

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS– UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM COOPERATIVISMO**

MARIA ELIZABETH ENGLERT SANTOS NETTO

**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD): PRINCIPAIS IMPACTOS AOS
DENTISTAS COOPERADOS DA RS COOPERATIVA DE PLANOS
ODONTOLÓGICOS**

SÃO LEOPOLDO

2022

MARIA ELIZABETH ENGLERT SANTOS NETTO

**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD): PRINCIPAIS IMPACTOS AOS
DENTISTAS COOPERADOS DA RS COOPERATIVA DE PLANOS
ODONTOLÓGICOS**

Projeto de Pesquisa apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Cooperativismo pelo Curso de Especialização em Cooperativismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).

Orientadora: Prof^ª. Dra. Luciana Maines da Silva

SÃO LEOPOLDO

2022

AGRADECIMENTOS

Ao meu filho Rafael, por estar sempre ao meu lado me incentivando a superar novos desafios.

A minha irmã Maria Cecília, por acreditar em meu potencial.

À professora Dra. Luciana Maines da Silva, pela orientação

Aos meus queridos colegas cooperativistas, sempre muito prestativos e que ajudaram muito na realização deste trabalho.

A SESCOOP que promoveu este curso de Especialização em Cooperativismo, junto com a Unisinos, concedendo uma bolsa parcial para os alunos vinculados às cooperativas.

Ao FATES, da cooperativa deste estudo, por ter integralizado o pagamento do restante do curso.

A diretoria e funcionários da cooperativa do presente trabalho, que sempre estiveram disponíveis a me auxiliar nesta pesquisa.

Aos professores da Unisinos, que sempre se mostraram disponíveis para ensinar.

A todos que me ajudaram de alguma forma na conclusão deste meu trabalho.

RESUMO

O presente estudo visa analisar como o dentista cooperado da RS Cooperativa de Planos Odontológicos, tem adequado seu consultório em relação às regulamentações da LGPD - Lei 13.709. Esta regulamentação legal foi aprovada em 14 de agosto de 2018, com o intuito de proteger o uso de dados pessoais dos cidadãos, sendo aqui estudado, os que se referem aos cooperados e beneficiários de uma cooperativa do RS. Para melhor especificar, as cooperativas de saúde foram criadas para melhorar à promoção da saúde humana. A RS Cooperativa de Planos Odontológicos é um plano de saúde que presta atendimentos odontológicos, através de dentistas cooperados, aos beneficiários dos planos de saúde odontológica oferecidos pela mesma. A pesquisa em questão, foi realizada através de um questionário, encaminhado para os cooperados que tinham e-mail ou *Whatsapp* cadastrados. Este instrumento foi enviado para 478 cooperados, dos quais obtivemos resposta de 78 entrevistados. Destes, foram apresentadas as análises comparativas dos resultados obtidos por meio destes questionários, através dos gráficos gerados pelas respostas, sua relação com o referencial teórico e algumas considerações acerca dos dados apurados. Pode-se verificar um adequado nível de conhecimento dos cooperados entrevistados em relação ao foco do estudo, quando sugerimos algumas ações para melhorar este entendimento.

Palavras-chave: LGPD, Cooperativas de Saúde, Dados Pessoais.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero.....	18
Gráfico 2 - Idade.....	19
Gráfico 3 – Tempo de Cooperativa	19
Gráfico 4 – “A lei geral de Proteção de Dados (LGPD) foi aprovada em 14 de agosto de 2018, para proteger os direitos fundamentais de liberdade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.”	20
Gráfico 5 – “A LGPD dá aos cidadãos um maior controle de seus dados pessoais?”	20
Gráfico 6 – “O Banco de Dados é um conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico e físico?”	20
Gráfico 7 – “A RS Cooperativa de Planos Odontológicos pode selecionar os dados para fazer contratação ou exclusão dos beneficiários?”	21
Gráfico 8 – “A lei Geral de Proteção de dados é de seu conhecimento?”	23
Gráfico 9 – “O paciente é titular de seus dados pessoais?”	24
Gráfico 10 – “É importante entregar um termo de permissão de uso de dados ao seu paciente para ele assinar, antes dos atendimentos?”	24
Gráfico 11 – “Caso o paciente tenha assinado um termo de permissão do uso de seus dados, o mesmo pode ser cancelado em qualquer tempo pelo mesmo?”	25
Gráfico 12 – “Você pode exibir seu paciente, sua imagem ou qualquer outro elemento que o identifique, em qualquer meio de comunicação ou sob qualquer pretexto, sem autorização em um termo de consentimento?”	25
Gráfico 13 – “Se for necessário, você pode compartilhar as informações sobre o estado de saúde de seu paciente, quando há interação entre mais de um profissional da mesma ou diferentes especialidades no tratamento de saúde do consumidor?” ..	25
Gráfico 14 – “Você tem conhecimento sobre as ações da RS cooperativa de planos de saúde em relação a LGPD?”	28
Gráfico 15 – “Você acha que as ações da RS cooperativa de planos odontológicos em relação à divulgação da LGPD são bem claras e suficientes?”	28
Gráfico 16 – “Você já participou de alguma palestra sobre LGPD oferecida pela RS cooperativa de planos odontológicos?”	29

Gráfico 17 – “Você concorda que a RS cooperativa de planos odontológicos tem investido muito na segurança de dados de seus cooperados, colaboradores e beneficiários?”	29
Gráfico 18 – “Você tem o costume de acessar o Site da RS cooperativa de planos odontológicos para ver as novidades?”	29

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo geral	11
1.2.2 Objetivos específicos	11
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD).....	13
2.2. BREVE HISTÓRICO DO SURGIMENTO DAS COOPERATIVAS	13
2.3 COOPERATIVAS DE SAÚDE.....	14
3 METODOLOGIA	15
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	15
3.2 UNIDADE DE ANÁLISE – CAMPO DA PESQUISA - POPULAÇÃO/AMOSTRA	16
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	16
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS	17
3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO.....	17
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	18
4.1 APRESENTAÇÃO DA COOPERATIVA	18
4.2 QUESTIONÁRIO APLICADO NO PROJETO.....	18
4.2.1 Aspectos da LGPD que interferem na RS Cooperativa de Planos Odontológicos e nos Consultórios de seus dentistas cooperados.	18
4.2.2 Análise das Respostas das Perguntas (1 A 7) em Relação aos Aspectos da LGPD que Interferem nos Consultórios dos Dentistas Cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos	21
4.2.3 Conhecimento da LGPD pelos Cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos	23
4.2.4 Análise das Respostas das Perguntas (8 A 13): Em Relação ao Conhecimento da LGPD pelos Cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos	26
4.2.5 Ações Relativas a LGPD que a RS Cooperativa de Planos Odontológicos está executando para seus Associados	28

4.2.6 Análise das Respostas das perguntas (14 A 18) em Relação as Ações que A RS Cooperativa de Planos Odontológicos está executando para seus Associados	30
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS.....	34
APÊNDICE 1 ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO	36

1 INTRODUÇÃO

Por muitos anos, o uso de dados pessoais não recebia um tratamento especial quanto a sua segurança. Com o advento da internet e redes sociais, os dados começaram a ser divulgados sem muito controle, colocando em risco a privacidade dos cidadãos. A facilidade de vazamento de informações obrigou as autoridades competentes começarem a se preocupar em fazer uma lei que regulamentasse esta divulgação de dados.

A Lei 13.709, Lei Geral de Proteção de dados (LGPD,) foi aprovada em 14 de agosto de 2018, a fim de esclarecer e resguardar o uso de dados das pessoas, por empresas e pessoas físicas, entre elas os prestadores de serviços da área de saúde. Conforme o seu artigo 1º, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Segundo a publicação no diário Oficial da União (2018), esta lei visou que os cidadãos viessem a ter um maior controle no uso de seus dados pessoais. Com o avanço da tecnologia e acesso virtual, cada vez mais os dados são publicados e compartilhados, por todas as plataformas digitais, pessoais ou públicas, com muita rapidez, criando um grande desafio, quanto à segurança e o tratamento dos mesmos. Por isso, foi criada esta lei, composta por um conjunto de regras para o tratamento das informações e dados de todos os cidadãos por parte das empresas, agentes públicos e demais organizações, assim como as cooperativas de saúde.

Conforme o artigo 5º da referida lei, o dado pessoal é uma informação que está relacionada a pessoa natural e o dado pessoal sensível trata dos aspectos relacionados a etnia, religião, política, filiação a uma organização de caráter religioso, a sindicatos, saúde, dado genético, quando vinculados a uma pessoa natural. Já o dado anonimizado é um dado relativo a um indivíduo que não possa ser identificado. Já o Banco de Dados é um conjunto estruturado de dados pessoais que pode estar em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico. E por fim Titular é a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais em questão.

Outro artigo importante desta lei é o 11º, onde o tratamento de dados pessoais sensíveis só poderá ocorrer com o consentimento, de forma específica, pelo seu titular

ou representante legal e quando for indispensável o seu uso poderá ser usado sem autorização, por exemplo no caso de necessidade de compartilhamento dos dados entre profissionais da saúde, para melhorar ou até salvar o paciente.

