

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA EM PORTO ALEGRE
ADMINISTRAÇÃO: SISTEMAS E SERVIÇOS DE SAÚDE**

AMANDA AQUINO

**A OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE
DO SUL E AS REPERCUSSÕES DA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE
PROTEÇÃO DE DADOS**

PORTO ALEGRE

2023

AMANDA AQUINO

**A OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE
DO SUL E AS REPERCUSSÕES DA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE
PROTEÇÃO DE DADOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração: Sistemas e Serviços de Saúde da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Vania Roseli Correa de Mello

PORTO ALEGRE

2023

Catálogo de publicação na fonte (CIP)

A657o Aquino, Amanda

Ouvidoria do sistema único de saúde do estado do Rio Grande do Sul e as repercussões da implementação da lei geral de proteção de dados, A / Amanda Aquino. – Porto Alegre: Uergs, 2023.

35 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Curso de Administração de Sistemas e Serviços de Saúde (Bacharelado), Unidade em Porto Alegre, 2023.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Vania Roseli Correa de Mello

1. Gestão em Saúde. 2. Ouvidoria do SUS. 3. Participação Social. 4. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). I. Mello, Vania Roseli Correa de. II. Curso de Administração de Sistemas e Serviços de Saúde (Bacharelado), Unidade em Porto Alegre, 2023. III. Título.

Catálogo elaborado pelo Bibliotecário Uergs - Marcelo Bresolin CRB10/2136

AMANDA AQUINO

**A OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE
DO SUL E AS REPERCUSSÕES DA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE
PROTEÇÃO DE DADOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Universidade Estadual do Rio Grande do Sul,
como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Data de aprovação: __/__/____.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Vania Roseli Correa de Mello
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS

Prof^a. Dr^a. Jaciane Cristina Costa Ladeira
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS

Prof^a. Dr^a. Carla Garcia Bottega
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul - UERGS

Dedico este estudo a minha família, que com muito amor, carinho e paciência me incentivou e apoiou em todos os momentos da minha vida, em especial ao homem mais fantástico do mundo, o qual tive o privilégio de chamar de avô. A saudade é eterna. Seria impossível vivenciar e realizar essa conquista se não fosse por vocês.

AGRADECIMENTOS

A coordenadora da Ouvidoria do SUS do estado do Rio Grande do Sul, Amanda Ramos, pela oportunidade de estágio, durante 1 ano e 3 meses, que contribuiu rica e diretamente com a minha formação pessoal e acadêmica.

Aos professores da UERGS, por todo aprendizado e troca de saberes. Em especial a minha orientadora, Professora Doutora Vania Roseli Correa de Mello, que desde o ano de 2018, até o presente momento, conseguiu me instruir com muita paciência e maestria.

A todos os meus colegas do curso de Administração: Sistemas e Serviços de Saúde, em especial ao meu dindo e amigo, Marcelo Leão Corino, com suas caronas até a universidade aos sábados pela manhã. E ao casal Roseneide e Rogério Fontenele, que cuidaram de mim como uma segunda filha.

Ao meu namorado, Caio Faria, que se faz presente na minha vida há 1 ano, e desde o início da elaboração deste trabalho nunca duvidou que eu iria conseguir concluí-lo.

Aos meus eternos avôs, Gilberto Wasem e Elmo Allebrandt (em memória), por implicarem e me amarem tanto. Carrego ambos em meu coração, eternamente.

As minhas avós, Neli Vargas e Anita Allebrandt, por serem as mulheres mais carinhosas e amáveis da família.

A minha melhor amiga, Thais Duarte da Silva, que mesmo do outro lado do mundo (França) segue sendo a minha irmã de outra mãe, que cuida, ampara, se preocupa, e acima de tudo, ama. Ao infinito e além!

Aos meus primos, Douglas e Brendon Allebrandt, que desde a infância são como irmãos pra mim.

Aos meus tios, Adriana e Gerson Allebrandt, que são pessoas que se pode contar sem pensar duas vezes, sempre se fazem presentes.

Ao meu irmão, que tem um coração enorme e sempre será um exemplo pra mim.

Aos meus pais, Ingrid e Marcos Aquino, que me ensinaram valores e princípios essenciais para a vida e nunca descreditaram do meu potencial.

A Deus, pois dEle tudo provêm. Tudo é graça, e eu nada seria sem Ele.

RESUMO

É inegável que as Ouvidorias do SUS são canais democráticos, de escuta e registro de manifestações, que contribuem com a disseminação de informação e elaboração de políticas públicas voltadas para área da saúde. Contudo, seu pleno funcionamento depende diretamente da obtenção de dados e informações pessoais dos usuários do SUS, ocasionando assim a importante necessidade das ouvidorias do SUS moldarem-se à Lei Geral de Proteção de Dados. Diante do exposto, o presente estudo tem como objetivo geral analisar as repercussões enfrentadas pela Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul ao adequar-se à LGPD. Dessa forma, foi realizada uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, com revisão documental e bibliográfica. A busca dos artigos foi realizada nas bases de dados do Google Acadêmico, nas quais foram encontrados dez artigos entre os anos de 2014 e 2022 sendo que somente nove foram selecionados por se adequarem ao escopo do trabalho. A partir da análise dos artigos, das leis e, principalmente, do Parecer nº 18.881 da Procuradoria Geral do Estado do Rio Grande do Sul do ano de 2021 concluiu-se que existem esforços significativos sendo projetados e aplicados sobre a realidade das demandas recebidas na ouvidoria do SUS/SES-RS, a fim de mitigar danos aos cidadãos portadores de dados pessoais e sensíveis através da implementação da LGPD. Todavia, em contrapartida, é de suma importância que a garantia da liberdade e da privacidade de dados dos usuários do SUS não prejudique a participação efetiva da população na contribuição para com a gestão do Sistema Único de Saúde, visto que tal prejuízo poderá desmotivar a população e impactar negativamente a finalidade – servir e sanar as necessidades da sociedade – por trás da existência de serviços públicos.

