



**CURSO DE DIREITO**

**GLEIDSON SOBREIRA LOBO**

**A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – NÍVEL DE  
ADEQUAÇÃO NAS OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À  
SAÚDE NO ESTADO DO CEARÁ**

**FORTALEZA**

**2020**

**GLEIDSON SOBREIRA LOBO**

**A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – NÍVEL DE  
ADEQUAÇÃO NAS OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À  
SAÚDE NO ESTADO DO CEARÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em Direito  
da Faculdade Ari de Sá.

Orientador: Prof. Me. Rafael Sampaio  
Rocha

**FORTALEZA**

**2020**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Faculdade Ari de Sá  
Gerada automaticamente mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

L799a LOBO, GLEIDSON SOBREIRA.

A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: nível de adequação nas operadoras de planos de assistência à saúde no Estado do Ceará / GLEIDSON SOBREIRA LOBO. – 2020.

50 f.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso – Faculdade Ari de Sá, Curso de Direito, Fortaleza, 2020. Orientação: Prof. Me. RAFAEL SAMPAIO ROCHA.

1. Dados pessoais. 2. Proteção e privacidade de dados. 3. Operadoras de planos privados de assistência à saúde. I. Título.

CDD 340

**GLEIDSON SOBREIRA LOBO**

**A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – NÍVEL DE  
ADEQUAÇÃO NAS OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À  
SAÚDE NO ESTADO DO CEARÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em (nome  
do curso) da Faculdade Ari de Sá.

Orientador: Me. Prof. Rafael Sampaio  
Rocha

Aprovada em: 18/01/2021

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Rafael Sampaio Rocha  
Faculdade Ari de Sá (FAS)

---

Prof. Me. Celso Marins Torres Filho  
Faculdade Ari de Sá (FAS)

---

Prof. Me. Henrico Perseu Benício Rodrigues  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Aos meus pais, cuja dedicação sem fronteiras contribuiu para a minha formação física e intelectual.

A minha esposa e filhos, pela compreensão, apoio, companheirismo e como motivação.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, pelo amor e dedicação e muito esforço que desprenderam ao longo da minha vida, contribuindo sem igual para a minha base educacional proporcionando abrir caminhos em busca de novos horizontes e novos conhecimentos.

A minha esposa, Maria Lira, pela compreensão, apoio e força para continuar sempre superando os momentos difíceis dessa jornada acadêmica, juntamente como meus dois amados filhos, Gleidson Sobreira Leite e Thiago Allan Sobreira Leite, pelo companheirismo e ânimo no dia a dia.

A meu orientador Prof. Me. Rafael Sampaio Rocha, por sua dedicação crítica, objetividade, comprometimento, estímulo e contribuição para a construção desse estudo.

Ao Prof. Me. Celso Marins Torres Filho, pela participação e valiosas críticas e contribuições para a realização desse trabalho.

Ao Prof. Me. Henrico Perseu Benício Rodrigues, pelas sugestões de grande valia e fazer parte da banca desse trabalho.

A todos os demais professores, que participaram dessa intensa jornada, contribuindo para a disseminação dos conhecimentos relevantes e engrandecedores à vida acadêmica e profissional.

Aos meus colegas de turma, que tornaram o curso mais prazeroso, saudável e com nível de discussões que agregaram valor, além do aprendizado conjunto e das novas amizades mútuas.

A todos os demais que participaram direta ou indiretamente como incentivadores e apoiadores, sem os quais esta pesquisa não poderia ser concretizada.

Por fim, à Faculdade Ari de Sá pela estrutura e recursos necessários e adequados à realização dessa nova conquista, bem como toda a sua equipe administrativa.

MUDE, mas comece devagar, porque a  
direção é mais importante que a  
velocidade.

Mude de caminho, ande por outras ruas,  
observando os lugares por onde você  
passa.

Veja o mundo de outras perspectivas.  
Descubra novos horizontes.  
(Edson Marques, 2014)

## RESUMO

Com a publicação da Lei Geral de Proteção de Dados em agosto de 2018, O Brasil iniciou a solidificação da proteção e privacidade de dados pessoais, uma vez que antes existia legislações específicas voltadas a intimidade e privacidade a exemplo do Código Civil, Código de Defesa do Consumidor, Marco Civil da Internet e a própria Constituição Federal. Passou, assim, ser um tema que está levando as pessoas jurídicas a se adequarem às obrigações da Lei, ao mesmo tempo que empodera o titular do dado pessoal a exigir uma maior proteção e privacidade de um bem de grande valia que é os seus dados pessoais. Nesse contexto, este trabalho tem como objetivo investigar o nível de adequação às obrigações da Lei 13.709/2018 (LGPD) nas operadoras de planos privados de assistência à saúde na segmentação médico-hospitalar localizadas no Estado do Ceará. Foi utilizada uma pesquisa descritiva, com abordagem quali-quantitativa, utilizando como estratégia de pesquisa o survey, com apoio de pesquisa bibliográfica e documental. Optou-se por estudar as operadoras de planos de assistência à saúde localizadas no Estado do Ceará, buscando identificar junto aos seus administradores respondentes ao questionário aplicado e documentos as informações necessárias ao cumprimento dos objetivos a que se propõe esse trabalho. Com a pesquisa realizada, o estudo revelou que as operadoras de planos privados de assistência à saúde investigadas estão procurando atender as obrigações da LGPD apresentando um nível de adequação variando de 30,92% a 73,03%, conforme os resultados obtidos por meio das análises e do modelo utilizado para medir o nível de adequação proposto. Os resultados mostraram ainda que o investimento financeiro estimado para a maior parte das operadoras pesquisadas está compreendido em até R\$ 300 mil, que a mão de obra mais usada é a própria interna e que a opção pelo tipo de contratação do encarregado, para as que já cumpriram esta obrigação, foi designar um empregado de carreira, contratar uma pessoa para o cargo ou contratar uma pessoa jurídica para desempenhar a função.

**Palavras-chave:** Dados pessoais. Proteção e privacidade de dados. Operadoras de planos privados de assistência à saúde.



## ABSTRACT

With the publication of the General Data Protection Law in August 2018, Brazil began to solidify the protection and privacy of personal data, since before there were specific laws aimed at intimacy and privacy, such as the Civil Code, Defense Code of the Consumer, Marco Civil da Internet and the Federal Constitution itself. Thus, it has become an issue that is leading legal entities to adapt to the obligations of the Law, at the same time that it empowers the holder of the personal data to demand greater protection and privacy of a valuable asset that is their personal data. . In this context, this work aims to investigate the level of compliance with the obligations of Law 13.709 / 2018 (LGPD) in the operators of private health care plans in the medical-hospital segmentation located in the State of Ceará. A descriptive research was used, with a qualitative and quantitative approach, using the survey as a research strategy, with the support of bibliographic and documentary research. We chose to study the health care plan operators located in the State of Ceará, seeking to identify with their administrators responding to the applied questionnaire and documents the information necessary to fulfill the objectives that this work proposes. With the research carried out, the study revealed that the operators of private health care plans investigated are seeking to meet the obligations of the LGPD presenting a level of adequacy ranging from 30.92% to 73.03%, according to the results obtained through the analyzes and the model used to measure the proposed level of adequacy. The results also showed that the estimated financial investment for most of the surveyed operators is comprised in up to R \$ 300 thousand, that the most used labor is the internal one and that the option for the type of hiring of the person in charge, for those who already fulfilled this obligation, it was to appoint a career employee, hire a person for the position or hire a legal person to perform the function.

**Keywords:** Personal data. Data protection and privacy. Operators of private health care plans.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Operadoras e seus níveis de adequação à LGPD .....	37
Figura 2 - Investimentos Financeiros para Adequação à LGPD.....	38
Figura 3 – Tipo de mão de obra usada para a solução LGPD .....	39
Figura 4 - Contratação do Encarregado de Dados.....	40

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Faixas de Graduação e níveis de adequação das obrigações da LGPD	34
Tabela 2 – Modalidade e porte dos respondentes .....	35
Tabela 3 – Nível de adequação das operadoras às obrigações da LGPD .....	36
Tabela 4 – Nível de adequação médio por modalidade de operadoras .....	37

## LISTA DE ABREVIATURAS

Art.	Artigo
p.	Página

## LISTA DE SIGLAS

ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CRFB	Constituição da República federativa do Brasil
DPO	Data Protect Officer
GDPR	General Data Protection Regulation
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
RDC	Resolução de Diretoria Colegiada da ANS
RN	Resolução Normativa da ANS

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2 A ORIGEM DA REGULAMENTAÇÃO DA PROTEÇÃO DE DADOS, SUA INFLUÊNCIA NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E AS TEORIAS SOBRE PRIVACIDADE.....</b>	<b>17</b>
2.1 A ORIGEM DA REGULAMENTAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO.....	17
2.2 A TEORIA DOS CÍRCULOS CONCÊNTRICOS DA PERSONALIDADE OU TEORIA DAS ESFERAS (SPHÄRENTHEORIE), A TEORIA DO MAZAICO E A TEORIADA ESPIRAL.....	20
<b>3 O MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR E AS OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE.....</b>	<b>22</b>
<b>4 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: PRINCIPAIS ASPECTOS E FASES DE IMPLANTAÇÃO DAS SUAS OBRIGAÇÕES.....</b>	<b>23</b>
4.1 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS BRASILEIRA (LGPD) E SEUS PRINCIPAIS ASPECTOS.....	24
4.2 FASES PARA ADEQUAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA LGPD.....	26
<b>5 METODOLOGIA.....</b>	<b>28</b>
5.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA .....	28
5.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	31
5.3 COLETA DE DADOS .....	31
5.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS .....	32
5.5 MODELO DE MEDIÇÃO DO NÍVEL DE ADEQUAÇÃO ÀS OBRIGAÇÕES DA LGPD .....	33
<b>6 RESULTADO DA PESQUISA.....</b>	<b>34</b>
6.1 PERFIL DAS OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE PESQUISADAS.....	34
6.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	35
6.2.1 Mapeamento das operadoras respondentes .....	35
6.2.2 Análise do nível de adequação das operadoras pesquisadas à LGPD .....	36
6.2.3 Análise do nível de investimento financeiro das operadoras pesquisadas para a adequação à LGPD.....	38
6.2.4 Análise do tipo de solução adotada pelas operadoras pesquisadas para a adequação à LGPD.....	39
6.2.5 Análise dos tipos de contratação referente ao Encarregado de Dados na adequação à LGPD.....	40
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS/CONCLUSÃO .....</b>	<b>40</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O ordenamento jurídico está constantemente em mutação para acompanhar a evolução social, política e econômica da população brasileira.