No § 5º do referido artigo, é destacado que às operadoras de planos privados de assistência à saúde não poderão excluir os beneficiários aproveitando-se da seleção dos dados pessoais.

Segundo o capítulo III, dos direitos do titular, no Art. 18: O titular dos dados pessoais poderá cancelar a permissão de uso de seus dados a qualquer momento e mediante requisição.

Com todas estas inovações na comunicação, foi necessário criar um novo paradigma da LGPD no Brasil.

A grande inovação que a LGPD operou no ordenamento jurídico brasileiro pode ser compreendida na instituição de um modelo *ex ante* proteção de dados, baseado no conceito de que não existem mais dados irrelevantes diante do processamento eletrônico e ubíquo de dados na sociedade da informação. Os dados pessoais são projeções diretas da personalidade e como tais devem ser considerados. Assim, qualquer tratamento de dados, por influenciar na representação da pessoa na sociedade, pode afetar a sua personalidade e, portanto, tem o potencial de violar os seus direitos fundamentais (MENDES; DONEDA, 2018, p. 23).

Em relação ao uso dos dados pessoais na saúde, a LGPD ampliou a proteção deles, tanto para o dono dos dados como para quem for usá-los.

Os dados pessoais podem ser objeto de tratamento, ainda, no âmbito das relações de consumo, “para a tutela da saúde, em procedimento realizado por profissionais da área da saúde ou por entidades sanitárias” (art. 7º, VIII, da LGPD). A finalidade de tutela a saúde do consumidor individual, ou ainda da coletividade de consumidores justifica o tratamento de dados. Note-se que este tratamento de dados sempre se dá no interesse pressuposto da preservação e promoção da saúde do consumidor ou da coletividade, como ocorre quando há interação entre mais de um profissional da mesma ou de diferentes especialidades no tratamento de saúde do consumidor, os quais, necessariamente, precisam compartilhar informações sobre seu estado de saúde (MIRAGEM, 2019, p. 8).

Os autores acima mostram que há uma necessidade de maior controle do uso de dados. Assim, pode-se enfatizar que o tratamento de dados pessoais dos beneficiários da RS Cooperativa de Planos Odontológicos, nos consultórios dentários dos cooperados, deve ser feito com muita responsabilidade. Por isso, a cooperativa está cada vez mais se aprimorando com estudos e aperfeiçoamentos para proteger os clientes, bem como o cooperado dentista, que representa a cooperativa.

O código de ética odontológico (2012) já previa isto antes da promulgação da LGPD. Consta no Capítulo VI, artigo 14, que fazer referência a casos clínicos identificáveis, exibir paciente, sua imagem ou qualquer outro elemento que o

identifique, em qualquer meio de comunicação ou sob qualquer pretexto constitui infração ética. Há a ressalva, no caso de o cirurgião-dentista estar no exercício da docência ou em publicações científicas, nos quais, a autorização do paciente ou seu responsável legal, lhe permite a exibição da imagem ou prontuários com finalidade didático-acadêmicas.

Diante do exposto, percebe-se que os dados pessoais são muito reveladores. As postagens em redes sociais conseguem rapidamente multiplicar o conteúdo e dados para várias pessoas e assim por diante, fazendo com que o controle dos mesmos seja quase impossível. Por isso, é possível enfatizar a importância da autorização do usuário de seus dados e o conhecimento da LGPD para a proteção de danos que esta publicação possa trazer aos envolvidos. No entanto, é preciso salientar que a divulgação de dados, com consentimento, é muito importante e valiosa para estudo e pesquisas.

Percebe-se que de acordo com as instituições acima, qualquer informação do usuário, seja no âmbito pessoal, profissional ou técnico, precisa de autorização do mesmo para ser usado, mesmo que seja para discutir o diagnóstico com outros colegas dentistas.

A instituição, foco desta pesquisa, receberá um nome fictício para preservar os dados da empresa pesquisada, passando a ser chamada de RS Cooperativa de Planos Odontológicos.

A RS Cooperativa de Planos Odontológicos¹ começou a se adaptar a esta lei antes dela ser aprovada, com palestras, *lives* e postagens em seu site aos seus cooperados. Os cooperados receberam os termos de declaração para a proteção de dados pessoais de clientes sensíveis, onde começou o processo de entendimento e responsabilização pelos dados dos beneficiários da cooperativa.

O presente trabalho visa analisar os impactos causados após a aprovação da LGPD nos consultórios dos dentistas cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos.

¹ Informação retirada do site da instituição, porém a autora não recebeu autorização para identificar a instituição usada como referência para elaboração da pesquisa.

1.1 PROBLEMA

Com o advento da facilidade ao acesso à internet e redes sociais, os dados das pessoas começaram a ser divulgados muito rapidamente e sem controle do uso dos mesmos.

De acordo com Miragem (2019), o acesso e tratamento de dados pessoais da população reproduz efeitos não só econômicos, mas também nas relações sociais e políticas. O Brasil associou-se a este esforço de disciplina legislativa da proteção de dados pessoais com a edição, em 2018, da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGL\2018\7222) – denominada Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Pode-se concluir que a LGPD é nova. Assim, deve-se entender melhor como esta lei interfere no dia a dia do dentista cooperado, em seu consultório.

A RS Cooperativa de Planos Odontológicos é um plano de saúde que presta atendimentos odontológicos, através de dentistas cooperados, aos beneficiários dos planos de saúde odontológica oferecidos pela mesma. O beneficiário tem livre escolha entre os profissionais cooperados e o atendimento é realizado em consultórios particulares, com hora marcada.

Diante destes fatos importantes, precisa-se averiguar a seguinte questão:

Como o dentista cooperado da RS Cooperativa de Planos Odontológicos se adequa em seu consultório as regulamentações da LGPD?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Analisar como o dentista cooperado da RS Cooperativa de Planos Odontológicos se adequa em seu consultório as regulamentações da LGPD.

1.2.2 Objetivos específicos

Descrever os aspectos da LGPD que interferem nos consultórios dos dentistas cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos.

Analisar o conhecimento da LGPD pelos dentistas cooperados e como este entendimento poderá auxiliar no dia a dia de seus consultórios.

Identificar as ações que a RS Cooperativa de Planos Odontológicos está executando, para seus associados, relativas a LGPD.

1.3 JUSTIFICATIVA

A pesquisa será útil para os gestores executivos e técnicos para verificarem se as ações da Cooperativa estão sendo suficientes para o entendimento de seus cooperados. Para os dentistas, ajudará a entenderem se será necessário um melhor estudo e compreensão desta lei e suas aplicações no dia a dia em seus consultórios.

Quando a RS Cooperativa de Planos Odontológicos se preocupa em proteger os dados de seus beneficiários, está também protegendo os dentistas cooperados de problemas com divulgação indevida ou não autorizada, tornando o mais transparente possível esta relação de confiança dos clientes e plano de saúde. Provavelmente, a proteção e o uso correto dos dados da comunidade serão reconhecidos pela mesma, aumentando a confiança ao usarem a RS Cooperativa de Planos Odontológicos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta pesquisa visa o entendimento da LGPD pelos dentistas cooperados e o quanto a cooperativa está fazendo para auxiliar os mesmos na proteção e no uso correto dos dados de seus clientes.

Pretende-se aprofundar, a seguir, dos principais pontos desta pesquisa, a LGPD; como surgiu o cooperativismo e as Cooperativas de Saúde.

2.1 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A LGPD criada em 2018 veio ajudar na proteção dos dados pessoais dos cidadãos.

De acordo com os artigos que mais se destacam desta lei (2018), pode-se afirmar que a LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoas físicas ou jurídicas, tanto no âmbito público como privado, ressaltando que é de suma importância respeitar-se os fundamentos da proteção de dados, como: respeito à privacidade, a autodeterminação informativa, a liberdade de expressão, a inviolabilidade da intimidade, o desenvolvimento econômico, a livre iniciativa e os direitos humanos.

Através destes artigos pode-se afirmar, também, que esta lei é aplicada a qualquer tipo de operação de dados, desde que seja dentro do território nacional. O dado pessoal é uma informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável. Todo o tratamento dos dados pessoais tem que ter o consentimento do titular dos mesmos. Os agentes dos tratamentos dos dados devem adotar medidas de segurança para proteger a divulgação acidental dos mesmos.

2.2. BREVE HISTÓRICO DO SURGIMENTO DAS COOPERATIVAS

Conforme a descrição de Buttenbender (2019), em 1844, em Rochdale, região inglesa de Manchester, 27 tecelões e 1 tecelã, levados pelas dificuldades financeiras da época, formaram uma sociedade de ajuda mútua para reduzir os preços exorbitantes cobrados pelos atacadistas locais. Rochdale foi um marco para o cooperativismo moderno. A associação dos tecelões é considerada a primeira

sociedade cooperativa. No Rio Grande do Sul, essas experiências trazidas por imigrantes europeus resultaram, em 1902, na criação da Caixa Rural União Popular de Nova Petrópolis, pelo Padre Theodor Amstad, que deu origem ao Sistema de Crédito Cooperativo (Sicredi). Em 1911, na criação da Genossenschaft General Osório, atual Cooperativa Agrícola Mista General Osório – Cotribá – na Colônia General Osório, hoje município de Ibirubá, por 34 produtores rurais de origem alemã.

