **S2**, essa contribuição é decisiva e de grande importância. Para ele, a contribuição consiste no suporte que as leis, resoluções, *ebooks* e *boletins* informativos dão para as suas atividades relacionadas à gestão dos processos judiciais e à gestão de documentos.

Para a **Assessoria**, o uso das informações sempre vai contribuir para o processo decisório em sua unidade, pois as informações estão contidas na legislação vigente e são a base para as suas decisões. Assim, pode-se inferir que o uso das informações inseridas nas instruções normativas, nas resoluções, na lei e no Direito Administrativo é algo necessário para a realização das atividades administrativas do gabinete da Diretoria.

A partir desses relatos, pode-se observar que o uso das informações referentes às normas jurídicas representa um alicerce para o processo de tomada de decisão das atividades dos gestores e dos assessores no Tribunal.

Prosseguindo, procurou-se verificar, por meio dos depoimentos da **Diretoria Geral**, da **Coordenadoria da Ouvidoria**, dos **Secretários** e da **Assessoria**, quais são as suas opiniões a respeito da existência de normas e procedimentos direcionados para a utilização das informações que surgem por meio dos diferentes recursos informacionais disponibilizados pelo TRE-PB.

Conforme os relatos, observou-se que existem normas e/ou procedimentos formulados pelo TRE-PB que são direcionados para o uso das informações disponibilizadas por meio de

recursos informacionais, cujo intuito é instruir e/ou orientar os servidores no desenvolvimento das suas atividades. Bons exemplos disso são: a resolução nº 12/2015, que institui o Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e o seu manual de utilização; a Instrução Normativa nº 6/2019, que estabelece regras e diretrizes para o tratamento das informações, para os procedimentos de gestão documental e para os arquivos eletrônicos no âmbito da Justiça Eleitoral na Paraíba; Instruções Normativas com vistas à realização das atividades de alistamento e transferência de domicílio eleitoral; além de ofícios de orientação voltados para a realização de atividades eleitorais que emanam do TSE.

Logo em seguida, os sujeitos participantes da pesquisa foram inquiridos a respeito do uso tanto dos seus dados pessoais e sensíveis quanto dos usuários pelo TRE-PB, conforme respostas apresentadas a seguir.

Quadro 37 – Uso dos dados pessoais e sensíveis dos usuários e servidores do TRE-PB

D	O Tribunal tem buscado seguir as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados, resguardando os dados pessoais dos usuários e seus servidores.
CO	O TRE-PB utiliza a Receita Federal para contar o tempo de serviço e informar os ganhos financeiros do servidor.
S1	O TRE-PB utiliza a minha ficha de saúde, minha ficha funcional e a parte que está relacionada à minha remuneração e vencimentos.
S2	O TRE-PB só utiliza minhas informações como servidor quando eles vão resolver alguma demanda específica minha.
A	Nós só vamos usar à medida que ele (servidor) pede alguma coisa.
SAO2	Utilizamos na publicação de uma nomeação (portaria), mas não são os dados pessoais e sim o nome.
SGP5	O TRE-PB utiliza sim, exatamente para alimentar os dados funcionais tanto financeiros (remuneratórios) como previdenciários.
SJI4	O TRE-PB os utilizam na manutenção de registros funcionais, retenção de imposto de renda na fonte e no plano de saúde.
STIC3	Os utilizam em questões relacionadas à nossa saúde.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

De acordo com o relato da **Diretoria Geral**, o Tribunal busca utilizar essas informações com base no que está disposto na LGPD. Já **CO** apontou que as suas informações pessoais são usadas pelo Tribunal para a realização de atividades de cumprimento de obrigações legais frente a outros órgãos do governo, como a Receita Federal. Essas atividades abrangem a contagem de tempo de serviço para a aposentadoria dos servidores, além da gestão dos seus ganhos financeiros com vistas à declaração de imposto de renda (IRPF). **CO** acrescentou que os dados pessoais e sensíveis dos cidadãos (eleitores) também são utilizados para “[...] atender ao comando constitucional na realização de eleições periódicas”.

No que tange às opiniões dos **Secretários S1 e S2**, o uso das informações pessoais está vinculado aos aspectos referentes à sua vida funcional ou a resolução de demandas solicitadas pelo próprio servidor. Segundo **S1**, o TRE-PB utiliza as suas informações para compor as fichas de assentamento funcional. Quanto ao secretário **S2**, este afirmou que o Tribunal só utiliza as suas informações quando necessita resolver alguma demanda específica. **S2** salientou que “[...] ninguém fica acessando, por exemplo, as minhas fichas funcionais, onde tem tudo meu”. Esse relato demonstra que existe ética e profissionalismo no uso dessas informações pelo TRE-PB.

Já a **Assessoria** ressaltou que as suas informações pessoais só são utilizadas quando surge uma necessidade relacionada a algum direito seu, como por exemplo o direito à licença médica e ao teletrabalho. **A** acrescentou que essas solicitações são feitas por processos que contêm informações pessoais do servidor categorizadas como restritas. Assim, somente o indivíduo e a administração podem ter acesso.

Com respeito às opiniões dos **Servidores** sobre o assunto abordado foi possível constatar que as suas informações pessoais são usadas para as atribuições relacionadas à vida funcional, financeira, previdenciária e de saúde. Conforme **SAO2**, as suas informações pessoais são usadas no transcurso de algum ato que necessite da edição e publicação de portaria, como por exemplo quando se trata da designação de um servidor para um determinado órgão, entre outros. Ele ainda apontou que “[...] os dados pessoais ficam no próprio sistema, que só o próprio servidor tem acesso”, demonstrando que as informações pessoais ficam armazenadas e são tratadas em sistemas. Vale lembrar que, para ter acesso a esses sistemas, é necessário que o servidor possua *login* e senha.

Ademais, verificou-se que tanto a opinião de **SGP5** e a de **SJI4** convergem para a mesma direção ao afirmarem que as suas informações pessoais são utilizadas para atividades relacionadas a aspectos funcionais e financeiros, como: vencimentos, pagamentos, retenção de imposto de renda, informações previdenciárias e aspectos ligados à saúde.

Nesse íterim, **STIC3** também afirmou que as suas informações pessoais são usadas para atividades relacionadas à sua saúde. Segundo ele, “[...] as questões relacionadas com a nossa saúde são todas sigilosas e eu não tenho preocupação quanto a isso”. Assim, ele demonstra se sente seguro quanto à forma com que as suas informações pessoais são manuseadas pelo Tribunal.

Percebe-se, a partir desses relatos, que as informações pessoais dos servidores e dos usuários do TRE-PB não são utilizadas de forma indiscriminada. São usadas, portanto, no cumprimento de obrigações legais, na concessão direitos, na resolução de demandas, na

composição do cadastro funcional e no processo de realização das eleições municipais, estaduais e federais.

No que diz respeito às opiniões sobre o processo de implementação da LGPD no TRE-PB, obteve-se as seguintes respostas.

Quadro 38 – Opinião sobre o processo de implementação da LGPD no TRE-PB

D	Longo, complexo e contínuo. Um aprendizado importante e necessário.
CO	Ainda não tenho uma avaliação formada, pois a implementação está em andamento.
S1	Olhe, o nosso processo está buscando conciliar o que existe para frente, como as novas contratações e também o que tem para trás, ou seja, o que a gente ainda precisa adequar à LGPD.
S2	A LGPD é um dos assuntos que a gente ainda tem que se aperfeiçoar e capacitar. Ela não diz respeito só ao universo jurídico. Nós temos muito ainda que caminhar.
A	Eu acho que demorou um pouco o processo de implementação tanto no Tribunal quanto nas demais organizações.
SAO2	Aqui está iniciando, mas a gente já tem um grupo formado que está trabalhando nesse aspecto dentro do Tribunal.
SGP5	A gente já está saindo de uma fase inicial e estamos avançando. Eu acho que o TRE-PB já tomou a consciência de que isso é necessário, tanto é que a gente já fez curso.
SJI4	A implementação da LGPD no TRE-PB segue um processo bastante criterioso através da formação de uma comissão específica com diagnósticos, entrevistas aos setores, treinamentos, etc.
STIC3	Eu acho bastante tranquila a implantação da LGPD, até porque foi feito um curso para todo mundo em um determinado momento.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A **Diretoria Geral** afirmou que se trata de um processo longo, complexo e contínuo, que vem se constituindo em um aprendizado importante e necessário. Por sua vez, na visão da **Coordenadoria da Ouvidoria**, não há como fazer uma avaliação consistente sobre o processo de implementação da LGPD, visto que ainda é precoce. Isso se deve ao fato de que o Tribunal ficou fechado durante um longo período devido à pandemia da COVID-19. Há, contudo, uma aposta de que, com o retorno aos trabalhos presenciais, será possível realizar uma avaliação mais precisa.

Em relação às opiniões dos **Secretários S1** e **S2**, percebeu-se que elas são convergentes, pois ambos os entrevistados compreendem que ainda há muita coisa a ser feita, principalmente em relação à coordenação das ações que envolvem a adaptação dos processos de trabalho à LGPD.

Na opinião de **S1**, o processo de implementação da LGPD tem trazido alguns desafios no tocante à adequação dos contratos, sejam eles novos ou velhos. Já na visão de **S2**, o processo de implementação da LGPD precisa avançar nos aspectos concernentes à identificação dos setores que mais são impactados por essa Lei e ao oferecimento de cursos de capacitação ou treinamentos mais específicos para essas unidades.

De acordo com a **Assessoria**, a LGPD tardou a ser implementada no TRE-PB devido à demora para a sua entrada em vigor. O declarante **A** salientou que a alta administração do Tribunal está empenhada em fazer cumprir a LGPD. Desse modo, há um interesse em obedecer ao que essa Lei prescreve.

Já para os **Servidores** das unidades administrativas, o processo de implementação da LGPD está caminhando de forma tranquila com base em critérios pré-definidos, como a formação de uma comissão específica para a sua implementação e para a realização de entrevistas e diagnósticos com o objetivo de identificar os setores que tratam de dados pessoais e sensíveis no TRE-PB. Na opinião de **SAO2**, esse processo de implementação, apesar de ainda estar no início, possui ações sendo desenvolvidas pelo Grupo de trabalho, como por exemplo, a adequação das minutas dos contratos realizados pelo Tribunal a essa Lei.

Segundo o relato de **SGP5**, o processo de implementação está em pleno desenvolvimento e ocorrendo de forma satisfatória devido às iniciativas que foram tomadas com o intuito de sensibilizar os servidores acerca da importância de proteger os dados pessoais e sensíveis que constam nos bancos de dados. **SGP5** ainda acrescentou que existe, na página do Tribunal, informações acerca dessa Lei. Contudo, é necessário “algo mais objetivo, como uma cartilha, um treinamento, algo mais prático mesmo”. Conclui-se, assim, que é preciso que haja a elaboração de um produto e serviço mais concretos, capazes de ajudar a todos no desenvolvimento de atividades direcionadas ao tratamento e proteção desses dados.