Palavras-chave: Ouvidoria do SUS. Participação Social. Gestão em Saúde. Lei Geral de Proteção de Dados.

ABSTRACT

It is undeniable that the SUS Ombudsman are democratic channels, listening and recording manifestations, which contribute to the dissemination of information and the elaboration of public policies aimed at the health area. However, its full operation depends directly on obtaining data and personal information from SUS users, thus causing the important need for SUS ombudsmen to conform to the General Data Protection Law. Given the above, the present study has the general objective of analyzing the repercussions faced by the SUS Ombudsman in the State of Rio Grande do Sul when adapting to the LGPD. Thus, a qualitative, exploratory research was carried out, with documental and bibliographic review. The search for articles was carried out in the Google Academic databases, in which ten articles were found between the years 2014 and 2022, of which only nine were selected because they fit the scope of the work. From the analysis of articles, laws and, mainly, the document number 18.881 of the General Attorney of the State of Rio Grande do Sul of the year 2021, it was concluded that there are significant efforts being designed and applied on the reality of the demands received in the ombudsman of the SUS/SES-RS, in order to mitigate damages to citizens with personal and sensitive data through the implementation of the LGPD. However, on the other hand, it is extremely important that the guarantee of freedom and privacy of data of SUS users does not harm the effective participation of the population in contributing to the management of the Unified Health System, since such damage may demotivate the population and negatively impact the purpose – to serve and address the needs of society – behind the existence of public services.

Keywords: SUS Ombudsman. Social Participation. Health Management. General Data Protection Law.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Sumarização dos Artigos.....	22
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Ageplan –	Assessoria de Gestão e Planejamento
ANPD –	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
CAFF –	Centro Administrativo Fernando Ferrari
CNS –	Conselho Nacional de Saúde
CRS –	Coordenadoria Regional de Saúde
DEAF –	Departamento de Assistência Farmacêutica
LAI –	Lei de Acesso à Informação
LGPD –	Lei Geral de Proteção de Dados
PGE –	Procuradoria-Geral do Estado
PUCRS –	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
RS –	Rio Grande do Sul
SES –	Secretaria Estadual de Saúde
SUS –	Sistema Único de Saúde
UERGS –	Universidade Estadual do Rio Grande do Sul
UFRGS –	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	OBJETIVOS.....	15
2.1	Objetivo Geral.....	15
2.2	Objetivos Específicos.....	15
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
3.1	Ouvidoria do SUS: Atribuições e a participação social.....	16
3.2	As principais atividades da ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul.....	17
3.3	A Lei Geral de Proteção de Dados e as Ouvidorias.....	19
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	21
5	RESULTADOS.....	23
6	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	25
6.1	A implementação da LGPD na Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul	25
6.2	A importância de se fazer cumprir a LGPD sem comprometer a participação social dos usuários do SUS.....	28
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
	REFERÊNCIAS.....	33

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), também conhecida como constituição cidadã, instituiu o Estado Democrático de Direito, que, tendo como fundamento a cidadania, lançou as bases para o Sistema Único de Saúde (SUS) que, posteriormente, foi consolidado por meio das Leis 8.080/90 e 8.142/90 (BRASIL, 1990a; 1990b). Todo esse aparato legal e constitucional, dentre muitos, representam pilares que solidificam e justificam a existência de ouvidorias: um espaço de escuta e acolhimento de manifestações públicas.

A Lei 8.080/90, também conhecida como Lei Orgânica da Saúde, fundamenta questões sobre promoção, proteção e recuperação da saúde, e estabelece os seguintes princípios em seu artigo 7º:

- I - Universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência;
- II - Integralidade de assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema;
- III - Preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral;
- IV - Igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie;
- V - Direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde;
- VI - Divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário;
- VII - Utilização da epidemiologia para o estabelecimento de prioridades, a alocação de recursos e a orientação programática;
- VIII - Participação da comunidade;
- IX - Descentralização político-administrativa, com direção única em cada esfera de governo [...] (BRASIL, 1990a, documento eletrônico não paginado).

Dentre todos eles, as ouvidorias do SUS tem uma forte relação com o direito à informação, a divulgação de informações, e, principalmente, com a participação da comunidade. O objetivo das ouvidorias consta da seguinte forma no artigo 2º da portaria Nº 2.416, de 7 de novembro de 2014, que estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições:

Os serviços de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS (BRASIL, 2014, documento eletrônico não paginado).

É inegável que as ouvidorias, no geral, impactam diretamente na disseminação de informações e concebem subsídios para gerir, eficientemente, locais públicos e privados. Contudo, quando o assunto gira entorno de dados e informações devemos ressaltar duas leis importantíssimas: a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados

(LGPD), que garantem, respectivamente, a facilidade na obtenção de informações e a proteção de dados pessoais (BRASIL, 2011; 2018).