2.3 COOPERATIVAS DE SAÚDE

Concorda-se com as ideias de Vilela, De Souza Ferraz e Ferraz (2022), que referem que um dos principais objetivos das cooperativas de saúde é alcançar condições propícias de trabalho; é o investimento na capacitação profissional e cooperativista, oferecendo treinamentos com seus associados, fornecedores de serviços e beneficiários. As cooperativas de saúde são regidas pela lei do cooperativismo, 5.764/71, segundo a publicação do palácio do governo (1971), bem como pela Agência Nacional de Saúde (ANS), baseada no artigo 174 da Constituição Brasileira e demais legislações específicas, relacionadas ao segmento. A criação da ANS, por meio da lei n. 9.961/2000, segundo a publicação do palácio do governo (2000), visou a uniformizar, a regulamentar e a fiscalizar as atividades das operadoras de planos de saúde no Brasil.

Segundo Fardini (2017) as cooperativas de saúde são voltadas à promoção da saúde humana e têm possibilitado união e atuação plena dos profissionais da área. A primeira cooperativa de saúde do mundo é brasileira e nasceu a partir de uma experiência realizada em Santos, Estado de São Paulo, em 1967. O cooperativismo de saúde é essencial para a busca de soluções adequadas para assistência à saúde da população.

3 METODOLOGIA

Foi feita uma pesquisa bibliográfica preliminar, através de bibliotecas virtuais e sites de busca acadêmica, antes de definir-se a metodologia desta pesquisa.

Segundo Gil (2022), as fontes bibliográficas mais conhecidas são os livros de leitura corrente, além de obras de referência, teses, dissertações e periódicos científicos.

Concorda-se com Fachin (2017) que o método científico confere ao pesquisador inúmeras vantagens, permitindo-se ao pesquisador decidir o caminho a ser seguido, facilitando que o mesmo possa ver erros e tomar decisões.

O método de pesquisa adotado para este trabalho será Quantitativa, Descritiva e Estudo de Caso.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Segundo Roesch (2013), deve-se usar o enfoque da pesquisa quantitativa quando o objetivo da pesquisa for medir ou avaliar o resultado de algum sistema ou projeto, utilizar a melhor estratégia de controlar o delineamento da pesquisa para garantir uma boa interpretação dos resultados. São chamados delineamentos analíticos ou relacionais, planejados para explorar as associações entre variáveis específicas.

O método quantitativo enfatizou a utilização de dados padronizados que permitiram ao pesquisador elaborar sumários, comparações e generalizações; por isso mesmo, a análise de dados foi baseada no uso de estatística.

De acordo com Gil (2019), o método de Pesquisas descritivas tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. O propósito da pesquisa descritiva é descrever as características da população, podendo ter comparações entre grupos e subgrupos, no entanto sem antecipar a existência de relação entre variáveis, definindo-se objetivos bem detalhados.

Se a pesquisa é descritiva, seu propósito pode ser unicamente o de descrever as características da população. Ela pode voltar-se até mesmo à comparação entre grupos e subgrupos, mas sem antecipar a existência de relação entre variáveis. Na pesquisa descritiva, em vez de antecipar hipóteses, definem-se objetivos suficientemente detalhados.

O método estratégia de pesquisa escolhido foi o Estudo de Caso, que segundo Yin (2015) é usado em muitas situações, contribuindo com conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados. Neste estudo, foi possível investigar um fenômeno contemporâneo, a LGPD, e como os cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos perceberam esta lei em seus consultórios. Independente do campo de interesse, a necessidade diferenciada da pesquisa de estudo de caso surge do desejo de entender fenômenos sociais complexos, como comportamento dos pequenos grupos.

Em relação ao procedimento adotado para a coleta de dados, concorda-se com Gil (2019) que o elemento mais importante para a identificação de um delineamento é o procedimento adotado para a coleta de dados. No primeiro grupo estão a pesquisa bibliográfica e documental e no segundo grupo o estudo de caso.

3.2 UNIDADE DE ANÁLISE – CAMPO DA PESQUISA - POPULAÇÃO/AMOSTRA

O Local escolhido para este estudo foi a RS Cooperativa de Planos Odontológicos, com enfoque entre os cooperados, do impacto da LGPD em seus locais de trabalho, através de questionários enviados por e-mail e *WhatsApp* aos mesmos.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

A técnica de coleta de dados usada foi através de questionários. Gil (2019) definiu que se pode definir questionários como uma técnica de investigação com um conjunto de questões que serão oferecidas aos entrevistados, para obter-se informações sobre seus conhecimentos. Trata-se, portanto, da técnica fundamental para coleta de dados em levantamentos de campo, que é um dos delineamentos mais utilizados nas ciências sociais

Os questionários foram feitos após estudo da lei geral de proteção de dados e dos artigos encontrados sobre este tema, criando-se um questionário em três etapas, de acordo com cada objetivo específico da pesquisa, conforme mostra o quadro Roteiro de Questionário, no Apêndice A deste trabalho.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

A técnica de análise de dados usada foi a técnica quantitativa. Segundo Roesch (2013), neste tipo de técnica, os dados coletados são submetidos à análise estatística, onde são utilizadas planilhas para a codificação manual dos mesmos. O método quantitativo prioriza o uso de dados padronizados, permitindo-se que o pesquisador faça sumários, comparações e generalizações, através de estatísticas.

Para a análise dos dados desta pesquisa, usa-se a Escala de Likert (1932) que é um tipo de escala de resposta psicométrica, ou seja, avalia o entrevistado através de seu comportamento em situações correntes, seu nível de motivação e da sua capacidade de resposta. Usada habitualmente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião.

3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

O método utilizado para a pesquisa teve algumas limitações para a coleta de dados. Após diversos envios do questionário por e-mail e *WhatsApp* aos dentistas cooperados, obteve-se um pequeno número de respostas. Mesmo assim, 78 cooperados retornaram o questionário. Vale ressaltar que nas últimas Assembleias Virtuais da Cooperativa, o número de cooperados participantes não chegou a 70, com isto acredita-se que o número de pesquisados alcançados foi suficiente.

O questionário foi enviado por e-mail, para 478 cooperados cadastrados. Foram enviados quatro vezes por e-mail e uma vez por *WhatsApp*, de 24/7/22 até 17/8/22, quando se encerra o recebimento de respostas, em 29/8/22.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 APRESENTAÇÃO DA COOPERATIVA

A RS Cooperativa de Planos Odontológicos é uma cooperativa de serviços na área de saúde, com o objetivo de atender os seus beneficiários de acordo com o Rol de atendimentos de saúde bucal da ANS (Agência Nacional de Saúde) (2021). Estes atendimentos são feitos pelos dentistas cooperados, em seus consultórios.

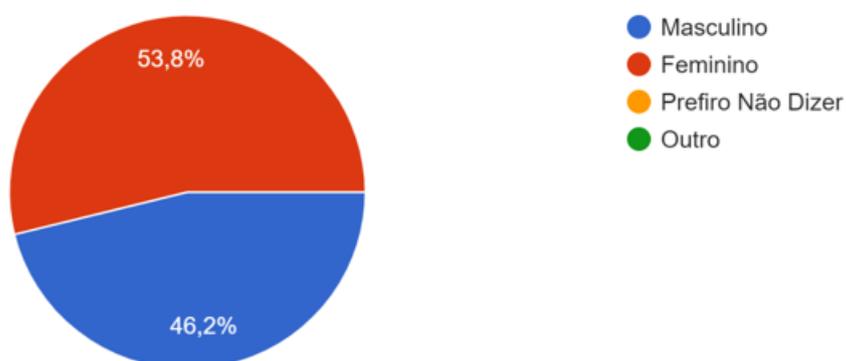
4.2 QUESTIONÁRIO APLICADO NO PROJETO.

4.2.1 Aspectos da LGPD que interferem na RS Cooperativa de Planos Odontológicos e nos Consultórios de seus dentistas cooperados.

As perguntas da introdução do questionário, representadas nos gráficos 1, 2 e 3, referem-se à quantidade de cooperados entrevistados de acordo com o seu gênero, idade e tempo de cooperativa. Estes dados são importantes para ver-se o perfil dos cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos.