Essa mutação se dá mais rapidamente no mundo digital em que vivemos, no qual, a cada instante, surgem novas tecnologias, incluindo o tratamento de informações sem autorização de seus titulares, ato este que proporciona certas atitudes consideradas abusivas para com as pessoas físicas por parte de algumas organizações.

Nesse contexto, uma vez que a pessoa natural tem a sua privacidade violada por diversas empresas participantes da grande rede mundial, que chegam a comercializar os dados pessoais das mais diversas formas, sem ter que obedecer a nenhuma regulamentação específica para tratar tal caso, nasce a necessidade do Estado incorporar ao ordenamento jurídico, regras claras para conter os abusos cometidos pelas empresas que tratam dados pessoais e dados pessoais sensíveis do cidadão.

Considerando os direitos fundamentais protegidos pela Constituição Federal de 1988, exemplos da legislação internacional de países que já protegem os dados pessoais de seus cidadãos, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados da Comunidade Europeia (GDPR) e a necessidade de coibir abusos praticados por empresas negligentes, antiéticas e sem nenhuma consideração em relação à privacidade de dados pessoais da pessoa natural, o Estado brasileiro incorporou ao seu ordenamento jurídico a Lei 13.709/2018, conhecida como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em agosto de 2018.

A Lei trouxe uma série de exigências legais a serem cumpridas por todas as empresas, quer sejam reguladas pelo Direito Público como pelo Direito Privado em relação ao tratamento de dados pessoais, com o início da sua vigência a partir de 18/08/2020.

Para as operadoras de planos de assistência à saúde, há um desafio bem maior em relação a outros ramos de empresas, visto que tais organizações são responsáveis pelo tratamento de uma enorme massa de dados pessoais de seus

beneficiários, médicos cooperados ou não, prestadores de serviços assistenciais, fornecedores de produtos e serviços, colaboradores, clientes não beneficiários, dentre outros.

Este trabalho visa fornecer, com base nas fundamentações teóricas, pesquisa e na legislação em vigor, o posicionamento das operadoras de planos de assistência à saúde quanto ao cumprimento das obrigações inerentes à LGPD, buscando responder à pergunta: qual o nível de adequação à LGPD das operadoras de planos de assistência à saúde do segmento médico-hospitalar no Estado do Ceará?

Considerando que a temática desse trabalho é nova e que ainda há poucos trabalhos acadêmicos sobre indicadores de adequação à nova Lei por parte de operadoras de planos de assistência à saúde, esse estudo se justifica para contribuir para o meio acadêmico e para o meio empresarial proporcionando um padrão de comparação para as demais organizações no âmbito estadual e nacional quanto a esse novo desafio normativo.

O tema em questão também enaltece a importância do cumprimento das obrigações da Lei 13.709/18 pelas empresas públicas e privadas, especificamente, para o trabalho em questão, em relação das operadoras de planos de assistência à saúde localizadas no Estado do Ceará na segmentação médico-hospitalar, uma vez que, no mercado em que estão inseridas, há uma utilização de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, tanto no âmbito administrativo como no assistencial, que devem ser tratados adequadamente, inclusive, além de todas as suas exigências, a norma trata de forma suplementar, em seu art. 11º, § 4º e § 5º, vedações exclusivas para tratamento de tais dados em certos casos relativos à saúde e à operadoras.

A presente pesquisa tem como objetivo geral investigar o nível de adequação às obrigações da Lei 13.709/2018 (LGPD) nas operadoras de planos de assistência à saúde, classificadas na segmentação médico-hospitalar, localizadas no Estado do Ceará.

Além disso, esse estudo tem como objetivos específicos:

- Analisar o nível de investimento financeiro esperado pelas operadoras de planos de assistência à saúde do segmento médico-hospitalar localizadas no Estado do Ceará na adequação das obrigações da LGPD;

- Analisar o tipo de mão de obra usada para a solução que as operadoras de planos de assistência à saúde do segmento médico-hospitalar localizadas no Estado do Ceará estão adotando na implementação das adequações;

- Analisar os tipos de contratação referente ao Encarregado de Dados pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Para atender aos objetivos desse estudo, foi realizada uma pesquisa descritiva de natureza quali-quantitativa. Como suporte, foi utilizada uma pesquisa bibliográfica e documental, adotando-se como estratégia o levantamento (survey) feito nas operadoras de planos privados de assistência à saúde localizadas no Estado do Ceará.

Esse trabalho está organizado em sete seções, além dessa introdução onde o tema é contextualizado, o problema é apresentado, citados os objetivos geral e específicos, bem como a definição do universo da pesquisa desenvolvida.

O referencial teórico é composto por três seções numeradas sequencialmente como dois, três e quatro. Na primeira delas, são abordados assuntos referentes à origem da regulamentação da proteção de dados, a sua influência na legislação brasileira e sobre as teorias referentes à privacidade. Nesse tópico, busca-se mostrar toda um breve histórico sobre proteção e privacidade de dados, desde a Roma antiga, passando pelo primeiro registro legal sobre privacidade, a GDPR Europeia, até a publicação da Lei brasileira, além apresentar três teorias relativas à privacidade.

Na seção seguinte, são tratados pontos referentes ao mercado de saúde suplementar e as operadoras de planos privados de assistência à saúde, que são o público-alvo dessa pesquisa.

A seção quatro são mostrados os principais aspectos e fases de implantação das obrigações da LGPD, possibilitando oferecer embasamento para formular o instrumento de pesquisa a ser aplicado da amostra como forma de obtenção das respostas necessárias ao cálculo do nível de adequação à Lei 13.709/2018.



A metodologia utilizada nesse estudo está apresentada na seção cinco, onde estão definidos a tipologia da pesquisa, a unidade de análise a ser investigada, a forma de coleta e de tratamento de dados.

Na seção 6, são discutidos os resultados da pesquisa. Inicialmente, é mostrado o perfil das unidades pesquisadas, compreendendo as operadoras objeto do presente estudo. Em seguida são analisadas as informações coletadas e tabuladas sobre nível de adequação nas entidades pesquisadas, bem como mostrados os resultados para satisfazer aos objetivos específicos.

As considerações finais as que se propôs esse trabalho estão dispostas na última seção, contendo comentários sobre seus objetivos e pressupostos, sugestões contributivas para comunidade acadêmica e social, além de propor a ampliação do escopo para outras operadoras do mercado de saúde suplementar.

## **2 A ORIGEM DA REGULAMENTAÇÃO DA PROTEÇÃO DE DADOS, SUA INFLUÊNCIA NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA E AS TEORIAS SOBRE PRIVACIDADE**

### **2.1 A ORIGEM DA REGULAMENTAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO**

O primeiro registro sobre a preocupação com a vida íntima da pessoa natural ocorreu em 15/12/1890, nos Estados Unidos da América, por meio da publicação do artigo *The Right to Privacy*, na *Havard Law Review*, de autoria do advogado Samuel D. Warren e pelo juiz Louis D. Brandeis, com o nome de *The Right to Privacy*, conforme Oliveira (2020).

No referido artigo, os autores expõem seus pontos de vista sobre os impactos que as novas tecnologias podem causar aos valores éticos e políticos, uma vez que o escrito teve como fundamento o escândalo sobre a vida conjugal de Warren, que era casado com a filha de um importante político da época, resultando ao que chamaram de *Direito à Privacidade*, conforme Mendonza e Brandão (2016).

Bem antes disso, conforme Oliveira (2020), o imperador romano Júlio César, para proteger dados do império, criou a chamada *Cifra de Cesar* com a finalidade de transmitir mensagens a seus comandados transformando letras do alfabeto romano, de forma que somente pessoas conhecedoras dessa transformação poderiam entender a mensagem.

Nesse contexto, verifica-se que a preocupação com a proteção e segurança de dados, conforme Oliveira (2020), vem ao longo da história da pessoa natural sendo tratada pela *Declaração Universal dos Direitos Humanos* no pós 2ª guerra mundial, pela *Convenção Europeia dos Direitos dos Homens*, de 4 de novembro de 1950, pelo *Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos*, de 16 de dezembro de 1966, e no *Pacto de San José da Costa Rica*, de 22 de novembro de 1969.

Na Europa, foi instituído o *General Data Protection Regulation (GDPR)*, ou *Regulamento Geral de Proteção de Dados* que foi resultante de uma evolução de discussões e adequações Comissão Europeia desde o ano de 1995, baseado na

Diretiva 95/46, sendo somente promulgada no ano de 2016 com *vacatio legis* de dois anos, passando a vigor a partir de 25 de maio de 2018 na Comunidade Europeia.

No Brasil, a Lei 13.709/2018, publicada em 15 de agosto de 2018, conhecida por Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), teve seu embasamento e inspiração na GDPR, da Comunidade Europeia.