Ambas as Leis refletem a importância e o dever que o Estado tem sobre a disseminação de informações voltadas a atender os anseios de todos os indivíduos localizados no território nacional. Segundo Elias (2021), dados não possuem significado relevante e não conduzem, isoladamente, a nenhuma compreensão, todavia, quando são ordenados e organizados, os dados passam a transmitir significado dentro de um determinado contexto, portanto, passam a deixar de serem dados e tornam-se informações.

Vivemos em uma realidade amplamente informatizada, com uma grande variedade de dados, que podem resultar em informações confidenciais, comprometendo a integridade e a privacidade das pessoas. Com o intuito de garantir segurança jurídica, através da padronização dos regulamentos e práticas que promovem a proteção dos dados pessoais de todo indivíduo situado em território brasileiro, a Lei Geral de Proteção de Dados, Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 foi implementada no Brasil, e desde então tem impactado diversas áreas de atuação pública e privada.

Minha primeira aproximação com a LGPD deu-se no final do ano de 2021, através da disciplina “Tópicos Especiais em Administração”, ministrada pela Professora Jaciane Cristina Costa Ladeira, juntamente da Advogada Gabriela Coelho, especialista em LGPD. Meu interesse pelo assunto foi despertado principalmente por tratar-se de uma lei nova, com alto impacto em todas as áreas de atuação, tanto pública como privada, mas principalmente no que tange às questões de saúde.

Sendo uma lei consideravelmente recente, ainda são poucos os estudos publicados com a presente temática, todavia, no início do ano de 2022, através da oportunidade que me foi dada, de realizar o estágio curricular na ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul, pude me familiarizar mais intensamente com o assunto através de experiências únicas, adquiridas ao prestar atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde.

Uma das principais relações da Lei 13.709 com a área da saúde, incluindo assim a atuação das ouvidorias, está diretamente ligada com o Artigo 5º, parágrafo segundo, onde o conceito de “dado sensível” foi definido como:

II - Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural; (BRASIL, 2018, documento eletrônico não paginado).

Portanto, faz-se extremamente importante que as ouvidorias observem suas principais atividades, a fim de que projetos de adequação à LGPD sejam iniciados e contribuam com a garantia dos seguintes fundamentos dispostos no Artigo 2º da Lei 13.709:

- I - O respeito à privacidade;
- II - A autodeterminação informativa;
- III - A liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
- IV - A inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;
- V - O desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação;
- VI - A livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e
- VII - Os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais (BRASIL, 2018, documento eletrônico não paginado).

A partir desses conhecimentos, o presente trabalho utilizará, dentre outros materiais e autores, o Parecer 18881 da Procuradoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (PGE), do ano de 2021, para responder a seguinte questão de pesquisa: De que modo a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) tem repercutido no funcionamento da Ouvidoria do SUS no Estado do Rio Grande do Sul?

2 OBJETIVOS

Nesta seção serão apresentados os objetivos deste trabalho.

2.1 Objetivo Geral

Analisar as repercussões enfrentadas pela Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados.

2.2 Objetivos Específicos

- a) apresentar as principais funções de uma ouvidoria dentro do Sistema Único de Saúde;
- b) compreender as principais atividades da Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul;
- c) descrever como se sucedeu a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no trabalho desenvolvido pela ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção será apresentado o referencial teórico dividido em três seções definidas como: Ouvidorias do SUS: Atribuições e a Participação Social; Principais atividades da ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul e A Lei Geral de Proteção de Dados e as Ouvidorias.

3.1 Ouvidorias do SUS: Atribuições e a participação social

Segundo a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, são atribuições essenciais das ouvidorias:

- I – Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II – Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III – Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V – Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI – Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes (BRASIL, 2017, documento eletrônico não paginado).

E para que essas atribuições sejam realizadas, o Artigo 14º salienta que também é competência das ouvidorias:

- I – Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II – Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. (BRASIL, 2017, documento eletrônico não paginado).

Contudo, quando voltamos nossa atenção para o funcionamento das ouvidorias ditas específicas do Sistema Único de Saúde, de acordo com o artigo 5º da portaria Nº 2.416, de 7 de novembro de 2014, é dever de cada ouvidoria do SUS:

- I – Analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;
- II – Detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

- III – Encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;
- IV – Realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- V – Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- VI – Informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e
- VII – Elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão (BRASIL, 2014, documento eletrônico não paginado).

Portanto, é notório que as ouvidorias do SUS contribuem para com o fortalecimento da cidadania e da transparência, suas atribuições tornam-se mais específicas, e automaticamente, por tratar de saúde, impactam significativamente a vida de seus usuários. Segundo o artigo 3º da portaria N° 2.416, de 7 de novembro de 2014, a defesa dos direitos da saúde, o sigilo da fonte, o zelo pela celeridade e qualidade das respostas, bem como, a objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas fazem parte das diretrizes que ditam a organização e o funcionamento dos serviços prestados pelas ouvidorias do SUS (BRASIL, 2014).

Com base nas legislações citadas anteriormente, é possível destacar como principal diferencial na prestação dos serviços de uma ouvidoria do SUS a importância dada à participação social no que tange os serviços de saúde. Gomes, *et al* afirma que:

De acordo com o Sistema Único de Saúde, a gestão do cuidado e a garantia dos direitos de todos os cidadãos brasileiros usuário do sistema, se apresenta através da estratégia de participação social, enfoque que vem desde a década de 90 no âmbito do SUS. As ouvidorias tem como contribuição o fortalecimento da participação social, tendo em vista a avaliação da perspectiva do usuário, se fazendo protagonista da gestão de saúde e assegurando seus direitos (GOMES, *et al*, 2017, p. 146).