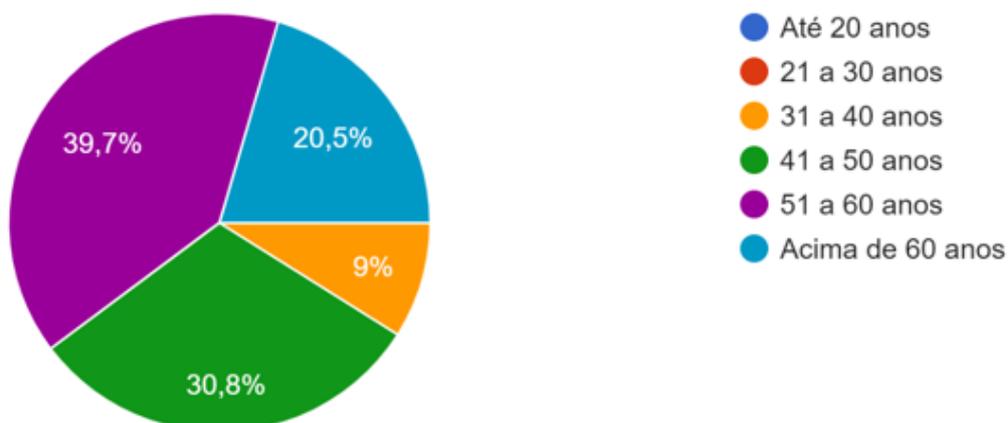
As perguntas da primeira parte do questionário, representadas nos gráficos 4, 5, 6 e 7, referem-se ao nível de conhecimento dos cooperados em relação a interferência da LGPD, no dia a dia de seus consultórios.

Gráfico 1 – Gênero



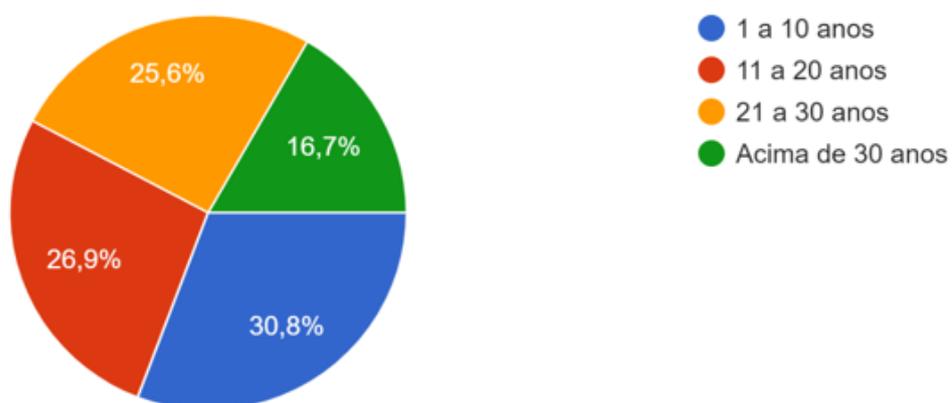
Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 2 - Idade



Fonte: Elaborado pela autora.

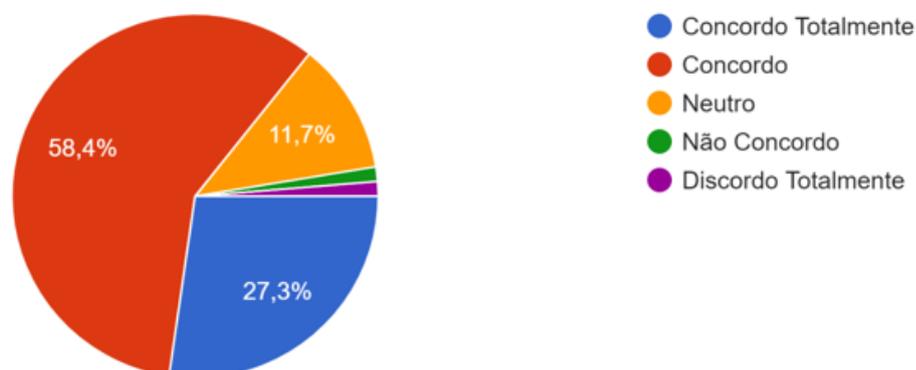
Gráfico 3 – Tempo de Cooperativa



Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com os gráficos 1, 2 e 3, gerados por 78 respostas: 53,8% são mulheres e 46,2% são homens. Em relação a idade, 39,7% na faixa de 51 a 60 anos, 30,8 % na faixa de 41 a 50 anos, 20,5% acima de 60 anos e 9% na faixa de 31 a 40 anos. Já no tempo que fazem parte da cooperativa, 30,8% de 1 a 10 anos, 26,9% de 11 a 20 anos, 25,6% de 21 a 30 anos e 16,7% acima de 30 anos.

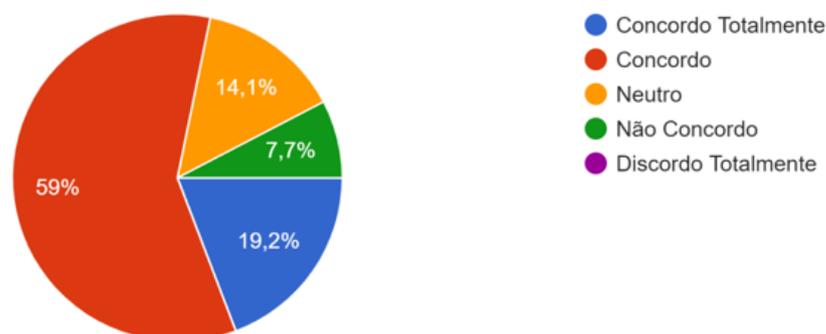
Gráfico 4 – “A lei geral de Proteção de Dados (LGPD) foi aprovada em 14 de agosto de 2018, para proteger os direitos fundamentais de liberdade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 4: 58,4% concordaram, 27,3% concordaram totalmente, 11,7% foram neutros, 1,3% não concordaram e 1,3% discordaram totalmente.

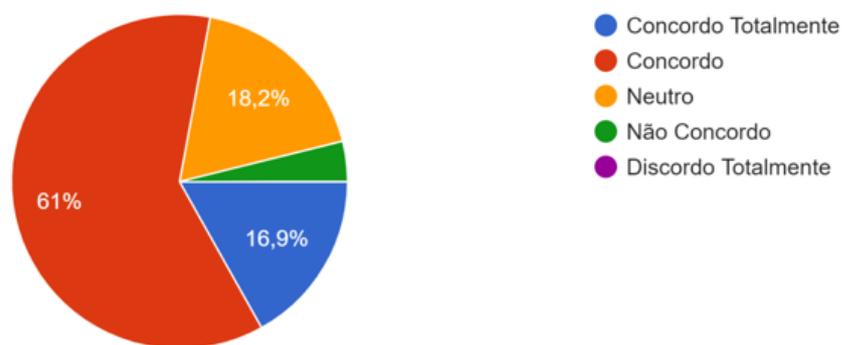
Gráfico 5 – “A LGPD dá aos cidadãos um maior controle de seus dados pessoais?”



Fonte: Elaborado pela autora.

78 respostas da pergunta do gráfico 5: 59% concordam, 19,2% concordam totalmente, 14,1% são neutros, 7,7% não concordam e 0% discordaram totalmente.,

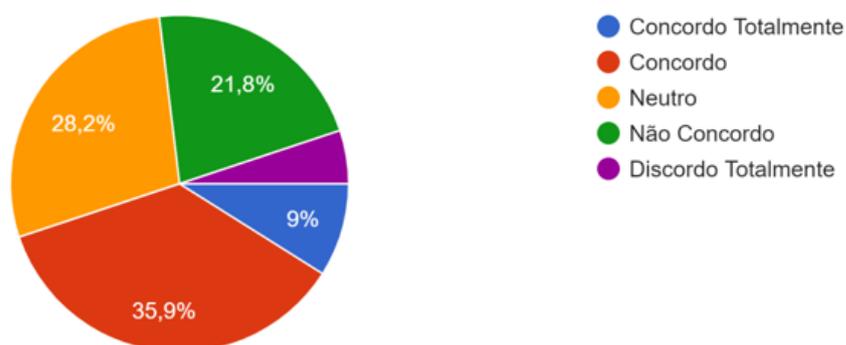
Gráfico 6 – “O Banco de Dados é um conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico e físico?”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 6: 61% concordaram, 18,2% foram neutros, 16,9% concordaram totalmente e 3,9% não concordaram

Gráfico 7 – “A RS Cooperativa de Planos Odontológicos pode selecionar os dados para fazer contratação ou exclusão dos beneficiários?”



Fonte: Elaborado pela autora.

78 respostas da pergunta do gráfico 7: 35,9% concordaram, 28,2% foram neutros, 21,8% não concordaram, 9% concordaram totalmente e 5,1% discordaram totalmente.

4.2.2 Análise das Respostas das Perguntas (1 A 7) em Relação aos Aspectos da LGPD que Interferem nos Consultórios dos Dentistas Cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos

De acordo com as respostas dos questionários relativas ao primeiro objetivo específico da pesquisa: “Aspectos da LGPD que interferem na RS Cooperativa de Planos Odontológicos e nos consultórios de seus dentistas cooperados”, pode-se afirmar que um pouco mais da metade dos cooperados entrevistados são mulheres

(53,8%). A faixa etária predominante está entre 41 a 60 anos (70,5%), onde chama-se a atenção que a Cooperativa tem poucos dentistas credenciados na faixa de 20 a 40 anos de idade (9%), levando a crer que a cooperativa poderia investir em profissionais jovens que poderão agregar novos conhecimentos. Além disto, a cooperativa tem um número expressivo de dentistas acima de 60 anos (20,5%), o que indica que muitos cooperados da terceira idade ainda contribuem com seus trabalhos com a cooperativa.