Convém observar que, mesmo antes da Lei 13.709/2018, o ordenamento jurídico brasileiro já continha alguns dispositivos legais relacionados direta ou indiretamente com a proteção e privacidade de dados, como é o caso da Lei 12.965/2014, conhecida com Marco Civil da internet, que estabelece princípios, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, a Lei 10.406/2002 (Código Civil) e o a Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

O Marco Civil da Internet, Lei 12.965/2014, regulamentado pelo Decreto nº 8.771/2016, teve como propósito inicial, conforme Pinheiro (2013, pag. 44), garantir a privacidade de dados de consumidores, bem como ter a guarda segura dos mesmos, de forma complementar com o Código Civil, Código de Defesa do Consumidor a própria Carta Magna.

No Decreto 8.771/2016 foram delimitados alguns conceitos como dados cadastrais (filiação, endereço, nome, prenome, estado civil e profissão) em seu artigo 11, § 2º; dados pessoais, sendo aqueles relacionados à pessoa natural identificada ou identificável no artigo 14, inciso I; e, o tratamento de dados pessoais como sendo toda operação realizada com dados pessoais citando um rol exemplificativo em seu artigo 14, inciso II, ou seja, mesmo antes da Lei 13.709/2018.

Nesse mesmo Decreto, determinou-se também a obrigação de se seguir padrões relacionados à segurança dos dados que forem coletados, conforme seu artigo 13, a retenção mínima de dados, obrigando a exclusão depois de concluída a sua finalidade ou prazo determinado no seu artigo 2º, devendo também sanar dúvidas sobre segurança da informação ao solicitante, respeitando a confidencialidade do segredo de indústria.

Conforme o Marco Civil da Internet, em seu artigo 3º, incisos II e III, já estavam presentes os princípios de proteção da privacidade e da proteção de dados pessoais,

além de que, em seu art. 6º, foram levados em conta os usos e costumes particulares para a promoção do desenvolvimento humano, econômico, social e cultural previstos na Lei 13.109/2018 (LGPD).

O Código Civil, em seu art. 21, preceitua que “a vida privada da pessoa natural é inviolável, e o juiz, a requerimento do interessado, adotará as providências necessárias para impedir ou fazer cessar ato contrário a esta norma”.

Nesse mesmo Código, há previsão legal de responsabilidade civil para quem comete atos ilícitos conforme seus artigos 186, 187 e 188, que se referem a atos ilícitos e violação de direito; artigo 389 e seguintes, que tratam de não cumprimento de obrigações e perdas e danos; e, o artigo 927 e seguintes, que tratam do direito de indenizar o dano que causar a outrem por prática de ato ilícito.

O Código de Defesa do Consumidor, destacando o assunto sobre proteção de dados pessoais, em seus artigos 43 e 44, referem-se a banco de dados e cadastros de consumidores, iniciando com o direito de acesso a informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como as suas respectivas fontes, em formato acessível, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante a solicitação do consumidor.

No § 1º, do artigo 43, o CDC já previa também que o cadastro e dados de consumidores deveriam ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

Já em seu § 3º, do mesmo artigo referido antes, garantia o direito do consumidor exigir a correção de seus dados e cadastros caso encontrasse alguma inexatidão.

Além disso, a Constituição da República Federativa Brasileira (CRFB), reforça, em seu art. 5º, inciso X, a importância da privacidade, punindo com indenização por danos materiais ou morais atos de violação à intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas.

A LGPD, segundo Piurcosky, Costa, Frogeri e Calegario (2020), veio para oferecer mais segurança para as pessoas em relação ao tratamento de seus dados

personais, estabelecendo um conjunto de princípios, deixando claro que os titulares de dados possuem total direito sobre suas informações, dando-lhes mais controle e, às empresas, estipulando responsabilidades, enaltecendo a importância da segurança da informação e criando mais um diferencial competitivo para as organizações.

Na subseção que se segue, serão mostradas duas teorias relacionadas ao conceito de privacidade ligado à temática desse estudo.

## 2.2 A TEORIA DOS CÍRCULOS CONCÊNTRICOS DA PERSONALIDADE OU TEORIA DAS ESFERAS (Sphärentheorie), A TEORIA DO MAZAICO E A TEORIADA ESPIRAL

Sobre a conceituação do que seja privacidade, pode-se usar a Teoria dos Círculos Concêntricos da Personalidade para explicar, de forma visual ou gráfica, o direito à privacidade distinguindo-se da intimidade.

Essa teoria foi desenvolvida por Heinrich Hubmann e aperfeiçoada por Heinrich Henkel, conforme Mendonza e Brandão (2019). Segundo a Teoria das Esferas, composta graficamente por círculos concêntricos, a privacidade é representada pelo círculo mais externo, mais amplo, denominado de esfera social ou esfera pública, onde as características da vida humana são bastante evidentes e palpáveis.

O segundo círculo representa a intimidade, ou seja, as relações pessoais mais confidenciais as quais o indivíduo não deseja que sejam de conhecimento de outros contra a sua vontade, como por exemplo, sua vida familiar, estado de saúde, dentre outros.

O círculo mais interno, o terceiro círculo, é o mais restrito e é conhecido por esfera do segredo ou vida íntima stricto sensu. Representa o pensamento do ser humano, os sentimentos mais obscuros protegido da crítica externa. Tal círculo deve ser blindado, ou seja, ter um mais elevado grau de proteção.

Conforme Di Fiore (2012), o círculo representativo da privacidade guarda as informações pessoais que devem ser protegidas do domínio público. O círculo da

intimidade abrange aqueles dados que a pessoa pode compartilhar somente para grupos reservados do seu interesse. Já o círculo mais concêntrico, contempla as emoções, os sentimentos, aquilo que o indivíduo não compartilha com ninguém, excepcionalmente, pode chegar até a compartilhar com um amigo confiante de alta confiança.

Como pode-se observar, a Teoria dos Círculos Concêntricos da Personalidade foca a informação subdividindo-a em três círculos ou esferas de acordo com seu grau de relevância para o indivíduo, bem como a potencialização que pode impactar na proteção e na sua privacidade.

Outra teoria, esta elaborada por Conesa (1984), mostra que existem dados, a priori, irrelevantes em relação ao direito da intimidade, mas, em combinação com outros também considerados irrelevantes podem dar transparência total em relação a personalidade de um indivíduo de forma análoga a pequenas pedras sem significado individual de um mosaico que se juntam para dar pleno significado pelo conjunto da obra.

A Teoria do Mosaico tende a explicar melhor, embora não no todo, a realidade atual em relação à proteção de dados pessoais, em um mundo em que a tecnologia e a sociedade avançam em um ritmo bastante alarmante, tornando-se um desafio para o legislador e até mesmo para doutrinadores, conforme expõe Mendonza e Brandão (2019), visando a autodeterminação informativa, dando ao sujeito a decisão do que deseja manter de informação somente para si ou torná-la domínio público.

Com base nessas duas teorias, pode-se evidenciar que não importa o tipo de informação, se ela é referente à privacidade, à intimidade ou até mesmo a um segredo mais íntimo, mas sim o que pode ser usado a partir de dados disponíveis em meios físicos ou digitais, que podem ser combinados para traçar um perfil usado para o bem ou para o mal, aumentando o desafio para o direito à proteção e à privacidade de dados.

Ainda, em referência aos aspectos público, privado e íntimo da informação ou dado, uma nova concepção teórica visando o ambiente do ciberespaço e suas peculiaridades cria um objeto de estudo para a Teoria da Espiral elaborada por Cid (2012).

Segundo essa Teoria, embora ainda seja considerada um centro de exclusão para interferências externas, o total controle da informação que transita no ambiente íntimo, privado e público, criando um espiral, pode ser perdido, uma vez que os novos meios tecnológicos permitem que nada seja escondido ou secreto, aumentando o risco de violação da privacidade.

Na seção seguinte, será dada uma visão geral do mercado de saúde suplementar e as operadoras de planos privados de assistência à saúde.

### **3 O MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR E AS OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

O Mercado de Saúde Suplementar no Brasil foi originário a partir da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que em seu art. 199, § 1º, deu a liberdade à iniciativa privada para prestar assistência à saúde, participando de forma complementar do Sistema Único de Saúde.

A Lei 9.656/1998, veio para regulamentar o Mercado de Saúde Suplementar, composto por 47 milhões de beneficiários e 746 operadoras em atividade, conforme Sala de Situação da ANS, posição de dezembro de 2020, definindo as regras que as operadoras de planos de assistência à saúde devem seguir, desde a sua constituição até o seu cancelamento de registro na ANS.

A ANS foi criada pela Lei 9.961/2000, é uma autarquia vinculada ao Ministério da Saúde, para ser a instância reguladora e fiscalizadora e, desde então, vem garantindo a normatização e controles necessários ao setor.

Por sua vez, as operadoras possuem características de operacionalização de seus planos e natureza de constituição organizacional distintas, podendo ser classificadas, conforme a Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) nº 39, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador brasileiro, nas modalidades: administradoras, cooperativas médicas, cooperativas odontológicas, autogestão, medicina de grupo, odontologia de grupo e filantropia.

Dentre as operadoras, convém destacar as cooperativas médicas, que são as sociedades constituídas de pessoas sem fins lucrativos, conforme a Lei 5.764/1971 e estão presente em todas as Regiões do Brasil. As cooperativas médicas foram a segunda modalidade de empresa a comercializar planos de saúde, segundo Sampaio (2008, p. 11), decorrente da insatisfação dos médicos com a predominância de comerciantes no setor.

Ainda, à luz da RN nº 392, da ANS, as operadoras de planos privados de assistência são classificadas quanto ao porte de acordo com a quantidade de beneficiários a elas vinculados, em pequena, média e grande porte, caso possuam menos do que 20 mil, de 20 mil a 100 mil e acima de 100 mil beneficiários, respectivamente.

