RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

OS MECANISMOS DE DEFESAS DO INCONSCIENTE OBSERVADOS NO REPORTE DE VIOLAÇÕES DE DADOS EXIGIDOS PELA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

THE OBSERVED DEFENSE MECHANISMS OF THE UNCONSCIOUS NODE REPORT OF VIOLATIONS OF DATA REQUIRED BY THE GENERAL PERSONAL DATA PROTECTION LAW (LGPD)

LOS MECANISMOS DE DEFENSA DEL INCONSCIENTE OBSERVADOS EN LA DENUNCIA DE VIOLACIONES DE DATOS EXIGIDOS POR LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (LGPD)

Davis Souza Alves[1], Márcio Magera Conceição[2]

e616195
https://doi.org/10.47820/recima21.v6i1.6195

PUBLICADO: 1/2025

RESUMO

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) entrou em vigor em setembro de 2020 e tem como objetivo proteger os dados pessoais dos cidadãos, para isso, as empresas devem adotar diversas medidas para estarem adequadas à lei. Entre as mudanças corporativas, está a necessidade de as empresas possuírem uma área específica para receberem os reportes de violação de dados efetuados pelos titulares (cidadãos), e também reportar para a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Como o dano para o titular é em grande parte subjetivo, questiona-se como pergunta problema desse estudo: Quais manifestações dos mecanismos de defesa do inconsciente, podem ser consideradas durante o Reporte de Violações de Dados? Embasado nos princípios da psicanálise freudiana, o objetivo desse estudo é identificar quais mecanismos de defesa do inconsciente podem ser considerados durante o Reporte de uma Violação de Dados? A investigação dessa pesquisa é do tipo qualitativa, com coleta de dados do tipo documental e tabuladas por exemplificação hipotética. Ao final esse estudo, apresenta-se exemplos de aspectos inconscientes dos titulares que podem influenciar o reporte de violações de dados para o Controlador e para a ANPD. Conclui-se que nem sempre as comunicações reportadas podem ser violações de dados pessoais.

PALAVRAS-CHAVE: Psicanálise. LGPD. Violações. Relatórios. Incidentes. Inconsciente. Titulares. Mecanismos de Defesa. ANPD.

ABSTRACT

The General Personal Data Protection Law (LGPD) came into force in September 2020 and aims to protect citizens' personal data. To this end, companies must adopt several measures to comply with the law. Among the corporate changes, this is the need for companies to have one area specific to receive you reports of violations of data carried out by the holders (citizens), and also report to the National Data Protection Authority (ANPD). Since the damage to the holder is largely subjective and, such a process is questioned as a problem question of this study: "What manifestations of the defense mechanisms of the unconscious can be considered during the Reporting of Data Breaches? Based on the principles of Freudian psychoanalysis, the objective of this study and identify which mechanisms of

[1] PhD in IT Administration - Ph. D from Florida Christian University (USA) validated in Brazil, Master in Administration with a focus on Green IT (2015), Extension in IT Management from FGV/SP (2011), Postgraduate in Project Management (2009), Graduate in Computer Networks and Internet (2008). Professor of Information Security at Universidade Paulista (UNIP), Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS) and Florida Christian University (FCU). He holds the PMP®, ITIL® Expert, C|EH®, C|HFI® and EXINI® Data Protection Officer certifications. He works in the United States as a Cybersecurity Project Manager (R&D) with a focus on Data Privacy (LGPD/GDPR), Computer Forensics, Ethical Hacker and Artificial Intelligence (AI).

[2] Economista pela PUC- Campinas. MBA de Marketing - ESAMC, Sorocaba. Mestrado em Administração pela UNG - Guarulhos. Mestrado em Sociologia pela PUC - São Paulo. Doutorado em Sociologia pela PUC - São Paulo. Doutorado em Administração pela FCU - USA. Pós Doutor Unicamp - Campinas. Pós Doutor FCU - USA. Pós Doutor UC- Portugal. Jornalista e Escritor. Avaliador do MEC/INEP. Pró Reitor da Universidade Guarulhos, SP. Editor-chefe da RECIMA21 – REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR. Ph.D, UNG; CFE - U.C Portugal.