A percepção de **SJ14** está em conformidade com as afirmações anteriores no tocante à formação do grupo de trabalho e à capacitação dos servidores para o tratamento e proteção dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB. **SJ14** ainda fez um adendo ao apontar que o processo de implementação da LGPD está sendo bastante criterioso, pois tem buscado identificar, a partir da realização de entrevistas e diagnósticos, os setores que lidam cotidianamente com esses dados.

Adiante, **STIC4** informou que o processo de implementação da LGPD tem ocorrido de forma tranquila, sem grandes transtornos ou atropelos, até porque os servidores foram conscientizados sobre a sua relevância.

Observa-se que todos os relatos convergem na opinião de que o processo de implementação da LGPD no Tribunal está em andamento. Percebe-se também que os conhecimentos transmitidos por meio de cursos de capacitação sobre a LGPD geraram nos servidores a consciência de que eles necessitam ter mais atenção ao utilizarem os dados pessoais e sensíveis durante o desenvolvimento de suas funções. No entanto, verifica-se que

as ações que estão sendo desenvolvidas ainda são incipientes e não têm produzido os efeitos esperados.

No que tange às opiniões dos **Integrantes do Grupo de Trabalho** a respeito das medidas de segurança técnica e administrativa que estão sendo adotadas no TRE-PB, a partir da implementação da LGPD, verificou-se que o Tribunal classificou os dados pessoais como ativo crítico de informação. Na prática, isso implica dizer que esses dados tramitaram nos meios informacionais como sigilosos, ou seja, obedeceram aos critérios de restrição. Quanto às medidas administrativas tomadas para a implementação da LGPD, foram apresentados: o trabalho de conscientização dos servidores sobre a relevância do tratamento dos dados pessoais e sensíveis, que ocorreu por meio de cursos; e a realização da ação de adaptação dos contratos e convênios às exigências de referida Lei.

Percebe-se, contudo, que tais medidas não garantem que os dados pessoais estarão em segurança, pois, de acordo com o art. 46 da LGPD, essas medidas devem proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Em seguida, os **Integrantes do Grupo de Trabalho** foram inquiridos acerca da política de segurança dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB, conforme respostas apresentadas no Quadro 39.

Quadro 39 – Opinião sobre a política de segurança dos dados pessoais e sensíveis e seu processo avaliativo no TRE-PB

GT1	Eu sei que existem essas medidas de segurança, mas ainda não sei se elas já estão abrangidas pela LGPD, eu desconheço. Assim, tem muita coisa que eu não consigo responder.
GT3	Política mesmo, no conceito de política como princípios, diretrizes e responsabilidades. Isso existe no TSE, pois é dirigido para toda a Justiça Eleitoral e é nessa política que nós nos ancoramos. Existe um modelo de avaliação que é utilizado aqui; ele é um modelo de avaliação, maturidade e segurança que é operado por um sistema chamado CISCONTROLS, contendo vários elementos de avaliação. Isso é padronizado pela Justiça Eleitoral.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na opinião de **GT1**, existe uma política de segurança, mas ele não tem conhecimento sobre sua adequação à LGPD. O referido integrante ainda acrescentou que “[...] nós temos um normativo, não me lembro agora qual é, se é um provimento sobre a segurança de dados”.

Segundo **GT3**, existe uma política de segurança da informação, mas no TSE, que é uma referência para que os Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) possam desenvolver suas políticas locais. Ele mencionou que o TRE-PB ainda não formulou a sua política de

segurança. Por fim, apontou que a LGPD “[...] vai exigir que sejam criados processos, planos e procedimentos internos em cada Tribunal”.

Nesse sentido, os relatos apontaram para a existência de normativos jurídicos que disciplinam a segurança dos dados pessoais e informam sobre a presença de uma política de segurança no TSE. Contudo, pode-se observar que isso não se aplica à realidade local, pois o TRE-PB não possui uma política interna de segurança dos seus dados pessoais e não há previsão de quando isso irá ocorrer.

Quanto às opiniões sobre o processo avaliativo da política de segurança dos dados pessoais no TRE-PB, constatou-se que a maioria dos integrantes não tem conhecimento suficiente para responder à essa questão. Vale destacar que apenas um entrevistado apontou um modelo de avaliação dessa política. Somente o relato de **GT3** afirmou que existe um modelo de avaliação construído com base em critérios de maturidade e segurança, sendo que essa avaliação é feita por meio do sistema CISCONTROLS. No entanto, surge uma dúvida: como não existe uma política local, mas há um processo avaliativo? Novamente, percebe-se que as informações são desconstruídas dentro do GT. Sendo assim, pode-se inferir que o TRE-PB também não possui um processo avaliativo direcionado para a segurança dos dados pessoais.

No que concerne às opiniões dos **Integrantes do Grupo de trabalho** sobre os critérios utilizados para o descarte das informações pessoais no TRE-PB, obteve-se as seguintes respostas.

Quadro 40 – Critérios utilizados para descarte dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB

GT1	Com relação ao descarte dos dados em formato digital, eu acho que não tem. Já com relação ao descarte das informações que estão em suporte físico, nós temos uma norma que disciplina isso.
GT3	Vai depender do suporte. Por exemplo, em computadores pessoais (<i>Desktop</i>), o descarte se constitui na formatação do HD ou na inutilização dele. Isto porque pode ter uma informação crítica, de qualquer tipo, inclusive com dados pessoais. Já em papel eu sei que existem formas para fazer isso dentro do TRE-PB.

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na opinião de **GT1**, não existe eliminação dos dados pessoais e sensíveis que estão em meios digitais. Já com relação aos dados que se encontram no formato físico, é necessário que seja constituído um processo e um edital para a convocação de empresas ou cidadãos (eleitores) que tenham algum interesse relacionado à informação pessoal prestes a ser eliminada.

Por fim, o relato de **GT3** apontou que há a eliminação dos dados tanto no meio digital como no analógico. No meio digital, as opções são: a formatação do HD do computador ou a

inutilização total da máquina na qual estão armazenados esses dados. Já as informações pessoais dispostas em suportes analógicos, que são trabalhados em diferentes setores, passam pelo processo de trituração. Assim sendo, pode-se inferir que existem critérios distintos para a eliminação dos dados pessoais e sensíveis e das informações no Tribunal.

Ciente do exposto, a referida categoria descreveu o processo de uso da informação pelos sujeitos da pesquisa relacionado às questões de segurança, proteção e eliminação dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB. Segue abaixo, um quadro síntese desta categoria.

Quadro 41 – Síntese da categoria uso da informação

Sujeitos da Pesquisa	Uso da Informação
Diretoria Geral	O uso das informações contribuem de forma significativa, pois elas são a base para suas decisões
Coordenadoria da Ouvidoria	O uso das informações são essenciais para qualquer tomada de decisão relacionada às reclamações, denúncias, elogios e críticas direcionadas aos serviços prestados tanto no que concerne ao pleito eleitoral como ao tratamento dos dados pessoais e sensíveis realizado pelo TRE-PB.
Secretários	O uso das informações contribui para a realização de suas atividades relacionadas à gestão dos recursos financeiros e informacionais no TRE-PB.
Acessória Geral	O uso das informações sempre vai contribuir para o processo decisório em sua unidade, pois as informações estão contidas na legislação vigente e são a base para as suas decisões
Servidores	As suas informações pessoais são usadas para as atribuições relacionadas à vida funcional, financeira, previdenciária e de saúde

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

7 PONTOS DAS ETAPAS DO MODELO DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO QUE DIALOGAM COM O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD NO TRE-PB

A LGPD objetiva o tratamento dos dados pessoais e sensíveis das organizações com vistas à proteção dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e do desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Em termos gerais, isso significa dizer que a LGPD busca entender e salvaguardar os fluxos dos dados das pessoas naturais que estão inseridos nos bancos de dados das organizações.

No Capítulo I, art. 5º, inciso X, da LGPD, o tratamento dos dados pessoais é percebido como a realização das atividades de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Percebe-se que esse entendimento sinaliza a salvaguarda de um conjunto de dados, o qual procura fornecer uma visão sobre determinadas situações. Conforme Davenport (1998), os dados consistem em uma simplória observação sobre o estado do mundo. Assim, pode-se dizer que estes, quando atribuídos de um significado (relevância) e inseridos em um contexto (propósito), oferecem os recursos necessários para que as organizações se apropriem de informações que as auxiliem na resolução de um problema.

Para Miranda (1999), os dados são um conjunto de registros qualitativos e quantitativos, que são organizados, agrupados, categorizados e padronizados adequadamente, se transformando em informação. Isso significa dizer que os dados organizados em um suporte, seja ele físico ou digital, quando atribuídos de um significado e inseridos em um contexto, se constituem em informações essenciais para o desenvolvimento e a tomada de decisão das organizações.

Desse modo, os dados protegidos pela LGPD, quando estão atribuídos de significado (relevância) e inseridos em um contexto (propósito), se constituem em informações capazes de identificar a personalidade de uma pessoa natural. No caso do TRE-PB, o conjunto de dados inseridos em seus sistemas servem tanto para identificar quanto para traçar um perfil dos cidadãos paraibanos com vistas à elaboração de ações direcionadas para o pleito eleitoral.

Diante desse contexto, tem-se que o fluxo dos dados pessoais pode ser analisado com base em um dos modelos da Gestão da Informação. Relembra-se, portanto, que os fluxos informacionais são produzidos pelas pessoas e pelos setores das organizações em um processo natural, decorrente de atividades, tarefas e decisões. Esses fluxos tendem a trafegar com dados

e informações que visam auxiliar na construção do conhecimento dos sujeitos inseridos no ambiente organizacional.

Dessa forma, Choo (2003) entende que o fluxo de informação é um processo intrínseco, mas que também tem influência no âmbito externo das organizações. Assim sendo, os dados e as informações são utilizados pelas organizações com o intuito de dar sentido às mudanças que estão ocorrendo no ambiente externo, visando fomentar a geração de novos conhecimentos e contribuir na tomada de decisão.

Nessa perspectiva, o modelo de Gerenciamento da Informação aludido por Choo (2003) visa à administração de uma rede de processos contínuos e correlatos, que são: a identificação das necessidades de informação; a aquisição da informação; a organização e o armazenamento da informação; o desenvolvimento de produtos e serviços de informação; a distribuição da informação e o uso das informações.

Diante disso, esses processos do modelo da GI foram explorados com o intuito de compreender de que forma eles podem auxiliar o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba na adequação dos seus fluxos informacionais às exigências e ditames da Lei Geral de Proteção de Dados.

A fase de identificação das necessidades de informação visa a busca de soluções para preencher as lacunas e os problemas que surgem no decorrer do desenvolvimento das atividades no ambiente organizacional. Nessa etapa, são analisados aspectos como: identificação das atividades; identificação dos públicos-alvo; identificação das informações necessárias para a realização das atividades; e identificação das ações e/ou estratégias de informação voltados para suprir as necessidades do público-alvo.