Em relação ao tempo de participação na cooperativa, nota-se que um número expressivo de cooperados apresenta de 1 a 30 anos (83,3%) de vinculação. Vê-se, também, que os cooperados com mais de 30 anos de cooperativa (16,7%) estão permanecendo mais tempo na mesma, o que se pode sugerir um aprofundamento desta questão em pesquisas futuras, para maior conhecimento dos motivos desta longa permanência.

Conclui-se, também, que a maioria dos cooperados entrevistados (85,7%) sabem da aprovação da LGPD em 14-08-2018, conforme publicação no Diário Oficial da União. No entanto, chama a atenção que um número expressivo de cooperados (14,3%) é neutro ou não conhece este assunto, tornando-se interessante em estudos futuros averiguar esta questão, inclusive como a cooperativa poderia incentivar mais os dentistas a se interessarem pela lei.

Em relação à proteção que a referida lei dá aos cidadãos quanto ao uso de seus dados pessoais, a maioria dos cooperados (78,2%) acreditam neste controle, no entanto seria interessante, em estudos futuros, uma abordagem maior sobre o motivo que um número de dentistas são neutros ou não acreditam nesta proteção (21,8%), inclusive sugerindo ações da cooperativa nesta questão.

Em relação ao banco de dados, pode-se crer que um número expressivo de entrevistados (77,9%) tem conhecimento sobre o seu conceito, mas mesmo assim fica-se em aberto o porquê que um número não pequeno (22,1%) não entende desta maneira. Assim sendo, seria interessante, também, em novas pesquisas averiguar esta questão.

Um número pequeno de entrevistados (26,9%) sabe que a cooperativa não pode excluir os beneficiários, usando-se de informações através dos dados pessoais dos beneficiários, como relatado no 5º artigo da referida lei e também alertado por Picorelli.

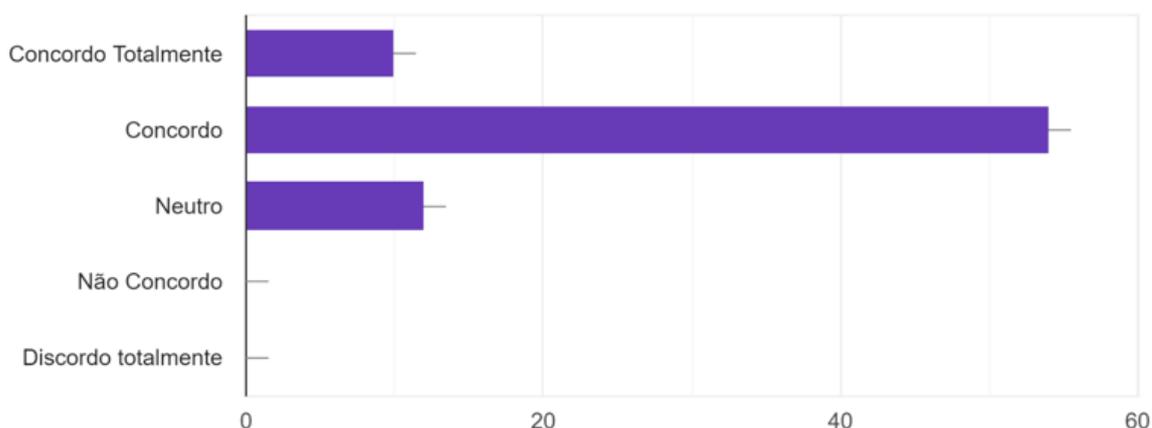
Outro ponto fundamental é o § 5º do art. 11, que veda as seguradoras/operadoras “[...] o tratamento de dados de saúde para a prática de seleção de riscos na contratação de qualquer modalidade, assim como na contratação e exclusão de beneficiários [...]”. A previsão não é novidade no setor de saúde suplementar, sendo que já há a Súmula Normativa 27 da ANS que prevê que é vedada a prática de seleção de riscos pelas operadoras como base para fins de contratação de plano privado de assistência à saúde (PICORELLI, 2020, p. 15).

Chama-se a atenção que um número expressivo (44,9%) não sabe sobre estas aplicabilidades da referida lei e (28,2%) são neutros, levando-se a crer que seria muito interessante que a cooperativa fizesse mais ações junto aos sócios para esclarecer melhor esta questão e o porquê desta desinformação que é muito importante.

4.2.3 Conhecimento da LGPD pelos Cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos

As perguntas da segunda parte do questionário, representadas nos gráficos 8, 9, 10, 11, 12 e 13 foram em relação ao nível de conhecimento dos cooperados com a LGPD, em especial aos pontos da referida lei que se acha mais pertinentes quanto o uso dos dados dos beneficiários.

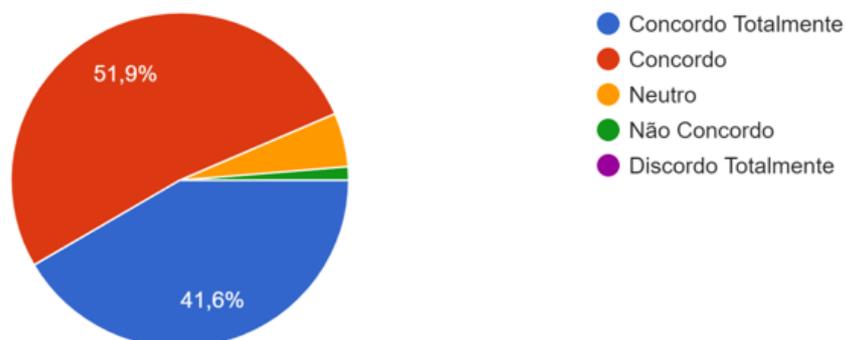
Gráfico 8 – “A lei Geral de Proteção de dados é de seu conhecimento?”



Fonte: Elaborado pela autora.

76 respostas da pergunta do gráfico 8: 71,1% concordaram totalmente, 13,2% concordaram, 15,8% foram neutros, 0% não concordaram e 0% não discordaram totalmente.

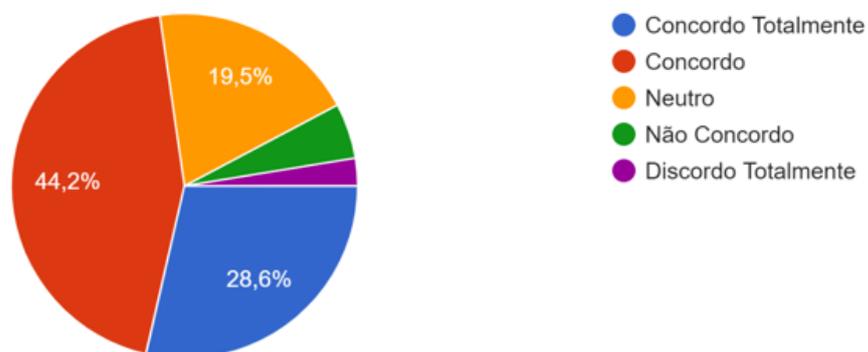
Gráfico 9 – “O paciente é titular de seus dados pessoais?”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 9: 51,9% concordaram e 41,6% concordaram totalmente, 5,2% foram neutros e 1,3% não concordaram.

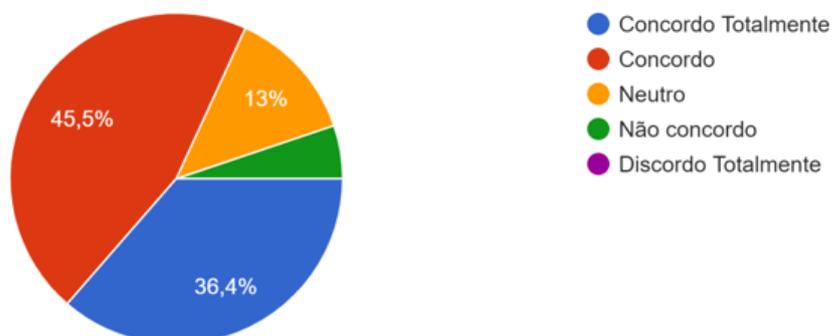
Gráfico 10 – “É importante entregar um termo de permissão de uso de dados ao seu paciente para ele assinar, antes dos atendimentos?”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 10: 44,2% concordaram, 28,6% concordaram totalmente, 19,5% foram neutros, 5,2% não concordaram e 2,6% discordaram totalmente.