No Estado do Ceará, estão sediadas quatro operadoras de planos de assistência à saúde da segmentação médico-hospitalar, modalidade cooperativa médica, que fazem parte do Sistema Unimed, duas na modalidade de medicina de grupo, e três, na modalidade autogestão, totalizando nove operadoras que serão objeto de estudo desse trabalho.

Deve-se atentar que as operadoras classificadas na modalidade cooperativa médica, além da regulamentação do mercado de saúde suplementar, estão sujeitas à Lei 5.764/1971, conhecida como Lei do Cooperativismo, por serem cooperativas.

A seção subsequente contempla os principais aspectos da LGPD e apresenta suas fases sugestivas para implantação das suas obrigações.

#### **4 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: PRINCIPAIS ASPECTOS E FASES DE IMPLANTAÇÃO DAS SUAS OBRIGAÇÕES**

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi publicada no Diário Oficial da União em 15/08/2018, com vigência inicial definida para vinte e quatro meses após a data de sua publicação, conforme o inciso II, do seu Art. 65, ou seja, compreendendo um período de *vacatio legis* de dois anos necessários para as adequações do mercado.



Após várias indefinições quanto a sua vigência, a Lei 13.853/2019, alterou a vigência dos artigos 55-A, 55-B, 55-C, 55-D, 55-E, 55-F, 55-G, 55-H, 55-I, 55-J, 55-K, 55-L, 58-A e 58-B, que tratam da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, para o dia 28/12/2018.

A Lei 14.010/2020 modificou a vigência dos artigos 52, 53 e 54, que tratam das sanções administrativas, para o dia 1º de agosto de 2021 e, a Lei 13.853/2019 manteve a vigência original de 24 meses após a data da publicação da 13.709/2018 para os seus demais artigos.

Na prática, com fundamento da Lei 14.058/2020, a LGPD passou a vigor a partir de 18/09/2020, após a sanção desta Lei pelo Presidente da República, ficando mantida a vigência das sanções administrativas a partir de agosto de 2021.

#### 4.1 A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS BRASILEIRA (LGPD) E SEUS PRINCIPAIS ASPECTOS

A LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, tanto nos meios digitais quanto nos meios físicos, realizados por pessoas naturais ou por pessoas jurídicas, quer sejam de direito público ou privado, objetivando proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, bem como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, conforme o art. 1º, da Lei 13.709/2018.

A LGPD é estruturada em 65 artigos agrupados em dez Capítulos, conforme se segue:

I – Disposições Preliminares

II – Do Tratamento de Dados Pessoais

III – Dos Direitos do Titular

IV – Do Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público

V – Da Transferência Internacional de Dados

VI – Dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais

VII – Da Segurança e das Boas Práticas

VIII – Da Fiscalização

IX – Da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da privacidade

X – Das Disposições Transitórias

O Capítulo I é referente às Disposições Preliminares que trata dos objetivos, fundamentos, aplicação, exceções de aplicação, conceitos aplicados, personagens e dos princípios que devem ser observados e também a boa-fé.

O Capítulo II trata dos requisitos exigidos ou das hipóteses possíveis para a realização de tratamento de dados pessoais, mediante a exigência ou dispensa do consentimento do titular do dado pessoal, inclusive em relação aos dados pessoais sensíveis, dados de titulares crianças e adolescentes, bem como sobre as hipóteses do fim do tratamento de dados.

No Capítulo III, são definidos os direitos dos titulares de dados pessoais, bem como garantidos os também direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, podendo obtê-los do controlador (pessoa natural ou jurídica que realizem tratamento de dados pessoais) a qualquer momento e mediante requisição.

Já o Capítulo IV, refere-se ao tratamento de dados pessoais pelo poder público, ou seja, por pessoas jurídicas de direito público, que deve ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, no interesse público, objetivando o cumprimento das atribuições legais, dentro das hipóteses permitidas, inclusive definindo as responsabilidades quanto às penalidades.

O Capítulo V estão definidas as regras e permissões referentes às transferências de dados pessoais no âmbito internacional, inclusive quanto ao nível de proteção de dados do país estrangeiro ou organismo internacional.

Os agentes de tratamento de dados pessoais têm suas regras definidas no Capítulo VI, ou seja, neste Capítulo estão contempladas as obrigações, atribuições,

responsabilidades e ressarcimento de danos inerentes aos personagens controlador, operador e do encarregado de dados pessoais.

No Capítulo VII, refere-se ao tema da segurança da informação e das boas práticas que devem ter todos aqueles que realizam tratamento de dados em relação à segurança e sigilo de dados, como também às boas práticas de governança destes dados, de forma que desempenhem seu papel como efetivos guardiões de dados sobre suas responsabilidades.

O Capítulo VIII trata da fiscalização e das regras e parâmetros referentes às penalidades pelas infrações, que podem ser aplicadas, após procedimento administrativo, possibilitando a ampla defesa, aos agentes de tratamento de dados.

A criação da Autoridade Nacional de proteção de Dados (ANPD) e o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, com suas respectivas atribuições e competências, composição, cargos e funções, mandatos de seus membros dirigentes estão contemplados no Capítulo IX.

Por fim, o Capítulo X trata das disposições finais e transitórias, alterando a Lei 12.965/2014, conhecida como Marco Civil da Internet, definindo que a ANPD estabelecerá normas complementares sobre a LGPD e define o período de *vacatio legis* de vinte e quatro meses para a LGPD entrar em vigor, contados a partir da data da sua publicação.

Na subseção seguinte, serão comentadas as fases sugestivas para adequação das obrigações da LGPD para as organizações.

#### 4.2 FASES PARA ADEQUAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA LGPD

Para que as organizações sujeitas às obrigações da LGPD possam se adequar às regras posta na Lei, torna-se necessário adotar uma metodologia adequada para contemplar todas as exigências legais.

Pinheiro (2013), cita que, para efetuar o gerenciamento de riscos digitais, deve-se passar pelas seguintes etapas:

- a) adequação à legislação vigente aplicável em toda a cadeia de negócio;
- b) revisão de contratos com fornecedores, parceiros, colaboradores e clientes;
- c) elaboração de novas minutas de contratos que tratem adequadamente das responsabilidades das partes quanto aos riscos digitais envolvidos, incluindo aplicação de cláusulas ou acordos de nível de serviço (SLA) e Plano de Continuidade do Negócio (PCN);
- d) implantação de políticas de segurança para uso das ferramentas tecnológicas no trabalho; e,
- e) conscientização para a construção de uma cultura interna na empresa em relação à segurança da informação e proteção dos ativos intangíveis.

Neste contexto, são aconselháveis as seguintes fases principais para a implementação das obrigações da LGPD:

- a) fase de diagnóstico;
- b) fase de definições, recomendações e conscientização; e
- c) fase de implementações.

A fase de diagnóstico compreende a avaliação geral da organização para proporcionar um conhecimento detalhado da situação da empresa e o que será necessário para o cumprimento das obrigações.

Para tanto, torna-se fundamental a elaboração de data mappings, mapas de riscos, criação de um comitê multidisciplinar para o acompanhamento necessário e elaboração de planos de ação.

Após o conhecimento do estado atual da organização, a segunda fase visa padronizar as definições, produzir recomendações de adequações necessárias, bem como conscientizar as pessoas voltadas para uma nova cultura focada na segurança da informação e na privacidade de dados pessoais, quer sejam dados físicos ou digitais.

Por fim, a fase de implementações consiste em pôr em prática tudo aquilo que foi construído nas fases anteriores, de acordo com o que foi projetado, para o cumprimento das obrigações da LGPD, atentando para a continuidade do programa, visto que a organização terá que manter-se sempre em *compliance* com a Lei, atualizando seus processos, efetuando melhorias na segurança de dados pessoais e proporcionando treinamentos contínuos para seu corpo funcional como forma manter uma cultura adequada à proteção e privacidade de dados pessoais.

Na sequência desse estudo, será apresentada a metodologia utilizada na pesquisa na seção seguinte.

## 5 METODOLOGIA

Essa seção apresenta a metodologia empregada nesse estudo, bem como a tipologia da pesquisa, seguida pelo detalhamento da unidade de análise, processo de coleta de dados e, por fim, como se deu o tratamento e análise dos dados gerados.

### 5.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

Verifica-se que qualquer pesquisa científica pressupõe um entendimento do que seja definição do conhecimento científico. Conforme afirma Demo (2000, p.2013), esse conhecimento supõe o ponto vista de quem define, corroborando com o fato de que, dependendo da metodologia científica adotada, seja ela positivista, dialética, alternativa, moderna ou pós-moderna, os resultados obtidos serão diferentes. Assim, segundo esse autor, fazer ciência é, em certo sentido, e em primeiro lugar, saber definir.

Segundo MATTAR NETO (2005, p. 138), “um trabalho científico é uma aventura, uma expedição intelectual que se assemelha ao ato de desvendar um mistério, é uma forma de exploração que nos leva a descobertas”.

Para desvendar esse mistério, conforme Prodanov e Freitas (2013), é necessária uma investigação científica que depende de um conjunto de

procedimentos intelectuais e técnicos para que alcance os objetivos pretendidos que são os métodos científicos.

Trigueiros, Ricieri e Botelho (2014), apresentam a metodologia como sendo um estudo dos métodos, da forma ou dos instrumentos que são usados para se realizar uma determinada pesquisa científica, ou seja, é conhecendo os métodos que o pesquisador busca o auxílio para elaborar o trabalho científico.

A metodologia inclui os métodos, as técnicas e os procedimentos e este trabalho adota o método dedutivo, as técnicas de estudo exploratório bibliográfico, documental e descritivo, de natureza qualitativa e quantitativa e os procedimentos de amostra, coleta e análise de dados.