Já no processo de implementação da LGPD, os pontos que são levados em consideração são: a identificação dos tipos de dados pessoais; a identificação dos titulares dos dados pessoais; a identificação das atividades que necessitam de dados pessoais para serem realizadas; a identificação das ações e/ou estratégias voltadas para suprir as necessidades informacionais dos diversos públicos sobre o tratamento e o compartilhamento dos dados pessoais; e a identificação dos impactos causados nos fluxos da informação e nos setores das organizações.

Como pode ser verificado, tanto nos processos da GI quanto na LGPD existem aspectos que são congruentes no que diz respeito ao levantamento das necessidades de informação no ambiente organizacional. A principal diferença entre elas consiste nos impactos que a implementação da LGPD causa nos fluxos informacionais e nos setores das organizações.

Em seguida, a fase de aquisição da informação é tida, para a GI, como a etapa mais complexa do processo de administração das informações, pois busca o equilíbrio entre as necessidades de informação e a capacidade cognitiva dos sujeitos, compreendida como limitada. Nessa fase, são levantados os aspectos concernentes à identificação das fontes de informação; identificação das barreiras no processo de aquisição e uso das informações; e identificação de canais de comunicação que possibilitem a sistematização e a constituição de normas, regras e/ou diretrizes para o compartilhamento das informações.

Por sua vez, no processo de implementação da LGPD, essa etapa contribui com os seguintes aspectos: identificação das fontes que contêm dados pessoais; identificação da realização da atividade de mapeamento dos dados pessoais; identificação das barreiras no processo de aquisição e uso dos dados pessoais; e identificação das normas, regras e/ou diretrizes que versam sobre a aquisição e o uso desses dados. Percebe-se que os pontos analisados tanto no processo da GI quanto na LGPD são semelhantes. O destaque, aqui, se concentra na realização da atividade de mapeamento dos dados pessoais.

Prosseguindo, vem a fase de Organização e armazenamento das informações, que realiza a identificação dos sistemas de classificação/indexação desenvolvidos para obter a recuperação das informações necessárias para solucionar os problemas que surgem no ambiente organizacional. Nessa etapa, são levantados aspectos referentes à identificação dos sistemas de classificação/ indexação das informações adquiridas e/ou criadas; e a identificação dos critérios de restrição de acesso e uso das informações.

No que diz respeito ao processo de implementação da LGPD, a fase de organização e armazenamento dos dados pessoais consiste na etapa mais sensível e complexa. Isto porque, se os critérios de classificação/indexação e restrição de acesso e uso não estiverem bem delimitados, as organizações não conseguirão impedir que aqueles dados venham a ser manipulados de forma indiscriminada, sem nenhum controle e/ou segurança. Aqui, são analisados os aspectos que correspondem à identificação dos setores que organizam, armazenam, tratam, recuperam e localizam os dados pessoais, o que abrange a identificação dos sistemas de classificação/indexação dos dados pessoais; identificação dos critérios de acesso e uso dos dados pessoais; identificação do plano de risco de incidente; identificação dos procedimentos que garantam o acesso e o uso dos dados pelos seus titulares; e identificação dos procedimentos que versem sobre as atividades de bloqueio, eliminação e portabilidade dos dados pessoais.

Ressalta-se que, nessa fase, podem surgir alguns gargalos, como a ausência de critérios preestabelecidos de metadados e/ou termos que possibilitem uma recuperação rápida

e precisa das informações pessoais que estão contidas, principalmente, em documentos ou processos, cujos assuntos são mais genéricos, e que estão inseridos em suportes físicos ou passaram pelo processo de migração (digitalização). A grande questão, aqui, se refere à forma mais adequada de estabelecer critérios de organização/indexação capazes de abranger todas essas informações pessoais quando elas necessitem migrar para o meio digital.

Outra dificuldade que pode ser encontrada refere-se ao estabelecimento aleatório e improvisado de critérios de acesso e uso desses dados. A maioria das organizações tende a elaborar medidas que restringem o acesso e o uso das informações de forma não planejada e indiscriminada, apenas por considerarem que elas não podem ser divulgadas. Isso acaba limitando o acesso das pessoas que necessitam dessas informações para desenvolverem suas atividades cotidianas, impactando de forma direta o fluxo contínuo das informações.

Assim, a solução deve estar baseada no levantamento e na descrição minuciosa do ciclo dos dados pessoais no ambiente organizacional. Esse fluxograma permitirá que as organizações consigam estabelecer normas, regras e/ou diretrizes capazes de nortear os parâmetros de acesso e uso desses dados pelos seus colaboradores, evitando que isso seja realizado de forma completamente aleatória.

Outra situação consiste no fato da criação de procedimentos que possam garantir os direitos dos titulares em relação às atividades de bloqueio, eliminação e portabilidade dos seus dados pessoais. A maioria das organizações não estava preparada para lidar com a realização dessas atividades. Então, para que elas consigam estabelecer procedimentos com esse objetivo, precisam responder a algumas perguntas, tais como: quais os casos em que pode haver o bloqueio desses dados? Como pode ser realizada a eliminação desses dados? Existe a possibilidade de haver a portabilidade desses dados para outras instituições? Como aconteceria essa portabilidade?

Aparentemente, essas questões são fáceis de serem respondidas, no entanto, não é tão simples assim, pois existe a necessidade de elaborar todo um estudo sobre a estrutura da organização, sua missão, visão, valores e objetivos, com a finalidade de estabelecer quais as atividades que podem ser desenvolvidas junto aos titulares dos dados pessoais.

Tomando como exemplo o caso do TRE-PB, que tem a finalidade de realizar o tratamento dos dados pessoais com o intuito de garantir o planejamento, a organização e a realização das eleições municipais, estaduais e federais, resta a seguinte indagação: por meio de quais instituições o cidadão (titular desses dados) poderia solicitar o bloqueio, a eliminação e a portabilidade dos seus dados?

Nesse ínterim, tem-se a questão da elaboração do plano de riscos de incidentes (segurança da informação). O fato é que as organizações muitas vezes não possuem recursos suficientes para investir em sistemas de segurança da informação, estabelecendo apenas procedimentos simples, como *backups* em nuvens, *login* e senha, sem sequer capacitar os seus servidores sobre esse assunto.

Destarte, para que seja possível resolver essa questão, as organizações precisam investir em recursos financeiros para a aquisição de tecnologias mais avançadas capazes de proteger os seus sistemas contra ataques de *hackers*. Elas também têm que formular ou modificar seus planos de segurança e torná-los conhecidos pelos seus colaboradores por meio de capacitações, cujo intuito seja o de conscientizá-los sobre o grande risco da externalização indevida das informações pessoais.

A próxima fase é a de Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação. Ela consiste na elaboração de meios informacionais que possibilitem atender às necessidades de informação dos sujeitos das organizações e identificar aspectos referentes à formulação de produtos/serviços de informação, sem deixar de levar em consideração a sua finalidade, o seu processo avaliativo, a criação de canais de comunicação e as formas de divulgação da informação.

Já no diz que respeito à LGPD, essa etapa contribui para o desenvolvimento de produtos/serviços que têm o objetivo de esclarecer, treinar, preparar e conscientizar os diversos públicos-alvo sobre o tratamento dos dados pessoais. No caso do TRE/PB, há também a necessidade da criação e disponibilização de canais de comunicação entre as organizações e o público, além da elaboração de ações e estratégias voltadas para a adequação das minutas dos contratos e convênios às exigências da LGPD.

O destaque, aqui, baseia-se na formulação de meios capazes de esclarecer os diversos públicos das organizações sobre o tratamento dos seus dados pessoais e na elaboração de instrumento legais que estabeleçam normas, regras e diretrizes sobre o tratamento e o compartilhamento dos dados pessoais dos indivíduos que prestam algum tipo de serviço ao Tribunal.

A fase seguinte, que diz respeito à distribuição da informação, auxilia no entendimento de como as informações são disseminadas no ambiente organizacional, considerando os aspectos inerentes à identificação das formas de compartilhamento das informações. Nesse caso, a LGPD contribui com a identificação das mudanças no compartilhamento das informações pessoais; com a identificação das ações e estratégias voltadas para o compartilhamento desses dados; e com a identificação dos canais de comunicação existentes

entre o encarregado e os diversos públicos das organizações com vistas ao compartilhamento das informações referentes aos dados pessoais.

Por último, vem a fase de uso da informação, que se refere aos aspectos voltados para a compreensão de como a informação é utilizada pelos diversos públicos das organizações. Nessa etapa, podem ser levantadas as formas e maneiras desenvolvidas para assimilar as informações necessárias para o trabalho na instituição (cursos, treinamentos e capacitações); a contribuição das informações oriundas de diferentes fontes para auxiliar no processo de tomada de decisão; e a formulação de normas e/ou procedimentos direcionados à utilização das diferentes fontes de informação nas organizações.

Quanto à LGPD, ela contribui no processo de uso das informações pessoais (dados) pelas organizações; na descrição da política de segurança da informação; na formulação de medidas de segurança técnica e administrativa dos dados pessoais; na descrição do processo avaliativo da política de segurança da informação; na criação dos critérios adotados para a eliminação (descartes) dos dados pessoais; e na elaboração dos procedimentos adotados quanto à obtenção das informações relativas ao processo de implementação da LGPD.

Assim, tem-se que a maioria das informações analisadas no processo de uso dos dados pessoais está direcionada para a política de segurança da informação.

8 AS CONTRIBUIÇÕES DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD NO TRE-PB

O presente estudo teve o intuito de analisar o processo de Gestão da Informação e suas contribuições na implementação da LGPD no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, tomando como base o modelo da GI aludido por Choo (2003).

Mediante as seis categorias que compõem esse modelo, foi possível compreender tanto o processo de busca e uso das informações dos serventuários do TRE-PB quanto identificar quais ações, estratégias e mudanças estão ocorrendo em seus fluxos informacionais e, consequentemente, em seu ambiente organizacional.

A fim de compreender como o processo de Gestão da Informação pode contribuir com o trabalho de implementação da LGPD no TRE-PB, o estudo apresentou todas as etapas que integram o modelo da GI no Tribunal. Assim, a partir dos relatos dos participantes da pesquisa, obtidos com as entrevistas individuais e os grupos focais, foi observado que as suas necessidades de informação surgem em decorrência da realização das atividades administrativas e jurisdicionais que visam atender às diferentes demandas informacionais dos diversos públicos do Tribunal.

Nesse sentido, essas atividades englobam os aspectos da tomada de decisão dos processos administrativos, como as manifestações, reclamações, críticas, elogios e denúncias que envolvem a LGPD quando aplicada aos diversos trabalhos e serviços voltados para a realização do pleito eleitoral no estado da Paraíba. Aqui, podem ser citadas diferentes atividades, a saber: a função de secretariar as sessões de julgamentos; o agendamento de reuniões e compromissos; a gestão, organização e fiscalização dos aspectos referentes à parte administrativa e orçamentária; a administração, planejamento, orientação, supervisão e controle das questões relacionadas à saúde e ao bem-estar dos colaboradores do Tribunal; e, por fim, a elaboração, envio, acompanhamento e elaboração de documentos das sessões da Corte, seguida da gestão, operação e manutenção do Sistema de Cadastro de Eleitores.