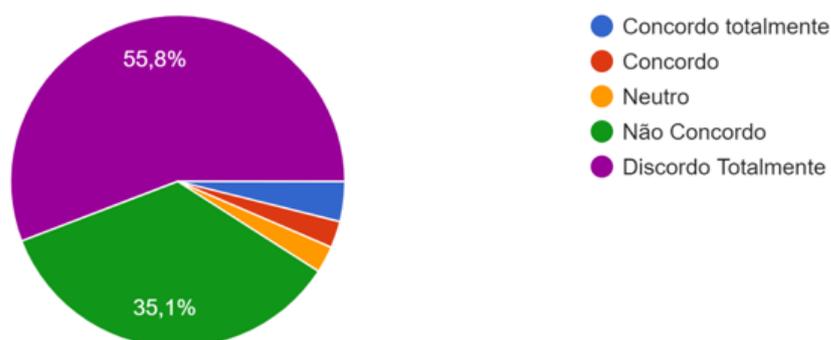
Gráfico 11 – “Caso o paciente tenha assinado um termo de permissão do uso de seus dados, o mesmo pode ser cancelado em qualquer tempo pelo mesmo?”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 11: 45,5% concordaram, 36,4% concordaram totalmente, 13% foram neutros e 5,2% não concordaram.

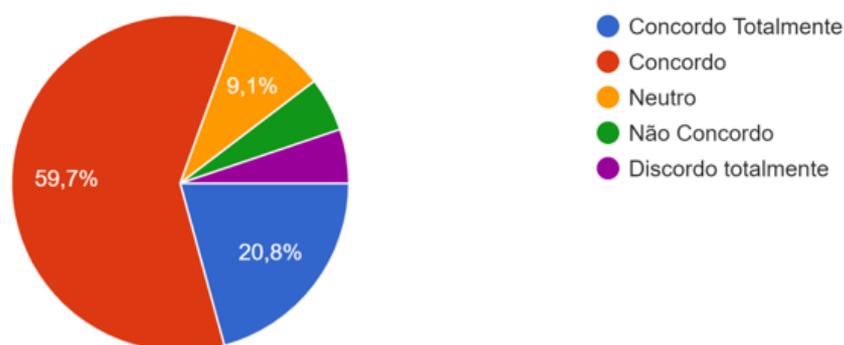
Gráfico 12 – “Você pode exibir seu paciente, sua imagem ou qualquer outro elemento que o identifique, em qualquer meio de comunicação ou sob qualquer pretexto, sem autorização em um termo de consentimento?”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 12: 55,8% discordaram totalmente, 35,1% não concordaram, 2,6% foram neutros, 2,6% concordaram e 3,9% concordaram totalmente.

Gráfico 13 – “Se for necessário, você pode compartilhar as informações sobre o estado de saúde de seu paciente, quando há interação entre mais de um profissional da mesma ou diferentes especialidades no tratamento de saúde do consumidor?”



Fonte: Elaborado pela autora

77 respostas da pergunta do gráfico 13: 59,7% concordaram, 20,8% concordaram totalmente e, 9,1% foram neutros, 5,2% não concordaram e 5,2% discordaram totalmente.

4.2.4 Análise das Respostas das Perguntas (8 A 13): Em Relação ao Conhecimento da LGPD pelos Cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos

De acordo com as respostas dos questionários relativas ao segundo objetivo específico da pesquisa: “Analisar o conhecimento da LGPD pelos cooperados da RS cooperativa de planos odontológicos e como este entendimento poderá auxiliar no dia a dia de seus consultórios.”, pode-se afirmar que a maioria dos entrevistados (84,3%) têm conhecimento sobre a LGPD., mas, mesmo assim, seria bom saber-se o motivo de alguns serem neutros (15,8%) nesta questão, talvez em estudos futuros possa-se responder melhor.

A maioria dos entrevistados (93,5%) entendem que o paciente é o titular de seus dados pessoais, mostrando que têm conhecimento sobre este assunto já que a referida lei visou que os cidadãos viessem a ter um maior controle no uso de seus dados pessoais, de acordo com a LGPD e com o que pensa Soares.

O art. 11 da LGPD exige, em seu inciso I a emissão do Consentimento do Titular (CD) de “forma específica e destacada para finalidades específicas” ou, se o titular não tiver alcançado a capacidade para consentir, será substituído pela autorização do responsável (AT) a qual, de igual modo, também deve ser específica e destacada. Em razão da importância de que essa permissão (CD ou AT, conforme o caso) seja fruto de uma decisão adequada e previamente reflexionada, deve ser precedida de informações prévias e específicas sobre a natureza dos dados, a finalidade, o prazo e os riscos que envolvem o tratamento dos dados. O CD ou a AT circunscreverão os limites do tratamento dos dados sensíveis, quanto ao seu conteúdo e

alcance (inclusive pelo fator tempo), e a atividade de tratamento não pode exceder ao que fora consentido ou autorizado (SOARES, 2021, p. 7).

Pode-se concluir que um número expressivo de entrevistados (72,8%) entende da importância da assinatura do termo de permissão de uso dos dados pessoais do beneficiário e que o mesmo pode solicitar, por escrito, sempre que entender necessário, o cancelamento do uso de seus dados, corroborando com o artigo importante desta lei, o 11º (UNIÃO, 2018). No entanto chama a atenção o número ,não pequeno (27,3%), de entrevistados que pensam não ser importante usarem este termo assinado pelos beneficiários, o que aponta a necessidade de uma pesquisa futura sobre isto. Além disto, um grande número de entrevistados (81,9%) sabe que o paciente sempre pode cancelar, a permissão do uso de dados, em qualquer momento, mas talvez seja interessante uma divulgação maior pela cooperativa sobre esta questão, pois um número não pequeno de entrevistados (13%) foram neutros neste questionamento, sugerindo-se uma falta de informação com mais relevância sobre este termo.

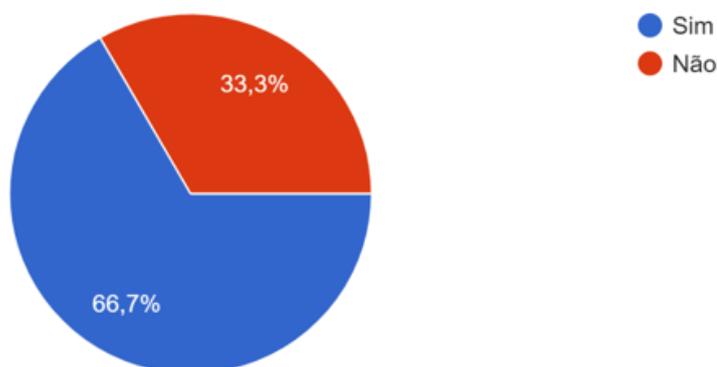
Em relação à exposição da imagem ou qualquer elemento que identifique o seu paciente, nas redes sociais por exemplo, sem o consentimento por escrito do mesmo, pode-se afirmar que a maioria dos cooperados (90,9%) conhece bem esta questão e estão cientes que não é permitido expor imagem ou qualquer elemento sem a permissão por escrito dos titulares destes dados, de acordo com o Código de Ética Odontológico (ODONTOLOGIA, 2012).

Em relação ao compartilhamento de informações sobre o estado de saúde de seu paciente, quando há interação entre mais de um profissional da mesma ou de diferentes especialidades, a maioria dos cooperados (80,5%) têm um entendimento que é permitido, sim, compartilhar informações entre colegas da saúde, quando for necessário no tratamento de seu paciente, com o consentimento do mesmo, confirmando a análise do autor sobre este assunto (MIRAGEM, 2019). Salienta-se que um pequeno número (14,3%) não sabem ou são neutro, abrindo caminhos para novas pesquisas sobre este dado.

4.2.5 Ações Relativas a LGPD que a RS Cooperativa de Planos Odontológicos está executando para seus Associados

As perguntas da terceira parte do questionário, representadas nos gráficos 14, 15, 16, 17 e 18 foram para ver o nível de conhecimento dos entrevistados em relação as ações que a cooperativa está executando para incentivar o associado a se aprofundar mais sobre este assunto.

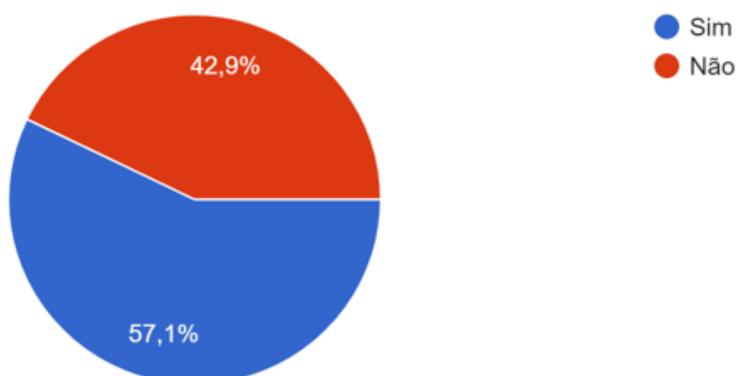
Gráfico 14 – “Você tem conhecimento sobre as ações da RS cooperativa de planos de saúde em relação a LGPD?”



Fonte: Elaborado pela autora.

78 respostas da pergunta do gráfico 14: 66,7% responderam sim e 33,3% responderam não.