A pesquisa exploratória bibliográfica será empregada porque, conforme Marconi e Lakatos (2007), é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema. Uma pesquisa será desenvolvida a partir de material já elaborado e de conhecimento público em relação ao tema em estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, dissertações, teses, pesquisa na grande rede, dentre outros.

Conforme Manzo (1971), esse estudo oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas, onde os problemas ainda não se cristalizaram suficientemente e incluirá pesquisa em fontes secundárias sobre o tema, em publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, dissertações, teses, sites, dentre outros.

Será usado estudo descritivo, conforme Gil (2002), pois visa a fazer a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, cuja característica principal é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados e a observação sistemática.

Quanto à natureza da pesquisa, esse estudo é desenvolvido utilizando-se uma pesquisa de natureza quali-quantitativa. A pesquisa é quantitativa por mensurar fenômenos abrangendo coletar e analisar dados numéricos e aplicar fórmulas

matemáticas na obtenção do nível de adequação das operadoras selecionadas à LGPD.

Conforme Collis e Hussey (2005, p. 26), a pesquisa quantitativa é objetiva por natureza por estar focada na mensuração de fenômenos envolvendo coletar e analisar dados numéricos e aplicar testes estatísticos.

A pesquisa é qualitativa pois, segundo esses mesmos autores, é mais subjetiva e envolve examinar e refletir as percepções para obter um entendimento de atividades sociais e humanas, sendo utilizada nesse trabalho na análise documental relativas às operadoras e para fazer reflexões necessárias para definir os questionamentos da pesquisa e a análise dos níveis de adequação às obrigações da Lei.

Em referência ao método da pesquisa, Fachin (2017) o define como um meio de procedimento sistemático e ordenado para o alcance de novas descobertas e imprescindível para o desenvolvimento de uma investigação científica consistindo no guia para a pesquisa.

Nesse sentido a pesquisa é desenvolvida utilizando o *survey* visando uma descrição e compreensão da aplicabilidade do modelo para chegar ao nível de adequação à LGPD das operadoras selecionadas como a amostra.

Para Barbie (2005, p. 95), a pesquisa *survey* se refere a um tipo particular de pesquisa social empírica, tendo diversas finalidades, dentre elas a descrição, explicação e a exploração de algum tema. Os *surveys* são utilizados frequentemente para permitir enunciados descritivos sobre alguma população, isto é, descobrir a distribuição de certos traços e atributos, onde o pesquisador se preocupa como é a população.

Na subseção seguinte, a população e a amostra desse estudo são delimitadas.

## 5.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O universo de pesquisa, segundo Marconi e Lakatos (1999), é o conjunto de seres animados ou inanimados com pelo menos uma das características em comum.

Para Silva e Menezes (2001, p. 32), o universo de pesquisa ou população é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para uma determinada pesquisa.

Neste estudo, o universo de pesquisa é todas as operadoras de planos de assistência à saúde na segmentação médico-hospitalar do sistema de saúde suplementar brasileiro.

Amostra é uma parte da população pesquisada, será escolhida amostra não probabilística intencional porque, segundo Marconi e Lakatos (1999), é aquela onde o pesquisador está interessado na opinião de determinados elementos da população, mas não representativos dela e, segundo May (2004, p. 117), é aquela onde o pesquisador faz uma seleção daquilo que vai ser pesquisado de acordo com uma característica comum.

Neste caso, a amostra será as operadoras de planos privados de assistência à saúde classificadas na segmentação médico-hospitalar, localizadas no Estado do Ceará, com beneficiários ativos, totalizando nove operadoras, conforme relatório CADOP e Situação Cadastral de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Definida a amostra desse estudo, a subseção seguinte abrange a coleta de dados da pesquisa.

## 5.3 COLETA DE DADOS

A etapa de coleta de dados é considerada uma das mais complexas no processo de pesquisa. Exige do pesquisador versatilidade metodológica e obediência a certos procedimentos formais para garantir o controle de qualidade e a



confiabilidade do estudo, devendo utilizar várias fontes de evidência, criar um banco de dados e manter o encadeamento de evidências (YIN, 2005, p. 134).

Os dados da pesquisa qualitativa e quantitativa serão coletados via aplicação de questionário, porque, segundo Marconi e Lakatos (1999), é um instrumento constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

Segundo Silva e Menezes (2001, p. 33), o questionário corresponde a um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito pelo informante, deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções para esclarecer o propósito de sua aplicação e facilitar a obtenção das respostas.

O questionário disponibilizado no Apêndice A foi aplicado a cada unidade da amostra por meio de e-mail disponibilizando um link para acesso ao formulário digital elaborado por meio do *google forms*, com a finalidade de ser respondido por um colaborador da equipe relacionada às questões LGPD da operadora selecionada, acompanhado do texto de encaminhamento de instrumento de pesquisa.

Depois de proceder a coleta de dados da pesquisa, a subseção seguinte aborda o tratamento e análise destes.

#### 5.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

Após a aplicação do questionário, os dados coletados foram elaborados e classificados de forma sistemática para possibilitar a realização das análises e determinação do nível de adequação à LGPD, seguindo as seguintes etapas, conforme Marconi e Lakatos (1999, p. 35): seleção, codificação e tabulação.

O questionário que foi aplicado na pesquisa foi subdividido em: na identificação da operadora, nos questionamentos referentes a temas correlacionados à Lei 13.709/2018; na questão da estimativa dos investimentos financeiros; na mão de obra para a solução de adequação; e, na solução para a designação do

encarregado de dados. Ressaltando-se que a subdivisão do questionário foi efetuada também em função dos objetivos delineados na pesquisa.

Com relação aos dados coletados, foi realizada uma análise descritiva dos mesmos, em função das especificidades das unidades operadoras pesquisadas, identificando as diferenças decorrentes das características das mesmas, inclusive do porte, modalidade e estrutura organizacional.

Para tanto, utilizou-se de um modelo conforme descrito na subseção seguinte, possibilitando a análise e definição do nível de adequação conforme a tabulação das informações coletadas.

#### 5.5 MODELO DE MEDIÇÃO DO NÍVEL DE ADEQUAÇÃO ÀS OBRIGAÇÕES DA LGPD

Para possibilitar a medição do nível de adequação das operadoras da amostra às obrigações da LGPD com base na aplicação do questionário desse estudo, todas as respostas foram tabuladas e analisadas para se chegar ao percentual geral para cada uma delas, com auxílio do software Excel.

Para tanto, foi atribuída uma pontuação a cada questão sendo 1 (um) ponto para a obrigação atendida, 0,5 pontos para parcialmente atendida e zero ponto para não atendida.

Cada questão referente à parte B do questionário foi ponderada subjetivamente utilizando o peso 1, para aquelas obrigações consideradas menos importantes, e peso 2, para aquelas mais importantes, considerando este peso conforme a relação das questões com o titular do dado pessoal, ou seja, a ponderação mais alta foi atribuída às questões que envolvem mais diretamente o titular dos dados, conforme pesos apresentados no Apêndice B.

De acordo com a pontuação obtida e a respectiva ponderação, chegou-se a uma pontuação para cada operadora.

De acordo com o resultado obtido para cada operadora, foram utilizadas faixas de graduação variando de zero a cem pontos, de forma crescente,

representando o nível de adequação de forma segmentada, conforme a Tabela 1, para classificar os respectivos níveis de adequação.

**Tabela 1 – Faixas de Graduação e níveis de adequação das obrigações da LGPD**

<b>GRADUAÇÃO (pontos)</b>	<b>NÍVEIS DE ADEQUAÇÃO</b>
00,00 a 25,00	Baixo
25,01 a 50,00	Moderado
50,01 a 75,00	Em desenvolvimento
75,01 a 100,00	Avançado

Fonte: Elaborada pelo autor

Conforme a pontuação obtida pela operadora em relação à adequação à LGPD, seu nível de adequação foi atribuído como baixo, para graduação em até 25 pontos, moderado para graduação variando de 25,01 até 50 pontos, em desenvolvimento, para graduação com variação de 50,01 a 75 pontos e, a partir de 75,01 pontos, foi atribuído nível avançado de adequação.

De acordo com a pesquisa realizada e com base nos dados tratados e analisados, os resultados obtidos, conforme o modelo adotado, são apresentados por meio de tabelas, figuras e descrição das análises realizadas de forma detalhada na próxima seção.

## **6 RESULTADO DA PESQUISA**

### **6.1 PERFIL DAS OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE PESQUISADAS**

As operadoras pesquisadas compreendem àquelas localizadas no Estado do Ceará classificadas no tipo de atenção prestado pelas operadoras de Planos de Assistência à Saúde como médico-hospitalar, conforme Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 39, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), como forma de focar e delimitar o estudo em questão.

## 6.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

De acordo com o que foi exposto nas seções anteriores, o questionário foi aplicado às operadoras objeto do estudo, sendo que foram obtidas respostas de oito das nove operadoras selecionadas para a pesquisa.

O questionário aplicado na pesquisa contém três partes, sendo a primeira contendo a identificação genérica da operadora respondente.

A segunda contém as questões relacionadas à adequação às obrigações da LGPD visando obter a o nível de adequação com a aplicação do modelo proposto e, a terceira, contendo perguntas para atender aos objetivos específicos.

As respostas foram devidamente tabuladas de acordo com as partes do questionário, cujo resultado e análise estão disponibilizados nas subseções a seguir.