Destarte, essas atividades são consideradas essenciais para o pleno funcionamento do Tribunal, pois apresentam aspectos que perpassam pelo gerenciamento dos seus recursos humanos, financeiros, informacionais e tecnológicos. Contudo, para que haja a sua efetiva realização, os gestores e servidores do TRE-PB precisam das informações que constam nos processos administrativos, nas pautas de julgamento, nos cursos de capacitação, nos livros (doutrinadores), nas conversas informais (entre setores), no Código de Usuário do Serviço Público e nas normas jurídicas internas e externas.

No que diz respeito às ações desenvolvidas para suprir as necessidades de informação de seus diversos públicos, foi constatado que são utilizados o portal de transparência, o balcão virtual, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o Sistema de Processos Judiciais Eletrônicos (PJE), os boletins informativos, a plataforma de normas judiciais, a divulgação de vídeos informativos sobre o uso do PJE, o encaminhamento de demandas para os setores, o *Comprasnet*, o SICAF, o *google*, para acessar *sites* dos demais TREs, e o Sistema E-PLENO.

No entanto, durante a fase de identificação constatou-se também, a respeito das necessidades de informação da GI, que existem alguns gargalos que precisam ser solucionados pela Alta Administração do TRE-PB. Essas dificuldades estão associadas à falta de conhecimento, habilidades e competências, por parte dos gestores, para desempenhar funções referentes à Gestão da Informação sob vários aspectos: a manipulação das informações contidas nos documentos digitais e/ou analógicos; a falta de compreensão e clareza das especificidades e limites do poder de decisão e intervenção da Alta administração, da Diretoria Geral e dos Secretários no que concerne às atividades administrativas e judiciais desenvolvidas pelos servidores do Tribunal. Este último aspecto, inclusive, faz com que haja uma coordenação de ações e estratégias precárias, formuladas nos setores que têm a responsabilidade de suprir as informações necessárias para o pleno funcionamento do Tribunal. Tal falta de controle e coordenação suscita a existência de diferentes formas de entender e diagnosticar quais seriam as informações essenciais para cada setor.

Já com relação à identificação das necessidades de informação dos sujeitos da pesquisa voltadas para o processo de implementação da LGPD, foi revelado que tais necessidades dizem respeito aos seguintes aspectos: identificação e esclarecimento sobre os dados pessoais e sensíveis que são tratados pelo Tribunal; informações capazes de conscientizar os públicos do TRE-PB sobre as formas corretas de tratamento dos dados pessoais; e ainda as informações necessárias para garantir a segurança dos dados pessoais armazenados no Tribunal.

Desse modo, diante dos dados levantados pela pesquisa, compreendeu-se que o processo de implementação da LGPD no TRE-PB concentrou-se somente nos setores tidos como estratégicos e que estão ligados aos diferentes tipos de gestão existentes no Tribunal (financeira, tecnológica, informação e de pessoas). Tais setores, inclusive, possuem um elevado trânsito de dados pessoais e sensíveis, como CPF, RG, CNH, filiação partidária e sindical, entre outros.

Sendo assim, conclui-se que a fase de necessidades de informação no processo de implementação da LGPD permitiu a identificação de lacunas no conhecimento dos servidores

e dos integrantes do GT decorrentes da falta de acesso às informações necessárias para realizar o tratamento correto das informações pessoais. Ainda que algumas ações já tenham sido implementadas, elas não foram suficientes para que tais públicos obtivessem o conhecimento necessários para realizar tal tratamento.

Já com relação às informações obtidas durante o processo de aquisição das informações pelos sujeitos participantes da pesquisa, verificou-se que as diversas fontes de informação são utilizadas para auxiliar no desenvolvimento de suas atividades. Essas fontes consistem nos próprios processos, doutrinas (livros), decisões jurídicas (precedentes), leis, resoluções, *sites* de compras coletivas, *sites* do TSE e demais TRE's, banco de dados de cadastro de eleitores (ELO), banco de dados da Receita Federal, bibliotecas digitais, *ebooks*, Intranet, Internet, *WhatsApp* e vários sistemas (*Comprasnet*, SICAF, SEI, SGH, SGE e SGP).

Diante disso, foi observado que a maioria dos entrevistados não tem nenhuma dificuldade em utilizar as fontes no processo de busca e uso das informações. Na verdade, os obstáculos informados dizem respeito à interpretação de alguns pontos da LGPD, a saber: a aplicação de sanções administrativas pela ANPD; organização intuitiva dos *sites*; obtenção de informações antigas por meio dos suportes digitais; manutenção corretiva e evolução do sistema SGE; falta de preparo dos servidores para utilizarem todos os recursos do sistema SEI; obtenção das informações corretas dos eleitores; e a ausência de permissões de acesso a alguns bancos de dados.

Já com relação às contribuições que essa fase pode dar ao processo de implementação da LGPD, observou-se que ela possibilita a identificação de fontes ricas em dados pessoais. Algumas delas (banco de dados, SEI e PJE), inclusive, são utilizadas pelos gestores, assessores e servidores e contribuem para o processo de busca e uso das informações, essencial para o desenvolvimento das atividades do Tribunal.

Compreende-se também que a identificação dessas fontes só foi possível graças à realização de um mapeamento elaborado com base na cadeia de valor do Tribunal. Além disso, deve-se acrescentar que o Tribunal não possui nenhuma ação cujo objetivo seja de coletar a autorização dos cidadãos para poder realizar a atividade de tratamento dos dados pessoais.

Segundo as opiniões dos gestores, assessores e servidores no que diz respeito ao processo de armazenamento e organização das informações, foi constatado que os setores que estão envolvidos nos processos de armazenamento, organização, tratamento e recuperação/localização das informações são as quatro secretarias: a secretaria administrativa

e orçamentária, a secretaria de gestão de pessoas, a secretaria judiciária e de informação, e a secretaria de tecnologia e comunicação da informação.

As informações são armazenadas nesses setores tanto por meios analógicos como digitais. Como exemplo dos meios digitais, temos o sistema SEI (geral como ouvidoria), o PJE, o arquivo geral, o sistema IQ e o sistema JUIZO. Para a organização dessas informações nesses recursos informacionais, são utilizados os seguintes métodos: temático (assunto), cronológico (ano e mês), *variadex* (cor) e numérico. Já o sistema SADP é utilizado para o controle das informações que estão armazenadas no arquivo geral e o seu tratamento obedece a diferentes graus de restrição ou sigilo.

Aparentemente, o Tribunal dispõe de um sistema de armazenamento, organização e tratamento das informações bem definido. Contudo, observou-se que também existem lacunas nessa fase da GI. Elas estão relacionadas à ausência de um sistema de organização das informações inseridas no SEI, decorrente da ausência de conhecimento, habilidade e competência dos gestores para solucionar esse problema.

A solução de tal problema é essencial para o bom andamento do processo de Gestão da Informação, pois há o risco de que, futuramente, o Tribunal venha a possuir uma gama de informações nos suportes digitais que permanecerão sem a devida organização e tratamento, prejudicando em muito os processos de acesso e uso das informações.

Além disso, verificou-se que o processo de armazenamento e organização das informações pode contribuir significativamente na implementação da LGPD no TRE-PB. Essa contribuição reside na possibilidade de auxiliar na elaboração de um plano de incidentes (segurança da informação) voltado para os dados pessoais que estão inseridos nos bancos de dados, bem como identificar as formas utilizadas para o armazenamento e organização das informações. Por fim, o processo possibilita a garantia do direito de acesso aos titulares no que diz respeito à alteração, eliminação, bloqueio e portabilidade dos seus dados pessoais.

Conforme mencionado anteriormente, não existe um plano de incidentes (segurança das informações) no TRE-PB. O que existe, na prática, é a adoção de medidas simples voltadas para a realização das atividades cotidianas, que estão longe de impedir a violação de dados. Acrescente-se a isso o fato de os gestores, assessores e servidores não possuem os conhecimentos técnicos necessários para atuarem na formulação desse plano.

Outrossim, verificou-se que o Tribunal não conta com ações especialmente voltadas à garantia do acesso pelos titulares aos seus dados pessoais e, conseqüentemente, também não existem formas para que eles possam alterá-los, eliminá-los, bloqueá-los ou mesmo fazer a portabilidade.

No que tange às informações dos gestores, assessores e servidores acerca da fase de desenvolvimento dos produtos e serviços de informação, foi constatado que os produtos e os serviços de informação estão pautados em normativos jurídicos, sistemas e disponibilização de informações no *site* oficial do TRE-PB.

Nesse cenário, os produtos são constituídos pelas instruções normativas, notas técnicas, resoluções, regimento interno, SEI (geral/ouvidoria) e nos portais. Já os serviços compreendem algumas ações, como: a realização de *workshops* com o intuito de municiar os partidos políticos de informações sobre as mudanças nas leis eleitorais; a disponibilização de informações no portal do Tribunal (como por exemplo as decisões sobre processos judiciais e administrativos); a orientação na prestação de contas após a realização das eleições; o trabalho de conscientização no ambiente escolar sobre a importância do processo eleitoral; o balcão virtual, que informa aos jurisdicionados sobre a evolução de seus processos; e o sistema “SOU PCD”, criado com o objetivo de possibilitar acessibilidade e inclusão aos cidadãos/eleitores com deficiência. No entanto, vale destacar que ainda não há nenhum método para avaliar tais produtos e serviços.

No que diz respeito à contribuição dessa fase para o processo de implementação da LGPD, identificou-se a importância que tais produtos e serviços de informação têm o intuito de instruir e esclarecer os diversos públicos do TRE-PB acerca da LGPD, especialmente no que concerne ao tratamento dos dados pessoais e à adequação das minutas e dos contratos aos ditames dessa Lei. Isto porque foi observado, nas falas dos respondentes, que não existem produtos ou serviços de informação que atendam de maneira satisfatória às necessidades dos diversos públicos do Tribunal nesses aspectos tão caros à LGPD. Tampouco existem rotinas ou procedimentos pré-definidos que possibilitem adaptar as minutas dos processos novos e antigos às exigências dessa Lei.

Na fase de distribuição das informações, foi possível observar que o Tribunal compartilha os seus dados e informações internamente (entre os setores) e externamente. No âmbito externo, ela se dá primeiramente com os órgãos do Governo Federal, tais como a Receita Federal, outros Tribunais Regionais Eleitorais (TREs), o Tribunal de Contas da União (TCU), o Ministério Público (MP), o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e os Conselhos Tutelares. Além disso, o compartilhamento também ocorre com as empresas que prestam serviços ao Tribunal e com os eleitores. Para essa distribuição, são utilizados tanto canais formais (ofício, *e-mail*, processos administrativos e sistemas digitais internos e externos) como informais (diálogos entre colegas, *WhatsApp* e *e-mails*).