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

defense of unconscious they can be considered during the Report of one Violation of Data? To investigate that search and of type qualitative with collect of documentary data and tabulated by hypothetical example. At the end, this study presents examples of aspects unconscious of the holders, what they can influence the report of violations of data to the Controller and to the ANPD. It is concluded that the reported communications may not always be personal data breaches.

KEYWORDS: *Psychoanalysis. LGPD. Violations. Reporting. Incidents. Unconscious. Holders. Defense Mechanisms. ANPD.*

RESUMEN
La Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD) entró en vigor en septiembre de 2020 y tiene como objetivo proteger los datos personales de los ciudadanos, para ello, las empresas deben adoptar varias medidas para cumplir con la ley. Entre los cambios corporativos, se encuentra la necesidad de que las empresas cuenten con un área específica para recibir los reportes de violación de datos realizados por los titulares de los datos (ciudadanos), y también para reportar a la Autoridad Nacional de Protección de Datos (ANPD). Dado que el daño al titular de los datos es en gran medida subjetivo y, este proceso se cuestiona como una pregunta problemática de este estudio: "¿Qué manifestaciones de los mecanismos de defensa del inconsciente se pueden considerar durante la Denuncia de Violaciones de Datos? Con base en los principios del psicoanálisis freudiano, el objetivo de este estudio es identificar ¿qué mecanismos de defensa del inconsciente se pueden considerar durante la denuncia de una violación de datos? Para la investigación, esta investigación es de tipo cualitativo, con recolección de datos de tipo documental y tabulados por ejemplificación hipotética. Al final, este estudio presenta ejemplos de aspectos inconscientes de los interesados, que pueden influir en la denuncia de violaciones de datos al Responsable y a la ANPD. Se concluye que las comunicaciones reportadas no siempre pueden ser violaciones de datos personales.

PALABRAS CLAVE: *Psicoanálisis. LGPD. Violaciones. Informes. Incidentes. Inconsciente. Titulares. Mecanismos de defensa. ANPD.*

INTRODUÇÃO

Uma mudança na estrutura organizacional, mesmo que motivada por uma lei, impacta na estrutura comportamental dos indivíduos (Johann, 2017), onde os Mecanismos de Defesa do EGO se manifestam para diminuir qualquer ação que pode impactar negativamente o indivíduo caso ele seja incapaz de lidar com algo que classifique como mentalmente agressivo. Tais mecanismos podem se apresentar de modo inconsciente, ou seja, sem que o indivíduo perceba que existem embasamentos psíquicos em suas ações, e assim, sua mente possa encontrar soluções para os conflitos não solucionados racionalmente (Freud, 1936).

Segundo Freud (1936), as origens dos mecanismos de defesa se dão nas insatisfações, angústias, ou incômodos que a situação ou mudanças geram para o indivíduo que; quanto mais impactado, mais resistentes se tornam os mecanismos de defesa.

Entre os mecanismos de defesa, destacam-se nove tipos identificados também por Freud (1936) sendo eles: Negação, Deslocamento, Regressão, Recalque, Projeção, Isolamento, Sublimação, Formação Reativa, e Racionalização. A aplicação prática dos mecanismos de defesa se dá quando o conflito cria uma espécie de desconforto. Essa ansiedade nos leva a resolver esse problema. No entanto, como muitos desafios não podem ser resolvidos apenas pela razão, nem sempre o indivíduo é capaz de resolver os problemas direta e imediatamente. Isso porque as

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

questões pessoais têm uma ligação emocional que enfraquece a objetividade e, por isso, é comum ele se adaptar a necessidade da situação empresarial.