### 6.2.1 Mapeamento das operadoras respondentes

As operadoras respondentes foram classificadas de acordo com a modalidade e porte nos moldes da Resolução Normativa nº 85, da ANS, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Modalidade e porte dos respondentes

<b>OPERADORA</b>	<b>MODALIDADE</b>	<b>PORTE</b>
Operadora A	Cooperativa Médica	Grande
Operadora B	Autogestão	Pequeno
Operadora C	Autogestão	Pequeno
Operadora D	Cooperativa Médica	Médio
Operadora E	Cooperativa Médica	Pequeno
Operadora F	Cooperativa Médica	Pequeno
Operadora G	Medicina de Grupo	Grande
Operadora H	Medicina de Grupo	Pequeno
Operadora I	Autogestão	Pequeno

Fonte: Elaborada pelo autor

Na Tabela 2, verifica-se que existem quatro operadoras da modalidade cooperativa Médica, duas na modalidade de medicina de grupo e três na modalidade autogestão, sendo duas operadoras de grande porte, uma de médio porte e cinco de pequeno porte, com base no Cadastro das Operadoras (CADOP) disponibilizado pela ANS.

## 6.2.2 Análise do nível de adequação das operadoras pesquisadas à LGPD

A segunda parte do questionário aplicado nas operadoras foco deste trabalho procurou obter as respostas por meio das opções de atendimento à questão (S), não atendimento (N) e questão parcialmente atendida (P).

O presente estudo possibilitou aplicar um modelo de verificação do nível de adequação das operadoras pesquisadas às obrigações da LGPD discutido na metodologia, de acordo com cada resposta obtida por meio do questionário.

Nesse sentido, a Tabela 3 mostra o nível de adequação à LGPD conforme a aplicação do modelo com a devida ponderação pelo grau de importância de pergunta e resposta.

**Tabela 3 – Nível de adequação das operadoras às obrigações da LGPD**

<b>OPERADORA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>NÍVEL DE ADEQUAÇÃO</b>
Operadora A	65,13%	Em desenvolvimento
Operadora B	68,42%	Em desenvolvimento
Operadora C	30,92%	Moderado
Operadora D	48,68%	Moderado
Operadora E	48,68%	Moderado
Operadora F	48,68%	Moderado
Operadora G	73,03%	Em desenvolvimento
Operadora H	42,11%	Moderado
Operadora I	74,34%	Em desenvolvimento

Fonte: Elaborada pelo autor

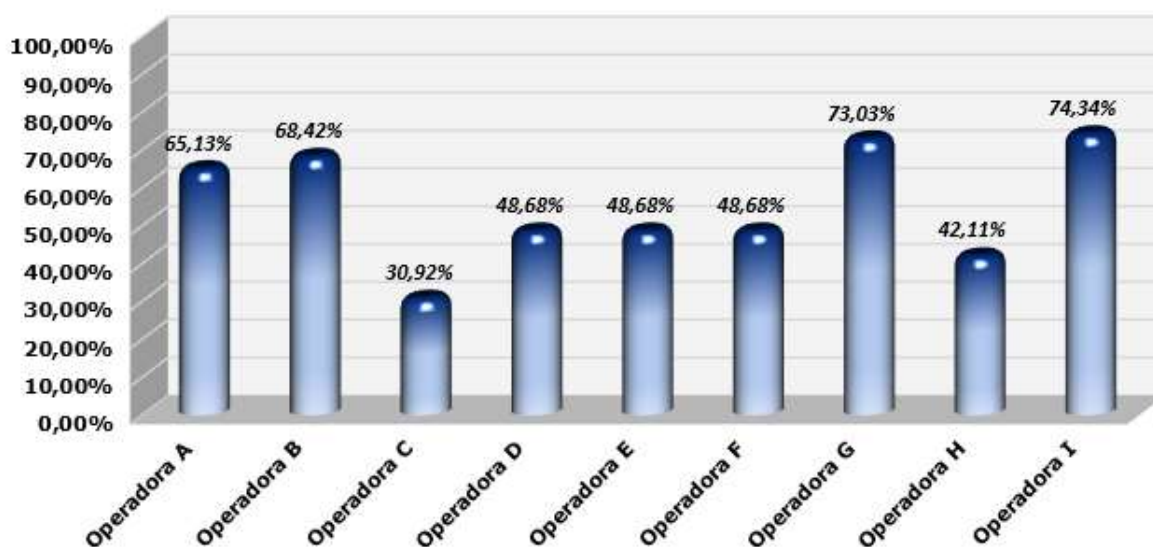
À luz da Tabela 3, observa-se que quatro operadoras estão com nível de adequação classificado como “em desenvolvimento”, podendo-se inferir que elas têm uma maior probabilidade de estar adequadas antes da vigência das penalidades administrativas.

Observa-se que cinco delas estão no nível moderado, apresentando um risco considerável de não estarem adequadas antes da vigência das penalidades, e, as demais estão com risco mais elevado, pois apresentaram nível de adequação baixo às obrigações da LGPD.

Conforme a Tabela 3, verifica-se que nenhuma delas atingiu o nível de adequação avançado no cumprimento das obrigações, o que pode refletir, caso este estudo possa ser utilizado em outros mercados, que as pessoas jurídicas brasileira ainda necessitam continuar os esforços para conseguir cumprir o que a LGPD passou a exigir em relação a privacidade e proteção de dados pessoais.

Como forma de melhor visualização e comparação, o Gráfico 1 evidencia o maior nível de adequação pela Operadora I, atingindo nível de adequação no percentual de 74,34%. O menor nível de adequação, conforme dados da pesquisa, ficou com a Operadora C, com 30,92%.

Figura 1 - Operadoras e seus níveis de adequação à LGPD



Fonte: elaborada pelo autor

Portanto, pode-se observar na Figura 1 que três das operadoras pesquisadas apresentam mesmo nível de adequação, que pode ser explicado por participarem de uma mesma Federação, que fornece diretrizes padronizadas para suas afiliadas.

Além disso, conforme Tabela 4 abaixo, observa-se que as operadoras classificadas como cooperativas médicas possuem em média 52,80% de nível de adequação. As classificadas como medicina de grupo apresentaram percentual médio de 57,57% e, as de autogestão registraram um nível médio de 57,89%, podendo-se aferir que esta última modalidade está em processo de adequação mais avançado, minimizando os seus riscos de não adequação.

Tabela 4 – Nível de adequação médio por modalidade de operadoras

OPERADORA	PONTUAÇÃO MÉDIA	NÍVEL DE ADEQUAÇÃO
Cooperativa Médica	52,80%	Em desenvolvimento
Medicina de Grupo	57,57%	Em desenvolvimento
Autogestão	57,89%	Em desenvolvimento

Fonte: Elaborada pelo autor

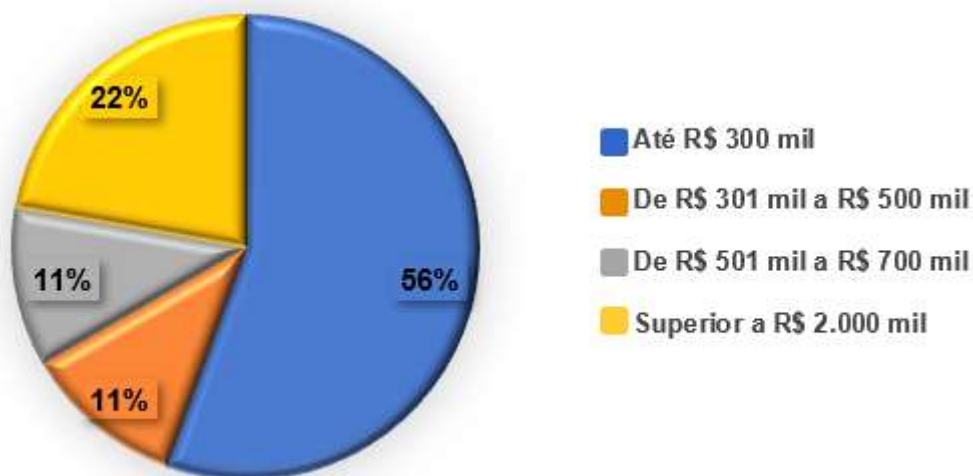
### 6.2.3 Análise do nível de investimento financeiro das operadoras pesquisadas para a adequação à LGPD

Para atender ao primeiro objetivo específico referente ao nível de investimento financeiro necessário esperado pelas operadoras no processo de adequação das obrigações decorrentes da LGPD, foi incluído no questionário usado como instrumento da pesquisa, as seguintes faixas de investimento como opções de respostas dos respondentes:

- a) até R\$ 300 mil;
- b) de R\$ 301 mil a R\$ 500 mil;
- c) de R\$ 501 mil a 700 mil;
- d) de R\$ 701 mil a R\$ 1.000 mil;
- e) de R\$ 1001 mil a 1.500 mil;
- f) de R\$ 1.501 mil a R\$ R\$ 2.000 mil; e
- g) superior a R\$ 2.000 mil.

A Figura 2 abaixo mostra o resultado das respostas das operadoras pesquisadas, indicando que 56% delas estimam investir até R\$ 300 mil para o cumprimento da Lei.

Figura 2 - Investimentos Financeiros para Adequação à LGPD



Fonte: elaborada pelo autor

Ainda, conforme Figura 2, 22% delas esperam investir mais de R\$ 2.000 mil, 11% na faixa de R\$ 301 mil a R\$ 500 mil e, 11% delas responderam que estima seus investimentos à adequação na faixa de R\$ 501 mil a R\$ 700 mil.

#### 6.2.4 Análise do tipo de solução adotada pelas operadoras pesquisadas para a adequação à LGPD

Conforme pergunta aplicada por meio do instrumento de pesquisa desse estudo, que indagava como as operadoras estavam ou desenvolveram a solução para a adequação à LGPD, a Figura 3 abaixo mostra os resultados obtidos para atender ao segundo objetivo específico desse trabalho.

Figura 3 – Tipo de mão de obra usada para a solução LGPD



Fonte: elaborada pelo autor

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que 45% das operadoras respondentes afirmaram que a decisão da solução foi por meio da própria equipe interna. 44% delas informaram optaram pela contratação de uma Consultoria Especializada para atuar juntamente com a equipe interna, ou seja, uma solução mista. As outras 11% das operadoras informaram que ainda não iniciaram as ações para às adequações.