Em outras palavras, é através dos canais da ouvidoria do SUS que os usuários assumem responsabilidade no “fazer saúde” e auxiliam no planejamento e na tomada de decisão sobre questões específicas da área, estreitando a relação gestor-usuário e fomentando o compromisso de ambas as partes, o que as difere das demais ouvidorias. (Gomes, *et al*, 2017).

3.2 Principais atividades da ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul

A ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul é um dos vários departamentos que compõem a estrutura organizacional da Secretaria Estadual de Saúde (SES) e está ligada à Assessoria de Gestão e Planejamento (Ageplan), pois contribui diretamente com a elaboração

de instrumentos de planejamento em saúde, como o monitoramento, o controle e a avaliação em saúde. No próprio site da SES a ouvidoria do SUS-SES/RS é definida como:

Um espaço de cidadania e de comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS. É um instrumento voltado para garantir que as manifestações e contribuições da população subsidiem as ações dos gestores na avaliação e melhoria da qualidade dos serviços de saúde, permitindo a construção de uma sociedade mais informada e participativa (RIO GRANDE DO SUL, [2023?]).

Os cidadãos que buscam os serviços da Ouvidoria do SUS-SES/RS podem relatar suas manifestações através de contato telefônico 0800, mensagem de texto via WhatsApp, Formulário Web, E-mail ou deslocando-se até o Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF), na avenida Borges de Medeiros 1501, Porto Alegre, andar térreo. As necessidades apresentadas pelos usuários do SUS são encaminhadas aos departamentos responsáveis por meio do sistema OuvidorSUS, porém, há casos em que a própria equipe da ouvidoria tem capacidade de saná-las.

Essa equipe é composta, no presente momento, por duas servidoras estatutárias, uma formada em história e a outra em saúde coletiva, juntamente de 12 estagiários de nível superior, onde 10 deles são graduandos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), 1 da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e a presente autora, graduanda da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS). Todos, sem exceção, são capacitados a utilizar os canais de atendimento com maestria e, concomitantemente, são instruídos a elaborarem relatórios a partir dos dados compilados do sistema OuvidorSUS, com o objetivo auxiliar diversos gestores no planejamento estratégico voltado para área da saúde.

Diariamente a equipe se compromete com a facilidade do acesso a informações críveis no que diz respeito ao funcionamento do SUS e isso se dá, principalmente, através dos relatórios publicados e divulgados na página da SES, como é previsto na lei 13.460 (BRASIL, 2017) e na portaria Nº 2.416 (BRASIL, 2014). Visitas e reuniões com as áreas técnicas da SES e com os representantes das Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), bem como, a participação de cursos e capacitações, também contribuem positivamente com o ganho de conhecimento da equipe e enriquecem o atendimento prestado aos cidadãos.

As atividades desenvolvidas pelas ouvidorias no Brasil, sejam elas do SUS ou não, são regidas por diversas leis, dentre elas, está a Lei Geral de Proteção de Dados, Nº 13.709, (BRASIL, 2018), que interfere diretamente nos serviços prestados aos usuários do SUS visto que estabelece como prioridade a garantia de segurança no tratamento de dados de cada indivíduo. Na ouvidoria do SUS-SES/RS a LGPD foi implementada no ano de 2021, e junto

dela muitos desafios vieram à tona, mudanças significativas foram levadas em conta, a fim de que se cumprisse a lei e a eficiência dos serviços prestados continuasse intacta.

3.3 A Lei Geral de Proteção de Dados e as Ouvidorias.

Na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, é definido em seu artigo 7º que todos os órgãos e entidades abrangidas pela Lei devem divulgar Cartas de Serviços aos Usuários a fim de sanar dúvidas e propagar informações claras aos cidadãos.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados [...] (BRASIL, 2017, documento eletrônico não paginado).

No ano de 2009 a Carta dos Direitos dos Usuários do SUS foi aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) e estruturada através da Portaria Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Em seu artigo 3º foi estabelecido como um dos direitos dos usuários o atendimento adequado, com qualidade, agilidade e continuidade, sendo, principalmente este último, assegurado por meio de:

II – Informações sobre o seu estado de saúde, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível quanto a:

- a) Possíveis diagnósticos;
- b) Diagnósticos confirmados;
- c) Tipos, justificativas e riscos dos exames solicitados;
- d) Resultados dos exames realizados;
- e) Objetivos, riscos e benefícios de procedimentos diagnósticos, cirúrgicos, preventivos ou de tratamento;
- f) Duração prevista do tratamento proposto;
- g) Procedimentos diagnósticos e tratamentos invasivos ou cirúrgicos;
- h) Necessidade ou não de anestesia e seu tipo e duração;
- i) Partes do corpo afetadas pelos procedimentos, instrumental a ser utilizado, efeitos colaterais, riscos ou consequências indesejáveis;
- j) Duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação;
- k) Evolução provável do problema de saúde;
- l) Informações sobre o custo das intervenções das quais a pessoa se beneficiou;
- m) Outras informações que forem necessárias (BRASIL, 2009, documento eletrônico não paginado).