Entre as necessidades empresariais do momento estão a adoção à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei 13.709/2018), que:

> "...dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural." (Brasil, 2018)

A LGPD define as empresas em duas categorias; "Controlador", como sendo a quem competem as decisões sobre as formas de tratamento dos dados pessoais, e; "Operador", quem realiza o tratamento a pedido do controlador. A mesma lei também se refere às pessoas físicas como sendo os "Titulares" pessoas físicas passíveis de identificação através de seus dados – Art. 5, V – LGPD. Por fim, existe a entidade pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da lei no Brasil, sendo essa definida com "Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD)". (Art. 5, XIX – Brasil, 2018).

A mesma lei também traz, de modo indireto, a exigência de que as empresas deverão estar prontas para receber as comunicações de violações, ou qualquer outro tipo de reporte por parte dos titulares, e depois compete a ANPD "...apreciar petições de titular contra controlador após comprovada pelo titular a apresentação de reclamação ao controlador não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação" (Art. 55-J, V - Brasil, 2018).

Uma vez compreendido tal exigência legal e que as empresas e indivíduos devem estar prontos para receber e reportar as violações de dados respectivamente, questiona-se se esses reportes podem ou não ser subjetivos e influenciados pelos mecanismos de defesa do EGO, uma vez que existe uma interpretação humana se a privacidade do indivíduo foi ou não violada – podendo a qualquer momento ser reportada do titular para o controlar, e desse para a ANPD.

Desse modo, a pergunta problema dessa pesquisa é "Quais manifestações dos mecanismos de defesa do inconsciente, podem ser consideradas durante o Reporte de Violações de Dados?".

Algumas hipóteses científicas podem também ser consideradas a fim de precisão na investigação:

- H1: O mecanismo de defesa "Negação" se manifesta quando o titular nega o envolvimento e responsabilidade com o vazamento dos dados.
- H2: A "Deslocamento" também referenciado como "Transferência", pode ocorrer quando o titular verifica no Controlador A alguma existência de violações de dados, porém, por alguma incapacidade de contato, acaba buscando violações no Controlador B, que para esse faz o reporte.
- H2: A "Projeção" se dá quando o titular tem como hábito particular compartilhar dados

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

pessoais, e logo passa a observar que muitas empresas também vazam dados.

Por essas e outras hipóteses, essa pesquisa tem como objetivo identificar os mecanismos de defesa que podem se manifestar durante o Reporte de uma Violação de Dados.

O presente estudo justifica-se pela inviabilidade de um Controlador analisar profundamente todas as violações reportadas, e humanamente inviável também para a ANPD em um Brasil com 208 milhões de habitantes, também identificar aspectos individuais e comportamentais dos titulares; porém, deve-se ter em mente que muitas das comunicações recebidas pelo controlador (em sua central de atendimento ao cliente) e pela ANPD (em seus respectivos canais de comunicação), podem ser manifestações do mecanismo de defesa de cada titular, e não propriamente violações em si.

A relevância desse estudo também se dá por considerar que podem existir “N” motivadores para o reporte de uma violação, e muitos podem ser fatores subjetivos e inconscientes de cada titular.

REVISÃO DA LITERATURA

Mecanismos de Defesa

No estudo das manifestações humanas inconscientes, os mecanismos de defesa do Ego são aplicados para teorizar comportamentos que acontecem muitas vezes independente da vontade do indivíduo. Nesse sentido, Sigmund Freud (1900), em sua primeira teoria, apresenta três estruturas psíquicas:

a) Inconsciente: Formado por conteúdos reprimidos e ações involuntárias podendo impactar de forma direta ou indireta o indivíduo, como medos, raivas, agressividade, ansiedade e etc.

b) Pré-consciente: Conteúdos que podem ser acessados pela consciência, como por exemplo as memórias, conhecimentos técnicos etc.

c) Consciente: Conteúdo percebido momentaneamente e vivenciado pelo indivíduo, como; pensamentos, raciocínios, sensações.