### 6.2.5 Análise dos tipos de contratação referente ao Encarregado de Dados na adequação à LGPD

A análise dos tipos de contratação referente ao Encarregado de Dados foi possível pela aplicação de pergunta específica contida no questionário cujas respostas obtidas estão apresentadas na Figura 4.

Figura 4 - Contratação do Encarregado de Dados



Fonte: elaborada pelo autor

Com base na Figura 4, verifica-se que 34% das operadoras respondentes designaram um empregado de carreira para exercer a função do Encarregado de Dados. Outras 22% informaram que foi contratada uma pessoa jurídica para exercer o cargo. 22% delas disseram que foi contratada uma nova pessoa para exercer tal papel como empregado da operadora. Por fim, 22% delas ainda não decidiram quanto à contratação do Encarregado de Dados.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS/CONCLUSÃO

Esse estudo teve como objetivo geral investigar o nível de adequação das operadoras de planos privados de assistência à saúde na segmentação médico-hospitalar localizadas no Estado do Ceará Às obrigações da LGPD, elegendo como objeto de estudo as operadoras localizadas no Estado do Ceará.

A partir de uma pesquisa bibliográfica nacional e internacional sobre a temática de proteção e privacidade de dados pessoais, inclusive no arcabouço legislativo, e sobre as operadoras de planos privados de assistência à saúde, obteve-se uma base conceitual diversificada sobre o tema estudado, seguida de uma pesquisa realizada por meio de questionário, composto por três partes, cujas respostas foram tabuladas, quantificadas e analisadas para obtenção das conclusões.

Além do objetivo geral, foram definidos três objetivos específicos. O primeiro deles foi analisar o impacto financeiro médio esperado nas operadoras pesquisadas, verificando-se que 56% das operadoras respondentes esperam investir até R\$ 300 mil na solução, 22% valores superiores a R\$ 2.000 mil, 11% responderam investir de R\$ 501 mil a R\$ 700 mil e 11% de R\$ 301 mil a R\$ 500 mil, de acordo com as suas respectivas soluções.

O segundo objetivo específico consistiu em analisar o tipo de mão de obra usada para a solução LGPD que as operadoras objeto desse estudo estão adotando na implementação das adequações. Conforme a pesquisa, constatou-se que 45% das respondentes informaram que estão usando a própria equipe interna, outras 44% estão usando a equipe interna juntamente com uma consultoria especializada e, 11% ainda não iniciaram as adequações.

O último objetivo específico foi verificar o estágio e os tipos de contratação referente ao Encarregado de Dados pelas operadoras pesquisadas. Verificou-se que 34% das operadoras responderam que foi designado um empregado de carreira, 22% contrataram uma pessoa jurídica, 22% contrataram uma pessoa física para o cargo e 22% ainda não decidiram sobre essa obrigação.

Sobre a resposta à pergunta referente à problemática da pesquisa, pode-se afirmar que, de modo geral, que as operadoras pesquisadas estão desenvolvendo suas respectivas soluções para o cumprimento da Lei, observando o seu patamar de investimento disponível e de acordo com a sua visão de riscos, seja por meio de equipe interna ou por meio de consultoria especializada, conforme demonstrado nesse estudo, no qual pode-se observar um nível de adequação à Lei variando de 30,92% a 74,34%.

Além dos objetivos a que se propôs, essa pesquisa disponibiliza ao meio acadêmico uma visão geral sobre o mercado de saúde suplementar abrangendo as operadoras objeto desse estudo, noções gerais sobre privacidade de dados e da Lei Geral de Proteção de Dados.

Para a sociedade em geral, esse trabalho incentiva o interesse sobre a temática e ressalta a importância da adequação das operadoras de planos privados de assistência à saúde, que são um tipo de pessoa jurídica que está diretamente relacionada com a proteção e privacidade de dados pessoais dos cidadãos visto a quantidade de dados pessoais que são tratados.

Além disso esse estudo disponibiliza um modelo sugestivo que pode ser utilizado para aferir o nível de adequação às obrigações advindas da LGPD em qualquer tipo de pessoa jurídica inserida em qualquer setor da economia.

Devido a importância que o tema, conforme foi evidenciado no decorrer desse trabalho, torna-se interessante aplicar esse estudo e o modelo desenvolvido em um número mais significativo de operadoras de planos privados de assistência à saúde, podendo ser estendido também a outros tipos de mercado e a qualquer pessoa jurídica, uma vez que a Lei se aplica tanto ao setor público quanto ao setor privado, como forma de contribuir para monitorar os processos de adequação dessas organizações.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). Sala de Situação. Rio de Janeiro: Agência Nacional de Saúde Suplementar, mai. 2020.

\_\_\_\_\_. Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 39, de 27 de outubro de 2000. Rio de Janeiro: Agência Nacional de Saúde Suplementar, 2000.

\_\_\_\_\_. Resolução Normativa (RN) nº 392, de 9 de dezembro de 2015. Rio de Janeiro: Agência Nacional de Saúde Suplementar, 2015.

BARBIE, Earl. **Métodos de pesquisa de survey**. 3.ed. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

BRASIL, Constituição (1988), Brasília, DF, 5 de outubro de 1988. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm) >. Acesso em: 26 nov. 2020.

\_\_\_\_\_, Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016. Regulamenta a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 mai. 2016.

\_\_\_\_\_, Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 dez. 1971.

\_\_\_\_\_, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

\_\_\_\_\_, Lei 9.656, de 3 de junho de 1998. Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 jun. 1998.

\_\_\_\_\_, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002.

\_\_\_\_\_, Lei 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 abr. 2014.

\_\_\_\_\_, Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade de pessoa natural. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

\_\_\_\_\_, Lei 13.853, de 8 de julho de 2019. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 jul. 2019.

\_\_\_\_\_, Lei 14.010, de 10 de junho de 2020. Dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do coronavírus (Covid-19). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 jun. 2020.

\_\_\_\_\_, Lei 14.058, de 17 de setembro de 2020. Estabelece a operacionalização do pagamento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda e do benefício emergencial mensal de que trata a Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 set. 2020.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. Trad. Lucia Simonini. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COMISSÃO EUROPEIA. **Regulamento Geral de Proteção de Dados: um ano depois**. 2019. Disponível em: <[http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-19-2610\\_pt.pdf](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-19-2610_pt.pdf)>. Acesso em: 5 mai. 2020.

CID, Isabel Victoria Lucena. **La protección de la intimidad en la era tecnológica: hacia una reconceptualización**. *Revista Internacional de Pensamento Político* – Ed. Época – vol. 7. 2012. Disponível em: <[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7843/la\\_protecci%C3%B3n\\_de\\_la\\_intimidad.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7843/la_protecci%C3%B3n_de_la_intimidad.pdf?sequence=2)>. Acesso em: 26 out. 2020

CONESSA, F. M. **Derecho a la intimidad, informática y Estado de Derecho**. Universidad de Valencia, Valencia, 1984.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DI FIORE, Bruno Henrique. **Teoria dos círculos concêntricos da vida privada e suas repercussões na praxe jurídica**. 2012. Disponível em: <<http://www.justocantins.com.br/artigos-10689-teoria-dos-circulos-concentricos-da-vida-privada-e-suas-repercussoes-na-praxe-juridica.html>>. Acesso em: 30 out. 2020.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

MANZO, A. J. **Manual para la preparación de monografías: una guía para presentar informes y tesis**. Buenos Aires: Humanistas, 1971.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTAR NETO, João Augusto. **Metodologia científica na era da informática**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Tradução Carlos Alberto Netto Soares. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MENDONZA, Melanie Claire Fonseca; BRANDÃO, Luiz Mathias Rocha. Do Direito à Privacidade à Proteção de Dados: das teorias de suporte e a exigência da contextualização. **Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias**. V.1 n. 2, pg. 223 a 240. Florianópolis – SC, 2016.

OLIVEIRA, Gabriel Prado Souza. **Sigilo de dados no Brasil: da previsão constitucional à nova lei geral de proteção de dados**. Âmbito jurídico, 2020. Disponível em:< <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/sigilo-de-dados-no-brasil-da-previsao-constitucional-a-nova-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais/>>. Acesso em: 10 mai. 2020.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital**. 5. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2013.

PIURCOSKY, Fabrício Pelloso; COSTA, Marcelo Aparecido; FROGERI, Rodrigo Franklin e CALEGARIO, Cristina Lelis Leal. **A lei geral de proteção de dados pessoais em empresas brasileiras: uma análise de múltiplos casos**. Suma de negócios, vol.10, num. 23 (julio – diciembre), 2019. Disponível em:< <https://editorial.konradlorenz.edu.co/2019/06/a-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-em-empresas-brasileiras-uma-analise-de-multiplos-casos.html> >. Acesso em: 5 mai. 2020.

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

SAMPAIO, Léa Maria Dantas. **Análise e classificação das operadoras da saúde suplementar**. Tese (Doutorado em Engenharia de produção) – COPPER – UFRJ. 2008.