Com relação aos dados pessoais, averiguou-se que eles são compartilhados com vistas a auxiliar os processos de investigação criminal, o cumprimento de obrigações legais (como o DARF) e a realização de eleições para conselheiros.

Acerca das mudanças provocadas pelo processo de implementação da LGPD no compartilhamento dos dados pessoais no TRE-PB, os gestores, assessores e servidores tiveram que alterar os seus processos de trabalho. Apurou-se que essas alterações foram muito simplórias, já que elas consistiram apenas nas modificações dos instrumentos informacionais (formulários) utilizados para a coleta de dados e em tentativas de mudança de mentalidade dos servidores no que se refere ao tratamento, compartilhamento e divulgação desses dados a terceiros e ao cuidado e segurança dos registros internos (cadastro).

Por outro lado, em relação às opiniões dos integrantes do GT acerca dessa temática, foi relatado que as formas de compartilhamento já existentes atendem às necessidades de distribuição das informações do Tribunal tanto internamente como com os seus parceiros externos (órgãos públicos e/ou empresas). Sendo assim, o grupo de trabalho não sugeriu nenhuma ação ou estratégia novas direcionadas para esse compartilhamento. É importante mencionar que, segundo os membros do GT, os recursos informacionais já existentes também suprem as necessidades de comunicação entre os encarregados e os seus diversos públicos. Desse modo, o GT também não sugeriu nenhum meio de comunicação novo para a realização dessa tarefa.

Fica evidente, a partir dessas informações, que há um ruído de comunicação entre os gestores, assessores, servidores e os integrantes do GT quanto às mudanças nas formas de compartilhamento das informações e dos dados pessoais. Isso se deve pela ausência de conhecimento do grupo de trabalho acerca do processo de compartilhamento das informações, pois estas não abrangem apenas as relações estabelecidas em contratos e convênios e os usos dos meios informacionais para a troca dos dados pessoais e informações, mas envolvem, sobretudo, o processo de conscientização dos seus colaboradores, as mudanças nos instrumentos informacionais utilizados para a coleta desses dados, bem como o cuidado na divulgação desses registros cadastrais a outrem.

Adiante, no que se refere ao uso das informações pessoais dos servidores e usuários do TRE-PB, verificou-se que elas são utilizadas quando há a necessidade de cumprir alguma obrigação legal relacionada à tramitação de processos que envolvem a concessão de direitos dos servidores e a manutenção e atualização dos cadastros funcionais armazenados nos bancos de dados. Além desses aspectos, também há a utilização dessas informações visando

atender às diferentes necessidades informacionais provenientes da realização do pleito eleitoral.

Nesse sentido, ao conhecer as opiniões dos servidores e usuários acerca do processo de implementação da LGPD no TRE-PB, constatou-se que eles compreendem que as ações/estratégias que estão sendo desenvolvidas ainda são muito incipientes.

Por fim, com relação às opiniões dos integrantes do GT acerca da política de segurança da informação, incluindo-se aí as formas de descarte dos dados pessoais, foi relatado que não existem medidas concretas para garantir a segurança das informações, o que revela a ausência de uma política nesse sentido. Já no que se refere à eliminação desses dados, as opiniões levantadas apontaram que tais estratégias e ações são voltadas apenas para os dados contidos em processos e/ou documentos físicos e para os equipamentos tecnológicos que os armazenam.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todas as informações expostas, tem-se que, a partir das seis etapas do modelo da Gestão da Informação, é possível compreender tanto o processo da própria GI como o de implementação da LGPD nas organizações. Sendo assim, é inquestionável que o gerenciamento dos fluxos informacionais deve ser considerado vital para o acesso e uso estratégico das informações e dos dados pessoais, uma vez que proporciona a identificação de pontos fortes e fracos no ciclo informacional das organizações.

Desse modo, percebeu-se que, no TRE-PB, existem vários aspectos fortes no processo de Gestão da Informação e implementação da LGPD. Tais pontos se referem, principalmente, à existência de uma diversidade de recursos informacionais que contribuem para a disponibilização das informações e dos dados pessoais com o objetivo de viabilizar o seu acesso e uso pelos diversos públicos do TRE-PB.

Quanto aos pontos fracos (lacunas), observou-se tanto no processo de Gestão da Informação como no de implementação da LGPD que eles estão presentes em todas as etapas do modelo aludido por Choo (2003). No tocante à identificação das necessidades de informação dos sujeitos participantes da pesquisa, percebeu-se, muitas vezes, que não há uma compreensão criteriosa por parte dos entrevistados acerca do fluxo das informações e dos dados pessoais no Tribunal.

Destarte, isso indica a ocorrência de duas situações. A primeira consiste na sua complexidade administrativa, pois é sabido que o Tribunal é uma partícula dentro do sistema eleitoral brasileiro, dependendo, algumas vezes, de procedimentos estabelecidos por normativos jurídicos externos, já que é hierarquicamente subordinado às decisões do Tribunal Superior Eleitoral (TSE). A segunda situação baseia-se na falta de interesse dos colaboradores desse órgão em conhecer mais a respeito dos aspectos da GI e da LGPD. Isso advém da ausência de uma política capaz de envidar esforços para realizar uma capacitação e conscientização desse público a respeito da importância de trabalhar a Gestão da Informação de maneira profissional. Vale lembrar que a adoção de tal política será capaz de auxiliar sobremaneira tanto o processo de implantação como a sua fase posterior, que prevê o atendimento contínuo do Tribunal às exigências previstas pela LGPD.

Vale registrar ainda que a ausência de tal política advém também da falta de atuação, por parte da Alta Administração, no tocante à realização de cursos de capacitação e treinamento sobre a gestão das informações e a segurança e acessibilidade dos dados pessoais sensíveis, que deveriam ser voltados para os colaboradores e para os públicos cujas

informações o Tribunal possui. Nesse aspecto, foi justificado pelos participantes da pesquisa que, além dessa ausência de política, há pouca verba orçamentária disponível para essa finalidade.

Quanto ao processo de aquisição das informações, viu-se que os pontos mais sensíveis abrangeram os aspectos referentes à obtenção das informações dos eleitores; das sanções administrativas da LGPD; e da falta de preparação dos servidores quanto ao uso de todos os recursos existentes no sistema SEI. Desse modo, nota-se que, nos casos de obtenção das informações dos eleitores e das sanções administrativas, o Tribunal sempre dependerá da iniciativa/vontade dos cidadãos/eleitores em informar os seus dados corretamente, bem como da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) para formular normas, regras e/ou procedimentos que permitam a aplicação de multas em casos de violação do sigilo dos dados pessoais e sensíveis.

Ademais, a falta de preparo dos servidores no que diz respeito aos recursos do sistema SEI é de responsabilidade do Tribunal, pois é da competência do próprio órgão treinar os seus colaboradores quanto ao uso dos seus sistemas internos e externos. Salienta-se que o sistema SEI é o principal recurso informacional utilizado pelos participantes da pesquisa para o desenvolvimento de suas atividades. Sendo assim, deveria haver ações voltadas para capacitar esse público quanto à sua utilização.

No processo de armazenamento e organização das informações e dos dados pessoais no Tribunal, existe uma lacuna concernente à ausência de um sistema de organização/catalogação das informações inseridas no SEI. Isso tem impossibilitado que as informações e os dados pessoais sejam recuperados de forma rápida e precisa, o que denota, mais uma vez, a importância de poder contar com um trabalho de Gestão da Informação para poder atender com plenitude todas as exigências estabelecidas pela LGPD.

Nesse sentido, esse problema decorre do desconhecimento dos servidores do TRE-PB sobre a Gestão da Informação, o que impacta, consequentemente, na gestão dos dados pessoais, impedindo, dessa forma, que o Tribunal conte com um plano consistente e bem elaborado para evitar o vazamento de informações e dados, o que garantiria aos seus titulares o pleno exercício do direito de alteração, portabilidade, eliminação e bloqueio.

Assim, tem-se que é essencial para as organizações estarem atentas às necessidades informacionais de seus colaboradores, pois a não observância destas pode comprometer todo o processo de fluxo informacional. Ressalta-se, ainda, que a solução mais viável para sanar essa lacuna informacional concentra-se na obtenção de informações por meio de cursos de capacitação e qualificação.

Já no que diz respeito ao processo de distribuição das informações e dos dados pessoais e sensíveis, vimos que havia a prática de prestação de informações sobre dados pessoais a terceiros no ambiente organizacional do Tribunal. No entanto, a partir da LGPD, isso foi modificado e agora as informações são disponibilizadas somente aos seus titulares. Nesse sentido, tem-se que a implementação da LGPD no TRE-PB afetou, de fato, as suas formas de compartilhamento, principalmente no tocante à conscientização dos servidores em relação à disponibilização de informações pessoais a terceiros.

Por fim, na última categoria analisada, observou-se que os sujeitos participantes da pesquisa utilizam apenas as informações e os dados pessoais e sensíveis na realização de suas atribuições no Tribunal. Aqui, merece ser destacado que o TRE-PB necessita, urgentemente, estabelecer diretrizes, normas, regras e/ou procedimentos que sejam capazes de garantir a segurança dessas informações e dados inseridos em seus bancos de dados e nos sistemas, como o SEI e o PJE.

Ante o exposto, esta pesquisa esteve voltada para analisar o processo de Gestão da Informação no TRE-PB, proporcionou uma visão ampla e estratégica acerca do tratamento dos fluxos informacionais e dos dados pessoais na referida instituição. Também permitiu conhecer várias fragilidades que fazem com que o processo de implementação da LGPD nesse Tribunal não ocorra com a eficiência e celeridade que deveria, mesmo contando com o período de dois anos de preparação para a entrada em vigor da Lei.

Assim, conclui-se que é necessária a implementação de uma Gestão da Informação de forma profissional e estruturada no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, visto que as suas ações e práticas contribuirão para um melhor aproveitamento dos recursos informacionais disponíveis em seus setores, promovendo o acesso e o uso das informações e dos dados pessoais e sensíveis de forma mais efetiva pelos seus diversos públicos, além de permitir que o Tribunal formule ações e/ou diretrizes que atendam às suas necessidades de informação durante o processo de implementação da LGPD.