Sequencialmente, Sigmund Freud (1900) apresenta a segunda teoria ao qual expande para também três sistemas de personalidades presentes na estrutura psíquica:

a) ID: Atua no inconsciente e age de modo irracional, impulsivo procurando o prazer alheio à realidade independente de valores morais.
b) EGO: Ator que interage com a realidade e mundo externo, busca satisfazer os desejos do ID porém também influenciado pelo SuperEgo.
c) SuperEgo: Formado pelos valores morais recebidos do meio ao qual o indivíduo esta inserido, procura influenciar o EGO para controlar o ID e estar adequado com a sociedade.

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

Tais estudos foram aprofundados por Anna Freud (1936) que teorizou que para evitar os desprazeres do mundo externo, o indivíduo "deforma", suprime ou se afasta do mundo real, mantendo, assim, íntegra sua estrutura psíquica. Essas reações em prol de sua proteção psíquica é denominada de Mecanismos de Defesa, ou seja, técnicas inconscientes para proteção do EGO, isso ocorre independentemente da vontade do indivíduo e podem apagar da consciência conteúdos que não são desejados (Freud, 1900).

Segundo Freud (1936), nove métodos são revelados, sendo: Negação, Deslocamento, Regressão, Recalque, Projeção, Isolamento, Sublimação, Formação Reativa, e Racionalização. Breves definições são apresentadas a seguir:

Negação: Repúdio de uma situação, proposição ou algo de desejo do ID, porém refutado por valores morais, dificuldades ou comodidades. Não admitir um evento a fim de se proteger. Exemplo: "Não vai chover mesmo sendo tarde de verão"; evitando na verdade ter que carregar um guarda-chuva.

Deslocamento: Redirecionar impulsos agressivos em outro objeto ou indivíduo. Popularmente é conhecido como "Descontar nos outros". Exemplo: Após uma discussão no trabalho com seu superior, o homem chega em casa e discute com a esposa – como se ela fosse o "chefe".

Regressão: Ações de modo infantil diante de situações difíceis de modo a dissipar a tensão. Exemplo: Casal que um fala com o outro de modo infantil para pedir algo. Isso retorna à fase que quando criança os pais atendiam o seu desejo.

Recalque/Repressão: Mantem fora da consciência impulsos, sentimentos ou ideias inaceitáveis. Ou seja, é quando o indivíduo quer "esquecer" aquilo que o incomoda por estar mal resolvido. Exemplo: "Não quero falar sobre isso" – internamente não está bem resolvida tal situação.

Projeção: É o ato de relacionar o mundo interno no externo, normalmente percebendo- o de modo indesejável. Ou seja, é apontar nos outros o que o indivíduo tem em si mesmo. Exemplo: "Fulano é muito competitivo" – sendo que o próprio autor da frase também é competitivo e não se dá conta.

Isolamento: Separar de forma insensível os pensamentos, afetos ou ações de outras que podem gerar determinadas emoções indesejadas. Exemplo: Falar com certa naturalidade sobre a morte da mãe.

Sublimação: Redirecionar a energia e impulso de uma atividade para outra mais aceita. Popularmente é tido que "Todo excesso esconde uma falta". Exemplo: O indivíduo que permanece muito tempo no trabalho (sublima), pois não quer inconscientemente estar em sua casa.

Formação Reativa: Quando se deseja algo e toma uma ação contrária, normalmente por considerar repulsa o real desejo. Popularmente existe o ditado: "quem desdenha, quer comprar", ou seja, quanto mais o desprezo, maior é o desejo. Exemplo: Um indivíduo que prega por uma vida puritana conjugal monogâmica, na verdade pode esconder desejos por relacionamentos polígamos.

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

Racionalização: Tentativa de justificar logicamente situações que coloca o indivíduo em posições desagradáveis, a fim de minimizar o impacto para o EGO. Exemplos: O funcionário justifica seu atraso pelo trânsito caótico. O voo foi cancelado devido a tempestade.