SILVA, Edna Lúcia da.; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

TRIGUEIRO, Rodrigo de Menezes; RICIERI, Gisleine Bartolomei Fregoneze; BOTELHO, Joacy M.. **Metodologia científica**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### QUESTIONÁRIO

#### PARTE A - IDENTIFICAÇÃO DA OPERADORA

OPERADORA:	
REGISTRO ANS:	
RESPONDENTE:	
E-MAIL:	
FONE:	

#### PARTE B - COLETA DE INFORMAÇÕES DE ADEQUAÇÃO

	QUESTIONÁRIO	BASE LEGAL	Respostas S/N/P *
1	A operadora indicou o Encarregado de Dados	Art. 41	
2	A operadora divulgou o nome e o contato do Encarregado de Dados?	Art. 41	
3	A operadora definiu o papel e responsabilidades do Encarregado de Dados?	Art. 41	
4	O Encarregado de Dados está desempenhando suas funções conforme a LGPD?	Art. 41	
5	A operadora instituiu um canal de comunicação com os titulares de dados?	Art. 5º	
6	A operadora disponibilizou acesso facilitado ao titular do dado sobre o tratamento de seus dados?	Art. 9º	
7	A operadora implantou o processo de atendimento de requisições (solicitações) dos titulares de dados?	Art. 18	
8	A operadora implantou o processo de gestão do consentimento dos titulares de dados?	Art. 14, Art. 27	
9	A operadora implantou o processo de gestão de cookies?	Art. 50	
10	A operadora disponibilizou em seu portal a ciência de uso de cookies?	Art. 6º e Art. 50	
11	A operadora disponibilizou a Política de Privacidade em seu portal?	Art. 6º e Art. 50	
12	A operadora disponibilizou a Política de Cookies em seu portal?	Art. 6º e Art. 50	
13	A operadora efetuou treinamentos/capacitação para os colaboradores que tratam dados pessoais?	Art. 50	
14	A operadora treinou/orientou a liderança sobre a LGPD?	Art. 50	
15	A operadora possui uma liderança comprometida com as obrigações da LGPD?	Art. 50	
16	A operadora criou o Comitê de Privacidade e Proteção de Dados?	Art. 50	
17	A operadora utiliza anonimização de dados pessoais?	Art. 7º	
18	A operadora gerencia o ciclo de vida dos dados pessoais?	Art. 18 e Art. 50	
19	A operadora possui pessoas treinadas para responder a incidentes de violação?	Art. 48	
20	A operadora implantou Programa de Governança em Privacidade?	Art. 50	
21	A operadora possui Política de Gestão de Dados Pessoais?	Art. 50	
22	A operadora possui Política de Segurança da Informação?	Art. 50	
23	A operadora possui Política de Privacy by Design?	Art. 50	

QUESTIONÁRIO		BASE LEGAL	Respostas S/N/P *
24	A Operadora possui Política de Cookies?	Art. 6º e Art. 50	
25	A operadora possui Política de Privacidade?	Art. 6º e Art. 50	
26	A operadora possui Política de Gestão de Acessos?	Art. 50	
27	A operadora possui Política de Gestão de Incidentes?	Art. 50	
28	A operadora possui Política de Descarte de Dados Pessoais?	Art. 50	
29	A operadora possui Política de Transferência Internacional de Dados Pessoais?	Art. 50	
30	A operadora possui Política de Gestão de Dados com Terceiros?	Art. 50	
31	A operadora elaborou o inventário de dados pessoais?	Art. 50	
32	A operadora adequou todos os seus contratos com os clientes à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	
33	A operadora adequou todos os seus contratos com os prestadores à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	
34	A operadora adequou todos os seus contratos com os fornecedores à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	
35	A operadora adequou todos os seus contratos com os colaboradores à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	
36	A operadora adequou todos os seus contratos com os médicos à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	
37	A operadora adequou todos os seus contratos com os demais profissionais da saúde à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	
38	A operadora elaborou o fluxo de dados pessoais?	Art. 50	
39	A operadora elaborou os Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (RIPD)?	Art. 4º, Art. 38	
40	A operadora mantém registros das operações de tratamento de dados pessoais, especialmente quando fundamentado no legítimo interesse?	Art. 7º e Art. 10	
41	A operadora faz auditoria de proteção de dados pessoais em terceiros com quem compartilha dados pessoais?	Art. 50	
42	A operadora gerencia os riscos visando minimizar os impactos de incidentes de violação?	Art. 50	
43	A operadora adota medidas de segurança técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais (físicos e digitais)?	Art. 46	
44	A operadora possui um Plano de Continuidade dos Negócios (backups, redundância, contingências, etc)?	Art. 50	
45	A operadora possui sistemas de proteção contra violações cibernéticas de forma adequada à LGPD?	Art. 50	

\* **S – SIM**    **N – NÃO**    **P - PARCIAL**

### PARTE C - INFORMAÇÕES SOBRE SOLUÇÕES COMPLEMENTARES DE ADEQUAÇÃO

46	Em relação aos investimentos financeiros, qual a estimativa para a adequação da operadora para adequar-se à LGPD (assinalar uma das opções abaixo):	
a)	Até R\$ 300 mil	(    )
b)	De R\$ 301 mil a R\$ 500 mil	(    )
c)	De R\$ 501 mil a R\$ 700 mil	(    )



d)	De R\$ 701 mil a R\$ 1.000 mil	( )
e)	De R\$ 1.001 mil a R\$ 1.500 mil	( )
f)	De R\$ 1.501 mil a R\$ 2.000 mil	( )
g)	Superior a R\$ 2.000 mil	( )
47	Como a operadora está desenvolvendo a solução de adequação? (assinalar uma das opções abaixo)	
a)	Por meio de equipe Interna	( )
b)	Por meio de Contratação de uma consultoria especializada	( )
c)	Por meio de equipe interna e com consultoria especializada	( )
d)	Ainda não iniciou	( )
48	Em relação ao Encarregado de Dados (assinalar uma das opções abaixo):	
a)	Foi designado um empregado de carreira para o cargo	( )
b)	Foi contratada uma pessoa para o cargo	( )
c)	Foi contratada uma Pessoa Jurídica para exercer o cargo	( )
d)	Ainda não foi decidida essa obrigação	( )

## APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS - PONDERAÇÃO

	QUESTIONÁRIO	BASE LEGAL	PESO
1	A operadora contratou o Encarregado de Dados	Art. 41	2
2	A operadora divulgou o nome e o contato do Encarregado de Dados?	Art. 41	2
3	A operadora definiu o papel e responsabilidades do Encarregado de Dados?	Art. 41	1
4	O Encarregado de Dados está desempenhando suas funções conforme a LGPD?	Art. 41	2
5	A operadora instituiu um canal de comunicação com os titulares de dados?	Art. 5º	2
6	A operadora disponibilizou acesso facilitado ao titular do dado sobre o tratamento de seus dados?	Art. 9º	2
7	A operadora implantou o processo de atendimento de requisições (solicitações) dos titulares de dados?	Art. 18	1
8	A operadora implantou o processo de gestão do consentimento dos titulares de dados?	Art. 14, Art. 27	2
9	A operadora implantou o processo de gestão de cookies?	Art. 50	1
10	A operadora disponibilizou em seu portal a ciência de uso de cookies?	Art. 6º e Art. 50	2
11	A operadora disponibilizou a Política de Privacidade em seu portal?	Art. 6º e Art. 50	2
12	A operadora disponibilizou a Política de Cookies em seu portal?	Art. 6º e Art. 50	2
13	A operadora efetuou treinamentos/capacitação para os colaboradores que tratam dados pessoais?	Art. 50	2
14	A operadora treinou/orientou a liderança sobre a LGPD?	Art. 50	1
15	A operadora possui uma liderança comprometida com as obrigações da LGPD?	Art. 50	1
16	A operadora criou o Comitê de Privacidade e Proteção de Dados?	Art. 50	2
17	A operadora utiliza anonimização de dados pessoais?	Art. 7º	1
18	A operadora gerencia o ciclo de vida dos dados pessoais?	Art. 18 e Art. 50	1
19	A operadora possui pessoas treinadas para responder a incidentes de violação?	Art. 48	2
20	A operadora implantou Programa de Governança em Privacidade?	Art. 50	2
21	A operadora possui Política de Gestão de Dados Pessoais?	Art. 50	1
22	A operadora possui Política de Segurança da Informação?	Art. 50	1
23	A operadora possui Política de Privacy by Design?	Art. 50	1
24	A Operadora possui Política de Cookies?	Art. 6º e Art. 50	2
25	A operadora possui Política de Privacidade?	Art. 6º e Art. 50	2
26	A operadora possui Política de Gestão de Acessos?	Art. 50	2
27	A operadora possui Política de Gestão de Incidentes?	Art. 50	2
28	A operadora possui Política de Descarte de Dados Pessoais?	Art. 50	1
29	A operadora possui Política de Transferência Internacional de Dados Pessoais?	Art. 50	1
30	A operadora elaborou o inventário de dados pessoais?	Art. 50	2
31	A operadora possui Política de Gestão de Dados com Terceiros?	Art. 50	2
32	A operadora adequou todos os seus contratos com os clientes à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	2
33	A operadora adequou todos os seus contratos com os prestadores à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	2
34	A operadora adequou todos os seus contratos com os fornecedores à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	2
35	A operadora adequou todos os seus contratos com os colaboradores à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	2

QUESTIONÁRIO		BASE LEGAL	PESO
36	A operadora adequou todos os seus contratos com os médicos à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	2
37	A operadora adequou todos os seus contratos com os demais profissionais da saúde à LGPD?	Art. 46 e Art. 50	2
38	A operadora elaborou o fluxo de dados pessoais?	Art. 50	1
39	A operadora elaborou os Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (RIPD)?	Art. 4º, Art. 38	2
40	A operadora mantém registros das operações de tratamento de dados pessoais, especialmente quando fundamentado no legítimo interesse?	Art. 7º e Art. 10	2
41	A operadora faz auditoria de proteção de dados pessoais em terceiros com quem compartilha dados pessoais?	Art. 50	1
42	A operadora gerencia os riscos visando minimizar os impactos de incidentes de violação?	Art. 50	2
43	A operadora adota medidas de segurança técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais (físicos e digitais)?	Art. 46	2
44	A operadora possui um Plano de Continuidade dos Negócios (backups, redundância, contingências, etc)?	Art. 50	2
45	A operadora possui sistemas de proteção contra violações cibernéticas de forma adequada à LGPD?	Art. 50	2