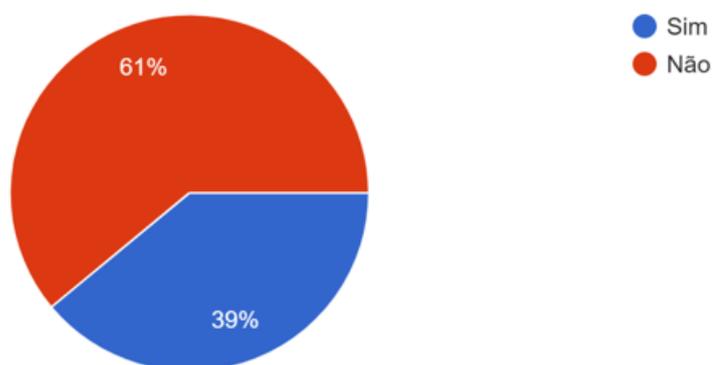
Gráfico 15 – “Você acha que as ações da RS cooperativa de planos odontológicos em relação à divulgação da LGPD são bem claras e suficientes?”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 15: 57,1% responderam sim e 42,9% responderam não.

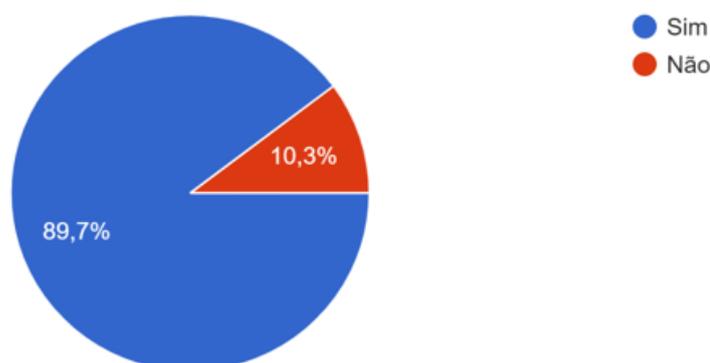
Gráfico 16 – “Você já participou de alguma palestra sobre LGPD oferecida pela RS cooperativa de planos odontológicos?”



Fonte: Elaborado pela autora.

77 respostas da pergunta do gráfico 16: 61% responderam não e 39% responderam sim.

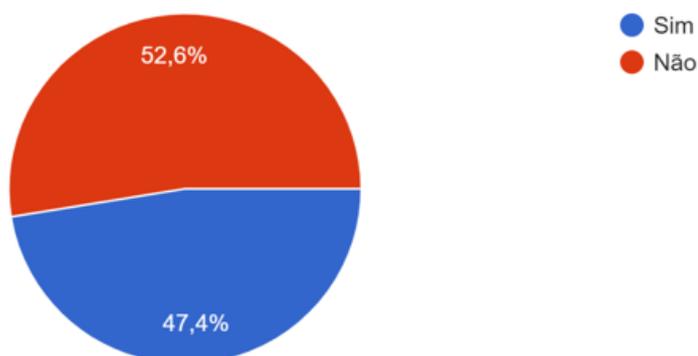
Gráfico 17 – “Você concorda que a RS cooperativa de planos odontológicos tem investido muito na segurança de dados de seus cooperados, colaboradores e beneficiários?”



Fonte: Elaborado pela autora.

78 respostas da pergunta do gráfico 17: 89,7% responderam sim e 10,3% responderam não.

Gráfico 18 – “Você tem o costume de acessar o Site da RS cooperativa de planos odontológicos para ver as novidades?”



Fonte: Elaborado pela autora.

78 respostas da pergunta do gráfico 18: 52,6% responderam não e 47,4% responderam sim.

4.2.6 Análise das Respostas das perguntas (14 A 18) em Relação as Ações que A RS Cooperativa de Planos Odontológicos está executando para seus Associados

Em relação ao terceiro objetivo específico da pesquisa: “As ações que a RS Cooperativa de planos odontológicos está executando para seus associados, relativas a LGPD”, pode-se concluir que um pouco mais da metade dos entrevistados (66,7%) conhecem as ações feitas pela cooperativa em relação a divulgação da LGPD. Cabe ressaltar que as ações da cooperativa são feitas no site da mesma.¹

Sugere-se que estas ações sejam aperfeiçoadas já que um número não pequeno (33,3%), não tem a compreensão sobre estas condutas da cooperativa.

Um pouco mais da metade dos entrevistados (57,1%) concordam que estas ações são claras e suficientes para o entendimento dos mesmos em relação a LGPD. No entanto, como um número significativo de cooperados (42,9%) entendem que estas ações não são claras o suficiente, sugere-se um maior empenho do departamento de marketing da referida cooperativa, com esta divulgação.

Pode-se afirmar que um número pequeno dos cooperados entrevistados (39%) participou de palestras online oferecidas pela cooperativa para a divulgação da LGPD².

¹ Informação retirada do site da instituição, porém a autora não recebeu autorização para identificar a instituição usada como referência para elaboração da pesquisa.

² Idem 1.

Sabe-se que a falta de interesse dos cooperados em participar de palestras (61%) é um fato muito relevante, necessitando-se de um maior aprimoramento da divulgação ou dos métodos utilizados nas palestras, para que chame mais atenção dos dentistas em participarem destas reuniões científicas.

A maioria dos cooperados (89,7%) respondeu que a cooperativa está investindo muito na segurança dos dados de seus cooperados, colaboradores e beneficiários, reforçando as ações de segurança que a cooperativa vem fazendo, assim como concorda-se com o autor Silveira.

Apesar das barreiras técnicas e financeiras à plena migração dos estabelecimentos para sistemas eletrônicos, entende-se que a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação permitirão significativo salto qualitativo na prestação da saúde, de modo que há um esforço legislativo contínuo no sentido da implantação de padrões de informação e interoperabilidade entre sistemas, a permitir a melhoria e modernização dos atendimentos em saúde, bem como uma maior segurança no tratamento de dados de saúde (SILVEIRA, 2020, p. 19).

Segundo as respostas quanto ao costume de acessar o site da cooperativa para ver as novidades, um pouco menos da metade dos entrevistados (47,4%) têm o hábito de visitar o mesmo, enquanto mais da metade dos entrevistados (52,6%) não têm este costume, sugerindo-se mais divulgação do site entre os cooperados e como o estudo se atende aos interesses dos cooperados.

Relatadas as análises dos resultados obtidos pelas respostas dos questionários e sua relação com o referencial teórico desta pesquisa, no próximo capítulo deste estudo serão apresentadas as considerações finais do mesmo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A LGPD, por ser uma lei nova, não recebeu no meio acadêmico e literatura atualizada, a devida abordagem, fazendo com que esta pesquisadora encontrasse dificuldade em encontrar artigos e trabalhos científicos pertinentes.

Após a análise da pesquisa deste estudo, pode-se concluir que a maioria dos dentistas cooperados tem um conhecimento razoável da LGPD. No entanto, percebe-se que ainda é necessário um maior entendimento de suas aplicabilidades no dia a dia em seus consultórios.

Neste sentido, os dentistas cooperados poderiam aumentar a segurança do uso de dados pessoais dos beneficiários atendidos, começando no primeiro atendimento, ou seja, na consulta inicial, além da anamnese completa, plano de tratamento correto e por fim um termo de compromisso para uso de dados, assinado pelo cliente ou responsável. Este termo de compromisso deve conter, principalmente, que qualquer tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, realizado pelo cooperado, estará baseado em fundamento legal, ou seja, na LGPD, e isto se dará de forma adequada com a finalidade da sua coleta.

Além dos casos em que o beneficiário consente o uso de seus dados pessoais, sugere-se, também, que o tratamento de dados pessoais ocorra para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, para o exercício regular de direitos em processos.

Sugere-se, também, que os dentistas cooperados invistam em tecnologia, para diminuir os riscos de vazamento de dados. Além disto, os cooperados dentistas devem ficar sempre atentos ao divulgar as imagens dos trabalhos de seus pacientes, como “antes e depois”, nas redes sociais, sempre com a autorização por escrito dos mesmos atualizada, uma vez que o paciente sempre pode solicitar que os seus dados não sejam mais divulgados. Lembra-se, também, de estarem sempre atentos ao Código de Ética Odontológico, quanto a permissão e divulgação de imagens, técnicas, materiais usados, entre outros. É preciso verificar sempre antes das consultas subsequentes se o beneficiário não desautorizou o uso de dados.

Sugere-se que a cooperativa aprimore as ações para garantir que sejam cumpridos os artigos da LGPD, investindo mais em tecnologia, cuidando principalmente dos dados enviados entre os dentistas e o software da cooperativa, onde os mesmos ficam guardados, criptografados, na nuvem da própria empresa.

Como um grande número de cooperados está há bastante tempo na cooperativa, demonstrando que o tempo de permanência dos sócios é bem grande, entende-se que possam ter ações voltadas também para este público, como forma de mantê-los atualizados. O próprio setor de marketing poderia criar ações neste sentido. Além disto, incentivar a comunicação com os cooperados mais jovens que estão há pouco tempo na cooperativa a se interessarem por este tema., como mais palestras, seminários, bate papos e até encontros mensais, com chamadas pelo *WhatsApp* ou por e-mail, para estimular o uso das redes sociais e o site da cooperativa, aguçando assim a curiosidade dos cooperados por este assunto.