Em suma, os mecanismos de defesa podem se manifestar em qualquer situação em que a integridade do indivíduo está em risco, assim, quando ele perceber uma possível violação de seus dados pessoais por uma empresa, onde de acordo com a LGPD, ele tem o direito de reportar essa manifestação através de algum canal de comunicação que transmitirá para uma empresa ou outra pessoa.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Segundo IBM (2020), diariamente são gerados, 4,5 quintilhões de *bytes* de dados. Só em 2015, 1 trilhão de dispositivos com acesso à internet, geraram cerca de 2,5 bilhões de *gigabytes* de dados. Tal fato é denominado como “BigData” e tem se ampliado cada vez mais pois 90% dos dados existentes hoje foram gerados nos últimos dois anos. (IBM, 2021). Outra preocupação é que 96% dos brasileiros acreditam que as empresas não protegem seus dados pessoais (IBM, 2020), ou seja, muitos dados são gerados, porém pouco protegidos.

Por esses e ouros fatores, em 2016 foi criado o Regulamento Europeu de Proteção de Dados (GDPR), ao qual obrigou as empresas na Europa a terem de cumprir requisitos mínimos de segurança da informação e proteção dos dados pessoais, para garantia da privacidade dos indivíduos.

Seguindo o modelo europeu no Brasil, em 2018, também foi assinada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018), a qual passou a entrar em vigor em setembro de 2020. A lei brasileira, assim como a europeia, também foca em garantir a privacidade dos indivíduos e todas as empresas devem demonstrar sua conformidade.

No Art. 5, a LGPD traz a figura do “Controlador”, que é o responsável pelo tratamento dos dados pessoais, popularmente conhecida como empresa responsável pelos dados pessoais. Também a lei tipifica as empresas prestadoras de serviços como “Operadores”, que processam dados pessoais a pedido do controlador. Além da figura do “Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais” (popularmente referenciado com o termo europeu de “DPO – *Data Protection* Officer”), pessoa responsável para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (Brasil, 2018).

Através da LGPD foi criado o órgão governamental; Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), responsável por fiscalizar aplicação da lei no país. No Art. 48, a lei também exige que as empresas comuniquem à autoridade toda ocorrência de vazamento de dados pessoais.

> Art. 48. O controlador deverá comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares (Brasil, 2018).

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

No Art. 55, um ponto indireto na LGPD é a existência da comunicação de reporte do Titular para o Controlador, em que esse deverá estar pronto para receber essas solicitações.

> Art. 55J - Compete à ANPD: V - apreciar petições de titular contra controlador após comprovada pelo titular a apresentação de reclamação ao controlador não solucionada no prazo estabelecido em regulamentação. (Brasil, 2018)

Portanto, ficam claras as exigências que a partir de agora todas as empresas brasileiras devem estar preparadas para receber os reportes dos titulares, assim como a ANPD também deverá estar preparada para receber tais comunicações, mas, por parte das empresas controlaras. Desse modo, apresenta-se a seguir os direcionamentos emitidos pela ANPD referentes ao Reporte de Violações de Dados.

Reporte de Violações de Dados

Reportar as violações de dados ao controlador e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, além de previstos na LGPD, são práticas que visam garantir o Princípio da Responsabilização e Prestação de Contas também previsto na lei em seu Art. 6, X:

> X - Responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas (Brasil, 2018).

Entretanto, vale salientar que para os mesmos princípios, a boa-fé também deve ser observada. Mesmo sendo de modo direto referenciada ao controlador, de modo ético, o titular também de levar em consideração antes de realizar um reporte. Ele deve analisar racionalmente se realmente a empresa controladora corroborou com alguma ação que feriu diretamente sua privacidade.