REFERÊNCIAS

- ABREU, N. R.; BALDANZA, R. F.; GONDIM, S. M. G. Os grupos focais on-line: das reflexões conceituais à aplicação em ambiente virtual. **Journal of Information Systems and Technology Management**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 05-24, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jistm/a/7B4hf9XhN96G7RNdJ6kCSPx/?lang=pt>. Acesso em: 05 out. 2021.
- ALECRIM, E. **O que é Tecnologia da Informação (TI)?**. [S. l.], 27 mar. 2013. Disponível em: <https://www.infowester.com/ti.php>. Acesso em: 28 jul. 2021.
- ALVES, E. C.; AQUINO, M. A. A pesquisa qualitativa: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGCI/UFPB – 2008 a 2012. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12, p. 79-100, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/96292>. Acesso em: 30 ago. 2021.
- ALVES, P. O que são Cookies? Entenda os dados que os sites guardam para você. **Techtudo**. São Paulo, 04 out. 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/10/o-que-sao-cookies-entenda-os-dados-que-os-sites-guardam-sobre-voce.ghtml>. Acesso em: 05 set. 2022.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- ARAÚJO, C. A. A. Dos estudos de usuários da informação conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, p. 121-135, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2010v15n2p23>. Acesso em: 07 abr. 2021.
- ARAÚJO, C. A. A. **O que é Ciência da Informação**. Curitiba: KMA, 2018.
- ARELLANO, M.A. **Critérios para a preservação digital da informação científica**. 2008. 356f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. Brasília, 2008. Disponível em: http://eprints.rclis.org/15412/1/Tese_Miguel_%C3%81ngel_M%C3%A1rdero_Arellano.pdf. Acesso em: 25 maio. 2022.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BARRETO, A. M. Informação e conhecimento na era digital. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 2, p. 111-122, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-37862005000200002>. Acesso em: 05 abr. 2021.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 jan. 2021.
- BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. 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. Brasília:

Presidência da República, 2018. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709compilado.htm.
 Acesso em: 12 jan. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do Art. 5º, no inciso II do § 3º do Art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 12 jan. 2021.

BRASIL. **Lei ordinária 9.784 de 29 de janeiro de 1999**. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília: Presidência da República, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm. Acesso em: 12 jan. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997**. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data. Brasília: Presidência da República, 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9507.htm. Acesso em: 12 jan. 2021.

BRASIL. **Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965** (Código Eleitoral). Institui o Código Eleitoral brasileiro. Brasília: Presidência da República, 1998. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4737compilado. Acesso em: 22 de jun. de 2021.

BRASIL. **Resolução nº 23.659, de 26 de outubro de 2021**. Dispõe sobre o Cadastro Eleitoral e sobre os serviços eleitorais que lhe são correlatos. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral (TSE), 2021. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2021/resolucao-no-23-659-de-26-de-outubro-de-2021>. Acesso em: 22 de jul. de 2022.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2003. Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: ANCIB, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 05 out. 2021.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução n. 363, de 12 de janeiro de 2021. **Diário da Justiça [do] Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, n. 11, p. 2-4, 18 jan. 2021. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/180630>. Acesso em: 20 mar. 2021.

COSTA, A. S. **Instituições de direito eleitoral**. 6. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

CHOO, C. W. A. **Organização do Conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

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

DEMO, P. **Introdução à metodologia da ciência**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

FONTES, G. S.; GOMES, I. R. L. E. Cibercidades: as tecnologias de comunicação e a reconfiguração de práticas sociais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 2, p. 17, 2013. Disponível em: 10.5433/1981-8920.2013v18n2p60 Acesso em: 03 mar. 2021.

FRANÇA, P. G. Interesse público, um conhecido conceito “não determinado”. **Revista Colunistas de Direito do Estado**, [S.l.], n. 249, 2016. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/colunistas/phillip-gil-franca/interesse-publico-um-conhecido-conceito-nao-indeterminado>. Acesso em: 12 abr. 2021.

FREIRE, G. H. A.; FREIRE, I. M. **Introdução à ciência da informação**. 2. ed. João Pessoa: Editora UFPB, 2015.

FROHMANN, B. Knowledge and power in information science: toward a discourse analysis of the cognitive viewpoint. In: CAPURRO, R.; WIEGERLING, K.; BRELLOCHS, A. (ed.). **Informationsethik**. Konstanz: UVK, 1995.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas em Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. Rio de Janeiro: Record, 2003.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, N. Política e gestão da informação: novos rumos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 1, maio/ago. 1999. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/839>. Acesso em: 06 out. 2021.

KOHN, K.; MORAES, C. H. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 30., 2007, Santos. **Anais [...]**. Santos: Intercom, 2007. Disponível em: <https://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, G. Â. B. O.; PINTO, L. P.; LAIA, M. M. Tecnologia da Informação: impacto na sociedade. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, p. 75- 94, jul./dez. 2002. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Gercina-Lima/Tecnologia-da-informacao-impactos-na-sociedade.pdf>. Acesso em: 17 maio 2021.

LIZARDO, F. S.; VILHENA, E. P. Justiça Eleitoral no Brasil: contribuições para o fortalecimento da democracia. **Revista Eletrônica de Direito Eleitoral e Sistema Político: REDESP**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 47-61, jul./dez. 2019. Disponível em:

https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/bitstream/handle/bdtse/7610/2019_lizardo_justica_eleitoral_brasil.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 22 jun. 2021.

LYOTARD, J. F. **A condição pós-moderna**. 12. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2009.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/962/999>. Acesso em: 30 jul. 2021.

MEDEIROS, L. D. **Gestão da informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/19182?locale=pt_BR. Acesso em: 06 out. 2021.

MINAYO, M. C. S. O desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa Social**. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

MIRANDA, R. C. da R. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 3, p. 284-290, set./dez. 1999.

MIRANDA, S. V.; STREIT, R. E. **O processo de gestão da informação em organizações públicas**. Florianópolis: ENADI, 2007. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enadi309.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2021.

MOREIRA, L. A.; SOUZA, J. A.; TANUS, G. F. S. C. (org.). **Informação na sociedade contemporânea**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2020.

MORIN, E. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. (org.). **Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

MC GEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

OLIVEIRA, D. C. 80 anos da Justiça Eleitoral: Perspectiva histórica e desafios democráticos futuros. **Paraná Eleitoral: Revista Brasileira de Direito eleitoral e Ciência Política**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 11-23, 2012. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/pe/article/view/42728/25886>. Acesso em: 22 jun. 2021.

PARADA, D. F.; GOLIN, A. L. M. M. A influência da tecnologia da Informação: uma reflexão bibliográfica sobre mercado de TI e organizações. **Eigedin**, [S.l.], v. 2, n. 1, dez. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/7108>. Acesso em: 28 jul. 2021.

PETRÓ, B. **Análise do fluxo informacional dos gestores turísticos da unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta**, Santa Catarina.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008, p. 184.

PINHEIRO, P. P. **Proteção de dados pessoais**: comentário à Lei nº 13.709/18. 2.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

PINHEIRO, J.M.S. O que é um Data Center. **Projeto de Redes**. 04 jan. 2004. Disponível em: https://www.projetoederedes.com.br/artigos/artigo_datacenter.php. Acesso em: 05 set. 2022.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de la información**: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Parhadigma, 2004.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 43-58, jul./dez. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/9999/6922>. Acesso em: 06 out. 2021.

SANTOS, C. D.; VALENTIM, M. L. P. As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 19-33, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/17897>. Acesso em: 06 out. 2021.

SAEGER, M. M. M. T. et al. Organização, acesso e uso da informação: componentes essenciais ao processo de Gestão da Informação nas organizações. **Páginas a&b**. s. 3, n. 6, p. 52-64, 2016. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/1545>. Acesso em: 29 maio 2022

SALES, R.; ALMEIDA, P. Avaliação de fontes de informação na internet: avaliando o site do NUPILL/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**. v. 4, n. 2, p. 67-87. 2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2022/2143>. Acesso em: 29 maio 2022.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em: 06 out. 2021.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em Ciência da Informação: abstração e método científico, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2021.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, P. **Vocabulário Jurídico**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2009.

SOUSA, R. P. M.; SILVA, P. H. T. Proteção de dados pessoais e os contornos da autodeterminação informativa. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 2,

p. 1-19, abr./jun. 2020. Disponível em: 10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n2.52483. Acesso em: 10 abr. 2021.

TANUS, G. F. S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 06 out. 2021.

TARAPANOFF, K. (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT; UNESCO, 2006.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA. **O Portal do TRE-PB**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.tre-pb.jus.br/>. Acesso em: 03 maio 2021.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA. **Resolução TRE-PB nº 14/2019**. Aprova o Regimento Interno das Secretarias do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. João Pessoa: Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, 2019. Disponível em: <https://www.tre-pb.jus.br/>. Acesso em: 03 maio 2021.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA. **Resolução TER-PB nº 09/2015**. Aprova o Regimento Interno do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. João Pessoa: Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, 2015. Disponível em: <https://www.tre-pb.jus.br/>. Acesso em: 03 maio 2021.

VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119521>. Acesso: 12 abr. 2021.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. Londrina: Infohome, 2004. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88. Acesso em: 12 abr. 2021.

APÊNDICES

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM A DIRETORIA GERAL DO TRE-PB



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
NO TRE-PB**

**SUJEITO DA PESQUISA
DIRETORIA GERAL DO TRE-PB**

PARTE I- Perfil do Entrevistado

A identificação do sujeito da pesquisa será feita mediante a atribuição de uma classificação que poder ser: A1, B2, C3, etc. O intuito é preservar o anonimato dos seus participantes.

PARTE II- Aspectos referentes à Gestão da informação

Etapas do modelo de Choo	Questões voltadas para o modelo
Identificação das Necessidades de Informação	1. Que atividades você desempenha na Diretoria Geral? 2. Que informações você necessita para o bom desempenho de suas atividades profissionais? Dentre elas, quais as que você considera as mais importantes para à realização de suas atividades? 3. Quais os públicos-alvo das ações informacionais do TRE-PB? 4. Na DG existem estratégias e/ou ações sendo desenvolvidas com o objetivo de suprir as necessidades de informação dos diversos públicos-alvo do TRE-PB? Em caso positivo, mencione quais seriam elas e como você as avaliam? Em caso negativo, você sugeriria estratégias ou ações que poderiam ser implantadas para melhor atender as necessidades desses públicos? 5. Relate quais os impactos causados nos fluxos informacionais e nas atividades desenvolvidas no TRE-PB, com a implementação da LGPD?

Aquisição da Informação	1. Quais são as fontes utilizadas por você para a obtenção das informações necessárias para o desempenho de suas atividades na Diretoria Geral? Dentre essas fontes, quais as que você considera as mais importantes? 2. Quais as principais barreiras encontradas por você durante o processo de busca/aquisição das informações na DG do TRE-PB? Explique.
Organização e Armazenamento das Informações	1. Quais são os setores no TRE-PB, que exercem a função de organizar, armazenar, tratar, recuperar e localizar as informações necessárias para o desenvolvimento das suas atividades? 2. Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas por intermédio dos relatórios e/ou atas das reuniões de planejamento realizadas na DG? 3. Como é realizado e quais os critérios utilizados no tratamento das informações que são armazenadas no TRE-PB? 4. Existe algum plano de risco de incidentes (segurança da informação) voltado para as informações inseridas nos bancos de dados? Em caso afirmativo, descreva-o.
Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	1. Quais são os produtos e serviços de informações, criados pela DG, que são direcionados para os servidores do TRE-PB? Esses produtos e serviços são avaliados? Em caso positivo, explique como tal avaliação ocorre. 2. Que instrumentos de comunicação a DG utiliza para se comunicar e divulgar os eventos, notícias, comunicados, etc., com os seus diversos públicos-alvo do Tribunal? 3. Existe algum produto ou serviço de informação voltado para os públicos-alvo do TRE-PB, cujo objetivo é esclarecer e/ou instruir sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados? Em caso positivo, cite tais produtos/serviços.
Distribuição da Informação	1. Existe, no TRE-PB, a prática de compartilhamento de informações com órgãos do governo, empresas privadas e entre os integrantes de cada setor? Em caso positivo, descreva como isso é realizado. 3. Na sua opinião, que mudanças ocorrerão na transferência e distribuição da informação, no TRE-PB, a partir da implementação da LGPD?
Uso da Informação	1. Na sua opinião, os servidores do TRE-PB têm assimilado e utilizado as informações adquiridas por intermédio dos treinamentos e cursos de capacitação como um recurso capaz de auxiliá-los no desempenho de suas atividades? Justifique.