A partir desse pressuposto, onde informações gerais e específicas de saúde devem ser fornecidas, nos deparamos com um possível impasse, que inevitavelmente tende a burocratizar e enrijecer o atendimento prestado pelas ouvidorias do SUS ao adequar-se a LGPD. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, Nº 13.709, (BRASIL, 2018), que dispõe sobre o

tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade de cada indivíduo, destacamos quatro termos, presentes em seu artigo 5º, que possuem direta influência sob os serviços prestados pelas Ouvidorias do SUS:

I - Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

II - Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural; [...]

V - Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento; [...]

XII - Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada; (BRASIL, 2018, documento eletrônico não paginado)

Alicerçado nas definições acima, destacamos no artigo 7º, a primeira hipótese prevista na Lei que permite a realização do tratamento de dados pessoais mediante o fornecimento de consentimento pelo titular (BRASIL, 2018), contudo, em seu artigo 8º, é exigido que esse consentimento seja fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação da vontade do titular (BRASIL, 2018), tendo em vista a prevenção de “[...] ocorrência de danos, em virtude do tratamento de dados pessoais” como especificado no inciso VIII, do artigo 6º (BRASIL, 2018).

Dentro das ouvidorias, o tratamento de dados pessoais é de extrema relevância, desde o primeiro contato do cidadão até a obtenção do retorno da sua manifestação é perceptível a importância de se fazer cumprir a LGPD, principalmente nas ouvidorias do SUS, onde as demandas registradas estão diretamente ligadas a informações pessoais de saúde. Sampaio e Garcia enfatizam que:

O ouvidor é considerado o porta-voz das demandas dos cidadãos dentro do órgão público e, ao mesmo tempo, o responsável por representar institucionalmente o órgão para a sociedade que faz essas demandas, sendo inerente que ele tenha contato com os dados pessoais e dados pessoais sensíveis (2021, p.91).

Portanto, faz-se necessário repensar algumas práticas culturais e diárias de empresas e órgãos públicos brasileiros, a fim de que mudanças significativas, referente a proteção de dados pessoais, sejam implementadas. Partindo desta premissa, a Ouvidoria do SUS-SES/RS desafiou-se a remodelar o atendimento prestado aos usuários do SUS, com o intuito de adequar-se à Lei, mas, principalmente, para garantir o respeito que é merecido a todos os indivíduos, portadores de dados pessoais e sensíveis. (CAPANEMA, 2020).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa utilizará como abordagem metodológica a pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, com revisão documental e bibliográfica. A proposta é analisar a repercussão da implementação da LGPD na Ouvidoria do SUS-SES/RS através de artigos e fontes bibliográficas críveis. Minayo relata que:

O método qualitativo é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam (MINAYO, 2014, p. 57).

Segundo Gil (2002, p. 41), uma pesquisa de caráter exploratório tem como objetivo central: “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torna-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.”. Isso se dá através do aprimoramento de ideias que tornam o planejamento da pesquisa, significativamente, flexível.

O mesmo autor afirma que “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” (GIL, 2002, p. 44), já a pesquisa documental segue caminhos muito parecidos com os da pesquisa bibliográfica, porém nesta última, “as fontes são constituídas, sobretudo, por material impresso, localizado nas bibliotecas, e na pesquisa documental as fontes acabam sendo mais diversificadas e dispersas” (GIL, 2002, p. 46).

Gil salienta também que:

[...] algumas pesquisas elaboradas com base em documentos são importantes não porque respondem definitivamente a um problema, mas porque proporcionam melhor visão desse problema ou, então, hipóteses que conduzem a sua verificação por outros meios (GIL, 2002, p. 47).

Considerando que o objetivo geral, propostos neste trabalho, é “Analisar as possíveis repercussões enfrentados pela Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados”, para coleta de dados, além das experiências adquiridas pela autora ao desempenhar seu estágio curricular, foi utilizado, por conveniência da autora, somente a base de dados do Google Acadêmico, para ter acesso à artigos com temáticas próximas às seguintes palavras-chaves: Ouvidoria; Ouvidoria do SUS e Lei Geral de Proteção de Dados.

De início, durante o segundo semestre de 2022, os termos acima foram pesquisados em conjunto, como por exemplo: “A Lei Geral de proteção de Dados e as Ouvidorias do SUS”, porém o único artigo encontrado com uma temática semelhante a essa foi o dos autores

Anderson Sampaio e Eduardo Garcia. Sendo assim, a pesquisa dos termos passou a ser realizada de maneira individual, para que posteriormente eles fossem mesclados na escrita da autora e, somente em abril de 2023 a busca foi, de fato, cessada.

A técnica utilizada para análise dos dados foi a “Análise de Conteúdo - Temática”. Segundo Minayo a análise de conteúdo, por si só, “[...] diz respeito a técnicas de pesquisa que permitem tornar replicáveis e válidas inferências sobre dados de um determinado contexto, por meio de procedimentos especializados e científicos.” Já a modalidade temática está atrelada ao tema da pesquisa, que é definido como uma afirmação a respeito de um determinado assunto, que servirá como guia inicial para compreensão do texto (MINAYO, 2014, p. 315).