Uma vez verificado que tal fato ocorreu, ele deve acionar a empresa responsável pelos dados pessoais e questionar sobre qual é o canal oficial de reporte de violações. Entre eles podem existir: a) via *site*, b) via telefone, c) por e-mail, d) por serviços de mensagens como *WhatsApp ou Telegram*. Com a LGPD direcionando para o uso de políticas internas, essas informações sobre o canal de reporte normalmente encontram-se divulgadas nas Políticas de Privacidade da companhia, usualmente publicadas no *site.*

Após identificar o canal de reporte, o titular pode realizar o contato. Cada empresa pode estipular campos mínimos de preenchimento nos formulários quando está fazendo um registro de violação. Não existem campos obrigatórios, entretanto, normalmente uma coleta padrão deve envolver:

a) Nome do Atendente;
b) Nome do Titular (que esta realizando a comunicação de possível violação de dados);
c) Tipo de Violação;

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

d) Como foi detectada?

e) Tipos de Dados Pessoais afetados (Ex.: Lista de nomes, telefones e CPFs vazados.).

Observação: Em um processo padrão de Gestão de Incidentes de TI em uma Central de Serviços, normalmente as atividades evolvidas são: Identificar, Registrar, Classificar, Priorizar, Diagnosticar e Escalar. (ITIL, 2007)

Uma vez a violação registrada pelo controlador e detectada que ela apresente risco ou dano relevante ao titular, ela deverá também comunicar a ANPD. Essa comunicação deverá conter:

> Art. 48, § 1º:
>
> I - a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;
>
> II - as informações sobre os titulares envolvidos;
>
> III - a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial;
>
> IV - os riscos relacionados ao incidente;
>
> V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e
>
> VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo (Brasil, 2018).

Referente às informações sobre os titulares envolvidos, pode-se também informar como que a empresa controladora ficou sabendo de tal violação. É nesse ponto em que as percepções subjetivas do titular (caso seja esse que tenha realizado o reporte) podem influenciar todo o processo e levantar a questão se essa é ou não uma violação de privacidade ou influência de algum mecanismo de defesa do EGO que tenha motivado tal reporte.

Segundo Alves e Lima (2021), antes de se iniciar o programa de adequação à LGPD, existem pré-requisitos que devem ser observados, como por exemplo, o mapeamento de processos, que nesse caso colaboram justamente para identificar riscos corporativos como por exemplo a integridade das comunicações que estão sendo reportadas.

Desse modo, uma identificação prévia da motivação do reporte, pode influenciar a priorização do tratamento tanto pela empresa controladora, como por parte da ANPD, para que ambos otimizem o tratamento das comunicações recebidas.

MÉTODOS

O presente estudo classifica-se como pesquisa do tipo qualitativa, onde segundo Minayo (2014), a pesquisa qualitativa envolve níveis de realidade que não podem ser quantificados. Ou seja, opera dentro do universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes (Minayo, 2014). Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa é de caráter documental, pois vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa (Gil, 2008). Por fim, para tabulação e análise dos resultados,

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

serão propostas análises subjetivas com exemplificação hipotética e relacionadas a respeito das relações vinculadas dos mecanismos de defesas, e possíveis reportes de violações de dados.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Uma vez com o entendimento dos mecanismos de defesa e necessidade de reporte das violações de dados, o Quadro 1 apresenta a proposição subjetiva com exemplos fictícios e hipotéticos de reportes para cada mecanismo de defesa, sendo o objeto principal do presente estudo.

Quadro 1 – A Relação entre o Reporte de Violações de Dados e os Mecanismos de Defesa

Situação de Reporte de Violação de Dados	**Mecanismo de Defesa Identificado**	**Análise Psicanalítica**
Titular A: “Quero reportar uma violação da empresa de vocês, pois alteraram os meus dados pessoais na minha tela de cadastro.” Atendente/DPO: “O senhor compartilhou seu e-mail e senha com alguém? Titular A: Não	Negação	- A negação pode ser percebida caso a resposta do titular seja de forma imediata, isso é, sem a verificação racional se ouve ou não o compartilhamento de dados outros. Essa defesa emitida pelo titular pode ter objetivo de se proteger de possíveis descumprimentos das políticas internas das empresas em não compartilhar os acessos
Titular B: “Reporto o meu total descontentamento com sua empresa pois estão comercializando meus dados.” Atendente/DPO: “O senhor possui alguma evidência dessa situação?” Titular B: Não	Deslocamento	- Um possível deslocamento é verificado uma vez que a empresa não teve nenhuma outra ocorrência reportada a respeito, e nenhuma outra empresa foi identificada em posse dos dados do respectivo solicitante, além do titular também não possuir evidências em sua defesa.