	2. Em que medida as informações adquiridas mediante diferentes fontes de informação (relatórios, leis, resoluções, etc.) disponibilizadas pelo TRE-PB podem contribuir para a tomada de decisão na Diretoria Geral? 3. Existem normas e/ou procedimentos direcionados para a utilização das informações oriundas dos diferentes tipos de fontes disponíveis no Tribunal? Em caso positivo, cite quais são e seus objetivos. 4. De que forma o TRE-PB tem utilizado as informações pessoais dos seus usuários? Explique. 6. Como você avalia o processo de implementação da LGPD no TRE-PB?
--	--

**APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA DA ASSESSORIA GERAL E
SECRETÁRIOS DAS SECRETARIAS DO TRE-PB**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
NO TRE-PB**

**SUJEITOS DA PESQUISA
ASSESSORIA GERAL E SECRETÁRIOS DAS SECRETARIAS**

PARTE I- Perfil dos Entrevistados

A identificação do sujeito da pesquisa será feita mediante a atribuição de uma classificação que poder ser: A1, B2, C3, etc. O intuito é preservar o anonimato dos seus participantes.

PARTE II- Aspectos referentes a Gestão da informação

Etapas do modelo de Choo	Questões voltadas para o modelo
Identificação das Necessidades de Informação	1. Que atividades você desempenha em seu setor? 2. Que informações vocês necessitam para o bom desempenho de suas atividades profissionais? Dentre elas, quais as que vocês consideram como importantes para a realização de suas atividades? 3. O seu setor desenvolve alguma estratégia ou ação que vise atender às necessidades de informação tanto dos servidores quanto dos usuários do TRE-PB? Em caso positivo, quais seriam elas e como vocês as avaliam? Em caso negativo, vocês sugeririam alguma ação e/ou estratégia que poderia ser implantadas? 4. Relate quais os impactos causados nos fluxos informacionais e nas atividades desenvolvidas no TRE-PB, com a implementação da LGPD?
Aquisição da Informação	1. Quais são as fontes utilizadas por vocês para a obtenção das informações necessárias para o desempenho de suas atividades em seu setor? Dentre essas fontes, quais as que vocês consideram as mais importantes? 2. Quais as principais barreiras encontradas por vocês durante o processo de busca/aquisição das informações em

	seu setor?
Organização e Armazenamento das Informações	1. Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas por intermédio dos relatórios e/ou atas das reuniões de planejamento realizadas em seu setor? Vocês já utilizaram algumas dessas informações, contidas nas fontes anteriormente citadas, para a resolução de algum problema de gestão? Em caso positivo, comente como isso ocorreu. 2. Como é realizado e quais os critérios utilizados no tratamento das informações que são armazenadas em seu setor? 3. Existe algum plano de risco de incidentes (segurança da informação) voltado para as informações inseridas nos bancos de dados? Em caso afirmativo, descreva-o.
Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	1. O TRE-PB possui algum produto ou serviço de informação capaz de auxiliar os seus diversos setores no desenvolvimento de suas atividades? Em caso positivo, quais? Esses produtos e serviços são avaliados? Em caso positivo, explique como tal avaliação ocorre. 2. Que instrumentos de comunicação o seu setor utiliza para se comunicar e divulgar os eventos, notícias, comunicados, etc. com os diversos públicos do Tribunal? 3. Existe, em seu setor, algum produto ou serviço de informação voltado para os público-alvo do TRE-PB, cujo objetivo é esclarecer e/ou instruir sobre a aplicação da LGPD? Em caso positivo, comente tais produtos/serviços.
Distribuição da Informação	1. Existe, no TRE-PB, a prática de compartilhamento de informações com órgãos do governo, empresas privadas e entre os integrantes de cada setor? Em caso positivo, descreva como isso é realizado. 2. Na sua opinião, que mudanças ocorrerão na transferência e distribuição da informação, no TRE-PB, a partir da implementação da LGPD?
Uso da Informação	1. Na sua opinião, os servidores do TRE-PB têm assimilado e utilizado as informações adquiridas por intermédio dos treinamentos e cursos de capacitação como um recurso capaz de auxiliá-los no desempenho de suas atividades? Justifique. 2. Em que medida as informações adquiridas mediante diferentes fontes de informação (relatórios, leis, resoluções, etc.) disponibilizadas pelo TRE-PB podem contribuir para a tomada de decisão em seu setor? 3. Existem normas e/ou procedimentos direcionados para a utilização das informações oriundas dos diferentes tipos de

	fontes disponíveis no Tribunal? Em caso positivo, cite quais são e seus objetivos. 4. De que forma o TRE-PB tem utilizado as informações pessoais dos seus usuários? Explique. 5. Como vocês avaliam o processo de implementação da LGPD no TRE-PB?
--	--

**APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM A COORDENADORIA DA
OUVIDORIA DO TRE-PB**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
NO TRE-PB**

**SUJEITOS DA PESQUISA
COORDENADORIA DA OUVIDORIA**

PARTE I- Perfil do Entrevistado

A identificação do sujeito da pesquisa será feita mediante a atribuição de uma classificação que poder ser: A1, B2, C3, etc. O intuito é preservar o anonimato dos seus participantes.

PARTE II- Aspectos referentes à Gestão da informação

Etapas do modelo de Choo	Questões voltadas para o modelo
Identificação das Necessidades de Informação	1. Que atividades você desempenha na Ouvidoria? 2. Que informações você necessita para o bom desempenho de suas atividades profissionais? Dentre elas, quais as que vocês consideram mais importantes para o desenvolvimento de suas atividades? 3. No TRE-PB existem ações e/ou estratégias sendo desenvolvidas com o objetivo de suprir as necessidades de informação dos seus diversos públicos? Em caso positivo, mencione quais seriam elas e como você as avalia? Em caso negativo, você sugeriria ações ou estratégias que poderiam ser implantadas? 4. Relate quais os impactos causados em suas atividades e nos fluxos informacionais no TRE-PB com a implementação da LGPD?
Aquisição da Informação	1. Quais são as fontes utilizadas por você para a obtenção das informações necessárias para o bom desempenho de suas atividades em seu setor? Dentre essas fontes, quais as que você considera as mais importantes? 2. Quais as principais barreiras encontradas por você durante

	o processo de busca/aquisição das informações em seu setor? Explique.
Organização e Armazenamento das Informações	1. Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas por intermédio dos relatórios e/ou atas de reuniões realizadas em seu setor? Você já utilizou algumas dessas informações, contidas nas fontes anteriormente citadas, para a resolução de algum problema de gestão? Em caso positivo, comente como isso ocorreu. 2. Como é realizado e quais critérios são utilizados no tratamento das informações que são armazenadas em seu setor e/ou no TRE-PB? 3. Existe algum plano de riscos de incidentes (segurança da informação) voltados para as informações inseridas nos bancos de dados do TRE-PB? Em caso afirmativo, descreva-o.
Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	1. O TRE-PB possui algum produto ou serviço de informação capaz de auxiliar os seus diversos setores no desenvolvimento de suas atividades? Em caso positivo, quais? Esses produtos e serviços são avaliados? Em caso afirmativo, explique como tal avaliação ocorre. 2. Que instrumento de comunicação o seu setor utiliza para se comunicar e divulgar os eventos, notícias, comunicados, etc. para os diversos públicos do Tribunal? 3. Existe, em seu setor, algum produto ou serviço de informação voltado para os público-alvo do TRE-PB, cujo objetivo é esclarecer e/ou instruir sobre a aplicação da LGPD? Em caso positivo, cite-os.
Distribuição da Informação	1. Existe, no TRE-PB, a prática do compartilhamento de informação com outros órgãos do governo, empresas privadas e entre os integrantes de cada setor? Em caso afirmativo, descreva como isso é realizado. Você teria, também, alguma sugestão para viabilizar e/ou melhorar as oportunidades de compartilhamento e/ou transferência da informação no TRE-PB? 2. Na sua opinião, que mudanças ocorrerão na transferência e distribuição da informação, no TRE-PB, a partir da implementação da LGPD?
Uso da Informação	1. Na sua opinião, os servidores do TRE-PB têm assimilado e utilizado as informações adquiridas por intermédio dos treinamentos e cursos de capacitação como um recurso capaz de auxiliá-los no desempenho de suas atividades? Justifique. 2. Em que medida as informações adquiridas mediante diferentes fontes de informação (relatórios, leis, resoluções,

	etc.) disponibilizadas pelo TRE-PB podem contribuir para a tomada de decisão em seu setor? 3. Existem normas e/ou procedimentos direcionados para a utilização das informações oriundas dos diferentes tipos de fontes disponíveis no Tribunal? Em caso afirmativo, cite quais são e seus objetivos. 4. De que forma o TRE-PB tem utilizado as informações pessoais dos seus usuários e servidores? Explique. 5. Como você avalia o processo de implementação da LGPD no TRE-PB?
--	--

**APÊNDICE D – ROTEIRO DOS GRUPOS FOCAIS DOS SERVIDORES LOTADOS NAS
SECRETARIAS DO TRE-PB**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
NO TRE-PB**

**SUJEITOS DA PESQUISA
SERVIDORES LOTADOS NA SECRETARIAS**

1 ETAPA INTRODUTÓRIA

1.1- APRESENTAÇÃO DA PESQUISA PARA OS PARTICIPANTES

Nesta fase serão apresentadas pelo mediador a finalidade e a relevância da pesquisa para todos os presentes. Também será esclarecido a todos que a sua identidade será preservada, pois as gravações de áudios e vídeos ficarão sob sigilo e sob nenhuma hipótese e/ou circunstância serão reveladas. Em seguida, será procedido com a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido, por parte dos participantes, como forma de obter as autorizações necessárias.

1.2 APRESENTAÇÃO DO MODERADOR E DOS PARTICIPANTES

Nesta etapa, o moderador solicitará a autorização de todos para iniciar com a gravação e, logo após, fará sua apresentação. Por conseguinte, solicitará a todos os profissionais convidados que se apresentem informando nome. Salienta-se que, na descrição dos dados será atribuído uma classificação com o intuito de preservar a identidade dos participantes. Essa Classificação pode ser: A1, B2, C3, etc.