A autora afirma que a análise temática se desdobra em três fases:

- a) pré-análise: também chamada de “Leitura Flutuante”, é onde o material da pesquisa é organizado para posteriormente ser lido e bem explorado.
- b) exploração do material: o material é assimilado, alguns recortes dos textos são feitos e categorizados como material teórico ou empírico.
- c) tratamento dos resultados: As informações obtidas são interpretadas e destacadas, facilitando inferências inter-relacionadas com o que foi imaginado inicialmente, ou o surgimento de novas ideias (MINAYO, 2014).

5 RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa. A partir das buscas e critérios de seleção baseados nos objetivos de cada artigo obteve-se um total de 10 artigos, sendo apenas 9 deles realmente utilizados na pesquisa, visto que somente um possuía terminologias jurídicas de difícil compreensão. Assim, constam sumarizados, no Quadro 1 a seguir, nove artigos que foram relevantes:

Quadro 1 - Sumarização dos Artigos

<i>Artigo</i>	<i>Título</i>	<i>Autoria</i>	<i>Ano</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Tipo de Produção</i>
1	O papel das ouvidorias e dos conselhos de saúde no sus: uma revisão integrativa de literatura.	GOMES, ACS et al.	2017	Competências das Ouvidorias	Artigo
2	O papel da ouvidoria do sus: análise da sua função e finalidade tendo em vista a natureza fundamental do direito à saúde.	CARVALHO, Celurdes.	2014	Funções e finalidade das ouvidorias do SUS	Artigo
3	A ouvidoria itinerante como instrumento de gestão.	ALVES, Karla.	2014	Ouvidorias como instrumento de Gestão	Artigo
4	Ouvidoria do sus: estratégia de participação social e de cidadania.	CESARO, B.C. et al.	2020	Ouvidoria do SUS e a participação social	Artigo
5	Dados VS Informação – qual a diferença?	ELIAS, Diego.	2022	Diferença entre dado e informação	Artigo
6	A lei geral de proteção de dados e seus primeiros impactos sobre as ouvidorias	SAMPAIO, Anderson; GARCIA, Eduardo.	2021	LGPD e sua influência nas ouvidorias	Artigo
7	Privacidade e lei geral de proteção de dados pessoais.	FINKELSTEIN, Maria; FINKELSTEIN, Claudio.	2019	Privacidade e a LGPD	Artigo
8	A responsabilidade civil na lei geral de proteção de dados.	CAPANEMA, Walter.	2020	Responsabilidades civis com a LGPD	Artigo
9	Dificuldades interpretativas no regime de tratamento de dados pelo poder público: lacunas, contradições e atecias na LGPD.	ARGUILERA, Daniel; BIASE, Nicholas.	2021	Compreensão da LGPD no que compete ao poder público.	Artigo

Fonte: Autora (2023).

Através dos artigos analisados, foi possível constatar que há escassez de artigos com a temática voltada para a implementação da LGPD em instituições públicas e privadas,

principalmente quando comparadas aos artigos que possuem como tema central as competências atribuídas às ouvidorias do SUS. Isso se dá, possivelmente, por se tratar de uma lei recente que só entrou em vigor no ano de 2020. Dos 4 artigos encontrados sobre a LGPD, somente um possui como objetivo principal esclarecer contradições que comprometem a interpretação clara e objetiva da LGPD no que diz respeito a terminologias jurídicas, porém em todos a facilidade de acesso a informações está diretamente atrelada ao avanço da tecnologia e o impacto disso na privacidade das pessoas.

Mesmo que sejam muitos os estudos voltados para o funcionamento das ouvidorias do SUS e a importância do seu papel na disseminação e obtenção de informações, assim como, a convergência de opiniões no que diz respeito a contribuição da ouvidoria do SUS na gestão e elaboração de políticas públicas de saúde, foi essencial ter acesso a algumas leis e portarias que regem o SUS e especificam as funções de suas ouvidorias para, de fato, atingir o objetivo deste trabalho.

Todavia, para que fosse possível analisar as repercussões que a LGPD gerou no pleno funcionamento da Ouvidoria do SUS-SES/RS, foi indispensável a leitura do documento elaborado pela Procuradoria Geral do Estado, em conjunto com a Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul. Dessa forma, na próxima seção encontra-se a análise e discussão dos resultados obtidos a partir da pesquisa realizada através de artigos bibliográficos acompanhado de leis, portarias e do parecer 18.881.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados da compreensão obtida a partir da experiência de estágio da autora, juntamente com a interpretação do referencial teórico utilizado no presente trabalho, por meio da construção de duas reflexões: A implementação da LGPD na Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul e a importância de se fazer cumprir a LGPD sem comprometer a participação social dos usuários do SUS.

6.1 A implementação da LGPD na Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul

Em virtude da adequação da Ouvidoria do SUS do estado do Rio Grande do Sul à LGPD, a Secretaria Estadual de Saúde (SES), junto à Procuradoria Geral do Estado do Rio Grande do Sul (PGE), levantou alguns questionamentos voltados à adequação do funcionamento da referida ouvidoria no que diz respeito a obtenção do consentimento do titular, visto que a LGPD ressalta a importância da proteção da liberdade e da privacidade dos dados de cada indivíduo.

Segundo o parecer 18.881/2021, os questionamentos foram:

- 1) Como proceder para obter o consentimento do titular no tratamento de dados pessoais sensíveis nas manifestações de Ouvidoria, nas situações em que o paciente estiver impossibilitado de se comunicar?
- 2) O consentimento precisa ser escrito ou pode ser por telefone - considerando que o nosso principal canal de comunicação é o 0800?
- 3) Esse consentimento tem validade ou a cada contato deve ser fornecido novamente?
- 4) O consentimento deve ser armazenado? (PGE-RS, 2021, p. 3).