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

Titular C: “Atendente, solicito total atenção por parte da empresa de vocês caso contrário vou abrir uma denúncia direto na ANPD.” Atendente/DPO: “Senhor, daremos os devidos tratos dentro dos prazos legais.” Titular C: “Mas eu quero!”	Regressão	- Uma evidência para a possível identificação da regressão nesse caso, é a reação infantil pela atenção da empresa e ameaça de reporte à ANPD. Tal comportamento pode estar remetido à infância em que os pais fariam de tudo para atender aos desejos para a criança não ameaçar de chorar. A falta de racionalidade pelo titular também pode ser um importante fator a ser observado.
Titular D: “Solicito uma investigação sobre meus dados pois percebi que houve vazamento de dados de outras empresas.” Atendente/DPO: “O senhor chegou a se cadastrar nesses outros sites menos confiáveis com a mesma senha? Titular D: “Não quero falar sobre isso”	Recalque/Repressão	- Possíveis cadastros com a mesma senha em sites indesejados que podem ter causado certo constrangimento no Titular D em outras ocasiões, podem ainda estar recalcados, fator esse ao qual impede o mesmo de trazer a tona essas ocorrências.

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

Titular E “Acredito que a empresa de vocês tem costume de compartilhar dados pessoais com terceiros, por isso quero abrir essa ocorrência.” Atendente/DPO: “Alguma empresa parceira nossa chegou a abordar o senhor?” Titular E: “Não, mas é minha opinião.”	Projeção	- O fato do titular ter a percepção que a empresa compartilha o seus dados, pode remeter a projeção de que o mesmo pode ter em sua vida particular o habito de compartilhar informações sobre outras pessoas com terceiros, e por isso, está projetando o seu próprio comportamento na empresa que coleta os seus dados.

Atendente/DPO: “Senhor, estamos entrando em contato para informar que infelizmente tivemos um vazamento de dados, em que sua atividade extraconjugal pode ser exposta.” Titular F: “Não tem problema, o máximo que pode acontecer é o meu divórcio e divisão dos meus bens.”	Isolamento	- Neste caso a situação comumente considerada constrangedora, foi recebida de forma realista ao ponto de não deixar abalar o titular, isolando-o de eventuais explicações conjugais.

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

Titular G: "Faço questão de passar horas tentando encontrar brechas na segurança da sua empresa, agora que encontrei quero reportar com o argumento que isso pode comprometer meus dados pessoais aos quais vocês administram."	Sublimação	- Possível sublimação encontrada com o excesso de energia que o Titular G esta colocando em encontrar vulnerabilidades de segurança na empresa, o que pode tentar desviar o foco do consciente para outros pontos ao qual o mesmo não deseja que haja atenção.
Titular H: "Sou profissional de marketing e não gosto de modo algum das empresa que pedem dados pessoais em excesso, por isso irei denunciar a sua empresa para a ANPD questionar o princípio da necessidade"	Formação Reativa	- O repúdio em excesso pode ocultar que em algum momento o Titular H coleta ou desejaria coletar dados pessoais de seus clientes, entretanto não é possível, esse também condena as empresas que o fazem.
Titular I: Atendente/DPO: "O senhor chegou a anotar em algum lugar sua senha de acesso?" Titular I: "Sim, pois com tantas exigências de complexidade impostas por vocês, era impossível eu decorar, por isso anotei em papel guardado em minha gaveta"	Racionalização	- A tentativa de justificativa lógica para explicar o por quê foi necessário anotar a senhas em papel, pode caracterizar a manifestação da racionalização, uma vez que é de senso comum que existe certa dificuldade humana em memorizar senhas com letras, números, caracteres e mais de 9 dígitos por exemplo.