1.3 ESCLARECIMENTO DOS PROCEDIMENTOS QUE SERÃO ADOTADOS DURANTE A REALIZAÇÃO DOS GRUPOS FOCAIS

Nesta feita, serão informados a todos os participantes os procedimentos de execução da pesquisa. Que está será realizada de forma *online*, com o tempo de duração estimado entre uma a duas horas, além das possíveis formas de manifestação de suas opiniões durante a execução da pesquisa. Posteriormente, será dado um breve tempo para que os participantes expressem suas opiniões a favor e/ou contra algum procedimento adotado.

2 ETAPAS DE PERGUNTAS, ORDENADAS EM BLOCOS, CONFORME AS CATEGORIAS DO MODELO DE CHOO

**BLOCOS COM AS CATEGORIAS
DO MODELO DE CHOO**

**QUESTÕES VOLTADAS PARA AS CATEGORIAS
DO MODELO DE CHOO**

**Identificação das Necessidades de
Informação**

1. Quais informações vocês consideram mais importantes

	para a realização de suas atividades profissionais? 2. o seu setor desenvolve alguma ação e/ou estratégia de informação que vise atender às suas necessidades de informação? Em caso positivo, quais seriam elas e como vocês as avaliam? Em caso negativo, vocês teriam alguma sugestão de ação e/ou estratégia? 3. Relate quais serão os impactos causados em suas atividades e nos fluxos de informação de seu setor com a implementação da LGPD?
Aquisição da Informação	1. Quais são as fontes utilizadas por você para a obtenção das informações necessárias para o bom desempenho de suas atividades? Dentre essas fontes, quais as que você considera as mais importantes? 2. Quais as principais barreiras encontradas por você durante o processo de busca/aquisição da informação em seu setor?
Organização e Armazenamento das Informações	1. Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas por intermédio dos relatórios e/ou atas de reuniões de planejamento realizadas em seu setor? Vocês já utilizaram alguma dessas informações anteriormente citadas, na resolução de algum problema em seu setor? Caso positivo, comente como isso ocorreu. 2. Como é realizado e que critérios são utilizados no tratamento das informações em seu setor? 3. Existe algum plano de risco de incidentes (segurança da informação) voltado para as informações inseridas no banco de dados do TRE-PB? Em caso afirmativo, descreva-o.
Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	1. O TRE-PB possui algum produto ou serviço de informação capaz de auxiliar os seus diversos setores no desenvolvimento de suas atividades? Em caso positivo, quais? Esses produtos e serviços são avaliados? Em caso positivo, explique como tal avaliação ocorre. 2. Que instrumento de comunicação o seu setor utiliza para se comunicar e divulgar os eventos, notícias, comunicados, entre outros para os diversos públicos de TRE-PB? 3. Existe, em seu setor, algum produto ou serviço de informação voltado para os públicos-alvo (servidores, usuários, etc.) do TRE-PB, cujo objetivo é esclarecer e/ou instruir sobre a aplicação da LGPD? Em caso positivo, comente tais produtos/serviços.
Distribuição da Informação	1. Existe, no TRE-PB, a prática de compartilhamento das informações com órgãos do governo, empresas privadas e entre os integrantes de cada setor? Em caso positivo, descreva como isso é realizado. 2. Na sua opinião, que mudanças ocorrerão no

	compartilhamento e/ou transferência da informação no TRE-PB, a partir da implementação da LGPD?
Uso da Informação	1. Você tem conseguido assimilar e utilizar as informações obtidas através dos cursos de treinamento e capacitação como recurso capaz de auxiliar no desempenho de suas atividades? Justifique. 2. De que forma o TRE-PB tem utilizado as suas informações pessoais? Explique. 3. Como você avalia o processo de implementação da LGPD no TRE-PB?

**APÊNDICE E – ROTEIRO DO GRUPO FOCAL COM OS INTEGRANTES DO GRUPO
DE TRABALHO RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD NO TRE-PB**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS
CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
NO TRE-PB**

**SUJEITOS DA PESQUISA
GRUPO DE TRABALHO DA LGPD**

PARTE I- Perfil dos Entrevistados

A identificação do sujeito da pesquisa será feita mediante a atribuição de uma classificação que poder ser: A1, B2, C3, etc. O intuito é preservar o anonimato dos seus participantes.

PARTE II- Aspectos referentes a Gestão da Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados

Etapas do processo de implementação	Questões voltadas para o modelo
Identificação das Necessidades de Informação	1. Diante das diferentes necessidades de informação dos diferentes públicos do TRE-PB. Que informações pessoais são trabalhadas pelo Tribunal? 2. Os públicos do TRE-PB foram conscientizados sobre o que são informações pessoais e quais delas recebem tratamento no tribunal para atender a demandas informacionais diversas? 3. Houve uma preparação ou treinamento voltados para os servidores, sobre como garantir a segurança dessas informações pessoais?
Aquisição da Informação	1. Que fontes de informação são utilizadas pelos servidores para a obtenção das informações necessárias para o trabalho realizado no TRE-PB? 2. Estas fontes de informação fornecem informações pessoais? Houve um mapeamento para realizar essa identificação? Comente como foi sua realização. 3. Foram estabelecidas regras ou rotinas voltadas para a identificação e tratamento destas informações pessoais, visando garantir que os cidadãos sejam informados e

	questionados se autorizam ou não o seu uso?
Organização e armazenamento das informações	1. Como as informações utilizadas pelo TRE-PB são armazenadas e que medidas foram tomadas para garantir a segurança dessas informações armazenadas? 2. Que procedimentos foram tomados para garantir aos titulares dos dados pessoais o acesso a seus dados que se encontram armazenados no banco de dados do TRE-PB? 3. Existem procedimentos para atender aos cidadãos quando estes desejarem eliminar, bloquear, solicitar a sua portabilidade ou mesmo não consentir com o tratamento dos seus dados pessoais? Em caso positivo, cite as medidas adotadas.
Desenvolvimento de Produtos e Serviços de Informação	1. O tribunal desenvolveu algum produto ou serviço de informação visando esclarecer, treinar, preparar ou conscientizar o seu público interno para as exigências decorrentes da vigência da LGPD? Caso a resposta seja positiva, cite quais produtos foram implantadas e os públicos envolvidos. 2. Que ações que estão sendo desenvolvidas para a adequação das minutas dos contratos e convênios do TRE-PB às exigências da LGPD no que diz respeito à proteção de dados pessoais e sensíveis dos seus parceiros?
Distribuição da Informação	1. Existe, no TRE-PB, a prática de compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis, com órgãos do governo, empresas privadas e entre os integrantes de cada unidade? Em caso positivo, descreva como isso é realizado. 2. Que ações e/ou estratégias estão sendo tomadas, em relação ao compartilhamento dos dados pessoais e sensíveis, a partir da implementação da LGPD no TRE-PB? 3. Que canais de comunicação foram elaborados pelo encarregado dos dados pessoais e sensíveis do TRE-PB, com vistas ao compartilhamento da informação com os seus diversos públicos?
Uso da Informação	1. Que medidas de segurança, técnica e administrativa estão sendo adotadas pelo TRE-PB, a partir da implementação da LGPD? 2. Existe uma política de segurança da informação que contemple a proteção dos dados pessoais e sensíveis no TRE-PB, contendo medidas de segurança técnica e administrativa a partir da implementação da LGPD? 3. Existe algum programa avaliativo da segurança dos sistemas e bancos de dados, especialmente no que se refere

	ao tratamento dos dados pessoais e sensíveis realizado pelo TRE-PB? Em caso positivo, explique como esse programa de avaliação funciona. 4. Que critérios são utilizados para efetuar o descarte das informações pessoais que não estão mais sendo utilizadas? Esse processo de descarte é garantido por medidas de segurança da informação?
--	--

APÊNDICE F – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **“ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS POSSÍVEIS CONTRIBUIÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NO TRE-PB”** e está sendo desenvolvida pela pesquisadora **Marilidia de Lourdes Silva de Souza** aluna do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do Professor Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto.

Os objetivos do estudo são: identificar as necessidades informacionais necessárias para o planejamento e execução das atividades dos servidores da organização; Analisar as formas de busca e aquisição das informações; identificar as formas de organização e armazenamento das informações; verificar quais os produtos e serviços informacionais atendem as necessidades de informação dos servidores deste egrégio Tribunal; identificar as formas de distribuição da informação; descrever o uso da informação pelos servidores, assessores e diretora geral com vistas a um bom desempenho de suas funções e a tomada de decisão e, por fim, elaborar diretrizes que sejam capazes de contribuir no processo de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nas dependências do TRE-PB.

Solicitamos a sua colaboração para a realização desta entrevista, que será realizada por meio de videoconferências. Na ocasião serão feitas perguntas sobre os aspectos referentes ao gerenciamento das informações, como: quais são as suas necessidades informacionais; as formas de busca e aquisição das informações na organização; quais os critérios de organização e armazenamento das informações; como as informações são compartilhadas entre os diversos setores da organização; como as informações estão sendo utilizados na organização; quais os produtos e serviços que foram construídos com base nas informações adquiridas pela organização e do processo de implementação da Lei Geral de Proteção de dados

Aproveitando o ensejo, também solicitamos sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Administração, Ciência Sociais aplicadas e Ciência da Informação e publicar em revista científica nacionais e internacionais. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo.

Informamos que essa pesquisa envolve a descrição de opiniões e percepções dos servidores envolvidos com o gerenciamento das informações e a implementação da Lei Geral

de Proteção de Dados no Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba. Portanto, os riscos envolvidos na participação da pesquisa, estão associados a motivos de saúde (desgaste mental, visual e emocional), causados pelo uso excessivo das tecnologias de informação e comunicação e problemas relacionados ao acesso e uso dos equipamentos tecnológicos. Logo, os pesquisadores se comprometem, no presente termo, a não passar do tempo estabelecido para a realização das entrevistas e auxiliar os participantes que tiverem alguma dificuldade no acesso e uso a sala e aos equipamentos tecnológicos.

Ressalta-se ainda que, não serão utilizados, sob nenhuma hipótese, o nome ou dados de identificação dos entrevistados. Para a descrição dos dados, a pesquisadora fará uso de critérios de anonimização, como: A1, B2, C3. Porém, se o entrevistado considerar que determinadas perguntas o incomodam, podem optar em não as responder.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela Pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição.

A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, considerando que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo. Assim, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento

João Pessoa: _____ de _____ de _____.

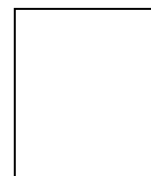
Pesquisador responsável

Participante da Pesquisa

OBSERVAÇÃO: No caso do pesquisado ser analfabeto, este deverá assinar no quadrículo com a sua impressão datiloscópica e solicitar a assinatura de uma testemunha.

Pesquisador responsável

Testemunha



Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora:

Marilídia de Lourdes Silva de Souza
Endereço: R. Jaime Caetano Alves de Lima, s/n, compl. 05.
Bairro: Alto da Boa Vista – Bayeux-PB
Telefone: (83) 98703 – 4705 E-mail: smarilidia@gmail.com

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba Campus I -
Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB
☎ (83) 3216-7791 – E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br