Acredita-se ser muito interessante que este tema seja cada vez mais aprofundado, principalmente nas questões que ficaram evidentes no pequeno interesse ou conhecimento sobre este assunto, aprimorando cada vez mais a ciência como um todo. Como este trabalho teve limitações, sugere-se para pesquisas futuras, usar este estudo em comparação com outras cooperativas de saúde, para que sejam verificadas e melhoradas as ações em relação a proteção de dados e para que os dentistas cooperados possam melhorar o cuidado com o uso de dados de seus clientes beneficiários da cooperativa.

REFERÊNCIAS

- ANS. Incrementa-se. **Incrementa-se**, 2021. Disponível em: <https://incrementa-es.com.br/rol-de-procedimentos-odontologicos-da-ans>. Acesso em: Novembro 2021.
- BUTTENBENDER, Pedro L. **Gestão de Cooperativas, Fundamentos, estudos e práticas**. Ijuí: Unijui, 2019.
- FACHIN, Odilla. **Fundamentos de metodologia**. 6ª. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017.
- FARDINI, Giulianna. <https://www.sescooprs.coop.br>. **SESCOOP**, 2017. Disponível em: <https://www.sescooprs.coop.br/app/uploads/2020/07/fundamentos-do-cooperativismo.pdf>. Acesso em: 01 set. 2022.
- GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7ª. ed. Saõ Paulo: Atlas, 2019.
- GIL, Antonio C. **Como fazer pesquisa qualitativa**. São Paulo: [S.n.], 2021.
- GIL, Antônio C. **Como elaborar projéto de pesquisa**. [S.I.]: Atlas, 2022.
- GOVERNO, Planalto D. Lei 5764. **Planalto do Governo**, 1971. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5764.htm. Acesso em: Novembro 2021.
- GOVERNO, Planalto D. Lei 9961. **Planalto do Governo**, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9961.htm. Acesso em: novembro 2021.
- FREIRE, José Raphael Batista; DISSENHA, Leila Andressa. Lei Geral De Proteção De Dados (Lgpd) E As Cooperativas: Impressões Iniciais. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, v. 16, n. 1, 2021.
- LIKERT, Rensis. **A Technique for the Measurement of Attitudes», Archives of Psychology**. [S.I.]: [S.n.], 1932.
- MENDES, Laura Schertel; DONEDA, Danilo. Comentário à nova Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), o novo paradigma da proteção de dados no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 120, 2018.
- MIRAGEM, Bruno. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o direito do consumidor. **Revista dos Tribunais**, v. 1009, 2019.
- ODONTOLOGIA, Conselho F. D. Conselho Federal de Odontologia. **cfo.org.br**, Brasília, p. 20, 2012. Disponível em: <http://www.cfo.org.br>. Acesso em: 26 mar. 2022.
- VILELA, Rafael Heliton Pereira; DE SOUZA FERRAZ, Serafim Firmo; FERRAZ, Sofia Batista. Modelo diagnóstico de Governança Corporativa em cooperativas de saúde. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 14, n. 1, p. 29-48, 2015.

PICORELLI, Luiz F. A Lei Geral de Proteção de Dados e suas Implicações as Seguradoras e Operadoras de Planos de Saúde. **Revista de Direito e Medicina**, v. 5, JAN-mar 2020.

ROESCH, Sylvia M. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 3ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVEIRA, Victor N. Lei Geral de Proteção de Dados Aplicada à Saúde. **TCC**, BRASÍLIA, 2020.

SOARES, Flaviana R. consentimento no direito da saúde nos contextos de atendimento médico e de lgpd: diferenças, semelhanças e consequênciasno âmbito dos defeitos e das responsabilidades. **Revista Iberc**, v. 4, 05-08 2021.

UNIÃO, Diário O. D. Diário Oficial da União. **planalto.gov.br**, 14 Agosto 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 26 mar. 2022.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 5ª. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

APÊNDICE 1 ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	REFERÊNCIAS	QUESTIONÁRIO
<p>a) Descrever os aspectos da LGPD que interferem nos consultórios dos cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos.</p>	<p>UNIÃO, Diário O. D. Diário Oficial da União. planalto.gov.br, 14 Agosto 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 26 mar. 2022.</p> <p>ODONTOLOGIA, Conselho F. D. Conselho Federal de Odontologia. cfo.org.br, Brasília, p. 20, 2012. Disponível em: http://www.cfo.org.br. Acesso em: 26 mar. 2022.</p> <p>MIRAGEM, Bruno. A Lei Geral De Proteção De Dados (Lei 13.709/2018) E O Direito Do Consumidor. Revista dos Tribunais, v. 1009/2019, 2019.</p>	<p>Questionário para TCC – Como o cooperado da RS Cooperativas de Planos Odontológicos adequa em seu consultório as regulamentações da LGPD (lei geral de proteção de dados).</p> <p>Pergunta1: Gênero</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Feminino</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Prefiro Não dizer</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Outro</p> <p>Pergunta 2: Idade</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Até 20 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 21 a 30 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 31 a 40 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 41 a 50 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 51 a 60 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Acima de 60 anos</p> <p>Pergunta 3: Você é cooperado da RS Cooperativa de Planos Odontológicos há quanto tempo?</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 1 a 10 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 11 a 20 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> 21 a 30 anos</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Acima de 30 anos</p> <p>Parte 1: Questionário, com questões de avaliação gradativa. Somente uma alternativa e 4 perguntas:</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Concordo totalmente</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Concordo</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Neutro</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Não Concordo</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Discordo Totalmente</p>

		<p>Pergunta4: A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foi aprovada em 14 de Agosto de 2018, para proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.</p> <p>Pergunta 5: A LGPD dá aos cidadãos um maior controle de seus dados pessoais?</p> <p>Pergunta 6: O Banco de Dados é um conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico?</p> <p>Pergunta 7: A Operadora de Plano Privado pode selecionar os dados para fazer contratação ou exclusão dos beneficiários?</p>
<p>b) Analisar a o conhecimento da LGPD pelos cooperados da RS Cooperativa de Planos Odontológicos e como este entendimento poderá auxiliar no dia a dia de seus consultórios.</p>	<p>UNIÃO, Diário O. D. Diário Oficial da União. planalto.gov.br, 14 Agosto 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 26 mar. 2022.</p> <p>ODONTOLOGIA, Conselho F. D. Conselho Federal de Odontologia. cfo.org.br, Brasília, p. 20, 2012. Disponível em: http://www.cfo.org.br.</p>	<p>Parte 2: Questionário com questões de avaliação gradativa. Somente uma alternativa: 6 perguntas:</p> <p>() Concordo totalmente</p> <p>() Concordo</p> <p>() Neutro</p> <p>() Não Concordo</p> <p>() Discordo Totalmente</p> <p>Pergunta 8: A Lei geral de Proteção de dados é de seu conhecimento?</p> <p>Pergunta 9: O paciente é o titular de seus dados pessoais?</p> <p>Pergunta 10: É importante entregar um termo de permissão de uso de dados ao seu paciente para ele assinar, antes dos atendimentos?</p>

		<p>Pergunta 11: Caso o paciente tenha assinado um termo de permissão do uso de seus dados, o mesmo pode ser cancelado em qualquer tempo pelo mesmo?</p> <p>Pergunta 12: Você pode exibir seu paciente, sua imagem ou qualquer outro elemento que o identifique, em qualquer meio de comunicação ou sob qualquer pretexto, sem autorização em um termo de consentimento?</p> <p>Pergunta 13: Se for necessário, você pode compartilhar as informações sobre o estado de saúde de seu paciente ,quando há interação entre mais de um profissional da mesma ou de diferentes especialidades no tratamento de saúde do consumidor,?</p>
<p>c) Identificar as ações que a RS Cooperativas de Planos Odontológicos está executando, para seus associados, relativas a LGPD.</p>	<p>UNIÃO, Diário O. D. Diário Oficial da União. planalto.gov.br, 14 Agosto 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 26 mar. 2022.</p> <p>www.cooperativadeplanosodontologicos.com.br¹</p> <p>SILVEIRA, VICTOR N. Lei Geral de Proteção de Dados Aplicada À Saúde. TCC, BRASÍLIA, 2020.</p>	<p>Parte 3: Questionário com questões objetivas para assinalar sim () ou não () 5 perguntas</p> <p>Pergunta 14: Você tem conhecimento sobre as ações da RS Cooperativas de Planos Odontológicos em relação à LGPD?</p> <p>Pergunta 15: Você acha que as ações da RS Cooperativas de Planos Odontológicos em relação à divulgação da LGPD são bem claras e suficientes?</p> <p>Pergunta 16: Você já participou de alguma palestra sobre a LGPD oferecida pela cooperativa?</p>

¹ A autora não recebeu autorização para identificar a instituição usada como referência para elaboração do questionário.

		<p>Pergunta 17: Você concorda que RS Cooperativas de Planos Odontológicos têm investido muito na segurança de dados de seus cooperados, colaboradores e beneficiários.</p> <p>Pergunta 18: Você tem o costume de acessar o Site da Cooperativa para ver as novidades?</p>
--	--	---