Fonte: o autor

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

Conforme observado no Quadro 1, o foram identificados 9 (nove) situações de reporte de violações de dados, e para essas estão relacionadas com ao menos 1 (um) mecanismo de defesa identificado. As análises psicanalíticas são subjetivadas pelo analista tendo como principal embasamento a bibliografia da Lei Geral de Proteção de Dados e a teoria do Mecanismo de Defesa do EGO.

Obviamente que as interações entre Titular e Atendente/DPO, podem apresentar outras variações, levando a identificação de outros mecanismos de defesas além dos citados no Quadro 1, entretanto a exemplificação serviu para elucidar algumas manifestações reativas do inconsciente.

CONSIDERAÇÕES

O presente estudo considerou que os aspectos inconscientes dos titulares, que podem influenciar o reporte de violações de dados para o Controlador e para a ANPD, e que nem sempre as comunicações reportadas podem ser violações de dados pessoais propriamente ditas.

Portanto, é importante que o Controlador e a ANPD verificarem as evidências reportadas para descartar se é uma violação factual ou a manifestação de um mecanismo de defesa do reportador, pois, em modos gerais, percebeu-se nesse estudo, que nem sempre os titulares têm a razão pela violação, mesmo estando em seus plenos direitos de reporte.

Como estudos futuros recomenda-se identificar os mecanismos de defesa em outros pontos obrigatórios na LGPD como por exemplo, durante um projeto de adequação, podendo também para apontar os sabotadores e resistências comuns que se manifestariam contra.

REFERÊNCIAS

ALVES, Davis Souza; LIMA, Adrianne Correia. Encarregados: Data Protection Officer (DPO). [S. l.]: Editora Haikai, 2021.

BECKER, Howard S. Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais. 4 ed. São Paulo: HUCITEC, 1999.

BRASIL. Lei nº 13/709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 14 ago. 2021.

ENDRES, Jaime. Mecanismos de Defesa do Ego. YouTube, 2020. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=gyQ0_yGvMqY&list=PLye_XjqUO0oBE08c_p1809_ATLOEB8aRI&ab_channel=JaimeEndresExplica. Acesso em: 14 ago. 2021

FREUD, A. The ego and mechanism of defense. New York: Univ. Press, 1936.

FREUD, Sigmund. L'interprétation du rêve. Œuvres complètes. [*S. l.: s. n.*], 1900. v. 4, p. 578.

FREUD, Sigmund. Sobre a psicanálise: Obras completas. [*S. l.: s. n.*], 1996. v. 12.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

IBM. 12th annual Cost of Data Breach Study. [S. l.]: IBM, 2021. Disponível em: https://www.ibm.com/br- pt/security/data-breach. Acessado em: 18 ago. 2021

IBM. Report: Cost of a Data Breach Hits Record High During Pandemic. [S. l.]: IBM, 2020. Disponível em: https://www.ibm.com/blogs/ibmcomunica/estudodaibmapontaque96dosbrasileirosacreditamquease mpresasnaoprotegemseusdadospessoaisestudodaibmapontaque96dosbrasileirosacreditam-que-as-empresas-nao-protegem-seus-dados-pess/. Acessados em: 18 ago. 2021

ITIL, OGC. Service Operation. Norwich, UK: The Stationary Office, 2007.

JOHANN, Silvio Luiz. Comportamento organizacional. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2017.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. Rio de Janeiro: Hucitec, 2014. 408 p.

PINHEIRO, Patricia Peck. Proteção de Dados Pessoais: Comentários à Lei n. 13.709/2018-LGPD. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2020.