Em resposta à primeira indagação foi decidido que “[...] o consentimento, na impossibilidade de ser prestado pelo titular, poderá ser feito pelos seus representantes legais [...]” (PGE-RS, 2021, p. 14) através da comprovação de “[...] poderes de representação ou parentesco direto (cônjuge e filhos, por exemplo) [...]” (PGE-RS, 2021, p. 14) com o paciente.

Todavia, os ouvidores só recorrerão a esta comprovação em casos onde o titular, maior de idade, encontra-se internado, ou possui vulnerabilidades que comprometem a sua fala, a escuta e/ou a compreensão da sua condição atual de saúde, visto que são somente nesses casos que o indivíduo estará impossibilitado de entrar em contato direto com a Ouvidoria do SUS-SES/RS.

Essa comprovação é solicitada mediante foto dos documentos do titular dos dados e do familiar mais próximo, e nos casos que envolvem representação legal de terceiros, a pessoa jurídica deverá comprovar o consentimento do titular para dar prosseguimento a manifestação. O tratamento desses dados será sempre realizado via E-mail ou WhatsApp, possibilitando

assim, que o atendimento seja formalizado e registrado no nome do titular, respeitando a privacidade do indivíduo.

Partindo da premissa de que os dados “[...] garantam a segurança a respeito da titularidade, do parentesco ou do poder de representação, bem como afastem a possibilidade de violação à privacidade do titular [...]”, foi constatado que o consentimento “[...] não é recomendável que seja manifestado exclusivamente pela via telefônica [...], devido à [...] dificuldade prática de confirmação dos dados do solicitante ou do titular dos dados. (PGE-RS, 2021, p. 15).

Contudo, existem ressalvas.

As demandas referentes a menores de idade são registradas, em sua maioria, sem comprovação de vínculo familiar através de foto de documentos, salvo os casos em que o menor de idade for adotado, ou o familiar que entrou em contato possua a guarda do indivíduo. Nos casos em que não é exigido foto dos documentos o parentesco é comprovado através da semelhança dos sobrenomes, portanto é necessário apenas que a própria mãe ou o pai entre em contato para que o registro seja feito no nome de um deles, e na demanda são inseridas as informações do menor.

Quando o teor da demanda diz respeito a falta de medicamentos o tratamento dos dados também não exige comprovação mediante foto de documentos, pois como as respostas do Departamento de Assistência Farmacêutica (DEAF) tem como objetivo informar a disponibilidade de estoque do medicamento, ou uma possível previsão de novas remessas, a informação dada não possui caráter sensível, permitindo assim que a manifestação seja registrada, via telefone, por familiares que possuem o mesmo sobrenome do paciente.

Outro cenário vivenciado na prática que permite o tratamento dos dados através do 0800 refere-se ao paciente que, mesmo não possuindo nenhuma complicação evidente que impossibilite o contato direto, acaba preferindo autorizar o familiar mais próximo a assumir a ligação, visto que mesmo sendo o titular dos dados, não possui domínio completo sobre suas questões de saúde.

Sendo assim, o titular informará seu nome completo, o seu CPF e autorizará o familiar a dar continuidade ao registro da manifestação, contudo, é somente nesses cenários em que o consentimento poderá ser manifestado via telefone. Devido a autorização expressa durante a ligação, o tratamento dos dados é realizado como se o próprio titular continuasse na ligação, portanto, em nenhum momento o familiar autorizado terá que fornecer seus dados pessoais.

Já no que diz respeito a validade e o armazenamento do consentimento, levantados nos dois últimos questionamentos do parecer, foi estabelecido que [...] não existe a necessidade de

renovação do consentimento a cada contato, bastando que permaneça presente a causa que deu origem à autorização (PGE-RS, 2021, p. 17). [...] Sendo o consentimento o ato necessário ao tratamento dos dados e estando ele vinculado à situação específica que o originou, dando sustentação às ações do controlador, operador e do encarregado, deverá ser armazenado em meio seguro e assim mantido pelo tempo em que o tratamento do dado puder acontecer. (PGE-RS, 2021, p. 18).

No artigo 16º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, foi estabelecido que as ouvidorias possuem prazo legal de até trinta dias para retornar ao usuário a decisão administrativa final da manifestação registrada. Contudo, dependendo da tramitação interna, esse prazo poderá ser prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa (BRASIL, 2017). Dessa forma, as demandas que exigem o consentimento do titular, devido a aplicação da LGPD, poderão ficar arquivadas, no máximo, por até sessenta dias.

Respondidas todas as questões levantadas no Parecer 18881/2021, é necessário darmos ênfase, também, ao princípio da boa-fé, expressa em duas leis distintas, sendo a primeira: A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que em seu artigo 5º, Capítulo 2, estabelece que:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:
I - Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II - Presunção de boa-fé do usuário; (BRASIL, 2017, documento eletrônico não paginado).

E na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, em seu artigo 6º, lista dez princípios a serem destacados. Todavia, antes de lista-los dá ênfase na importância de fazer-se observar a boa-fé antes e durante o tratamento dos dados pessoais quando afirma que “As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé [...]” (BRASIL, 2018)

Portanto, dentre todos os esforços para se fazer cumprir a LGPD, sejam eles intelectuais ou práticos, é imprescindível que os ouvidores saibam sondar adequadamente as manifestações relatadas e que se confie, acima de tudo, na palavra e no bom senso dos cidadãos usuários do SUS que buscam orientações em saúde junto aos serviços das Ouvidorias, pois somente assim será possível instruir precisamente os cidadãos e identificar, com maestria, os casos em que a LGPD deverá ser empregada antes de se iniciar o registro da demanda.

6.2 A importância de se fazer cumprir a LGPD sem comprometer a Participação Social dos usuários do SUS

Ouvidorias, de modo geral, possuem forte influência na gestão de uma instituição. As ouvidorias públicas, em especial, as ouvidorias do SUS, possuem ainda mais importância, pois vão além, visto que na sua essência buscam defender e garantir os direitos dos cidadãos na área da saúde. O objetivo por trás da sua implantação não pode ser resumido somente como um simples canal de escuta e encaminhamento de manifestações. Carvalho (2014, p. 18) afirma que:

Um dos instrumentos criados para garantir a participação da população e o cumprimento das políticas públicas da saúde, bem como para assegurar ao cidadão o acesso e o atendimento ao direito fundamental à saúde foi a Ouvidoria do SUS.

O estímulo à participação, o direito a voz e a livre expressão são características presentes em um sistema político democrático, e a implementação de ouvidorias do SUS estão fortemente enraizadas em tais virtudes. O principal papel das ouvidorias do SUS é ser um espaço que contribui com o fortalecimento da cidadania e amplia a visibilidade da gestão pública (CARVALHO, 2014).

É através desses canais democráticos que os cidadãos brasileiros contribuem com a gestão e elaboração de políticas públicas na área da saúde. Cidadãos prestam serviços à gestão quando colocam em prática seus direitos ao avaliar e fiscalizar a qualidade dos serviços ofertados no SUS, e a gestão presta serviço aos usuários do SUS quando visualiza com clareza a origem e a dimensão das necessidades da população e não mede esforços para sanar eventuais problemas (ALVES, 2014).

Dessa forma há uma cooperação e uma corresponsabilidade entre a sociedade e o Estado e essa relação gera grande impacto nos serviços prestados em saúde, pois muitas mudanças podem ser colocadas em prática a partir de uma simples manifestação registrada e encaminhada para área técnica competente. Segundo Cesaro *et al* (2020, p.162):

Entende-se que a Ouvidoria deva ser utilizada para a avaliação e o planejamento das ações em saúde, de modo que possa influenciar, inclusive, a elaboração dos Planos (nacional, estaduais, municipais) de Saúde e a pactuação de indicadores e metas entre nação, estados e municípios. Ao mesmo tempo, a organização dos dados tabulados pelas Ouvidorias - como, por exemplo, estudo de dados regionalizados para a elaboração de relatórios temáticos - possibilita aos gestores definir ações para o planejamento, o monitoramento e a avaliação das ações e dos serviços de saúde.

Fica evidente, então, que todos os trabalhos desenvolvidos nas Ouvidorias do SUS estão atrelados a diversos tipos de dados e informações particulares dos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde. Em 2018, a Lei n° 13.709, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, foi sancionada pelo então presidente Michel Temer, e, somente, em agosto de 2020 entrou em vigor com o objetivo assegurar o direito à privacidade e liberdade dos indivíduos presentes em território nacional, através da proteção do armazenamento dos dados pessoais e sensíveis por parte de empresas públicas e privadas. (FINKELSTEIN; FINKELSTEIN, 2019)

A referida Lei exige que os cidadãos tenham clareza sobre as reais intenções por trás da coleta e do armazenamento de seus dados e torna imprescindível o consentimento e a autorização do titular no tocante ao tratamento desses dados (BRASIL, 2018). A lei também dá origem a novos termos e estabelece princípios que deverão ser observados durante o tratamento de dados pessoais (BRASIL, 2018). Portanto, toda empresa, pública ou privada, a partir de 2020, foi desafiada a buscar adequar-se as novas regras impostas pela LGPD.

Ao utilizarmos como parâmetro poderes públicos, visto que este é o caso das Ouvidorias do SUS, a existência de tais organizações possuem como única e exclusiva finalidade: assegurar e prover os interesses da sociedade. (AGUILERA; BIASE, 2021) Miriam Wimmer, atual diretora da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), explica que: “Conhecer seus cidadãos é, para o Estado, pré-requisito para o desempenho de suas finalidades públicas” (WIMMER, 2019, *apud* AGUILERA; BIASE 2021, p.5).

Dito isto, lidamos com o seguinte impasse: Se todo indivíduo é portador de dados pessoais, e diariamente, cidadãos fazem uso dos canais das ouvidorias do SUS a fim de adquirirem informações, tanto gerais, quanto pessoais e sensíveis (quando se refere a um dado de saúde), é de extrema importância que tal órgão público se adeque à LGPD, pois somente assim haverá garantia de proteção dos dados coletados e armazenados.

Todavia, essa adequação causa mudanças significativas, tanto no funcionamento das Ouvidorias, como na sociedade como um todo, visto que, culturalmente falando, brasileiros precisam criar o hábito de se importar com a proteção de seus dados pessoais e sensíveis. Porém, até que essa conscientização seja formada, muitos cidadãos poderão se sentir insatisfeitos com as novas regras, chegando a considerá-las burocráticas demais.

Tal presunção, por parte de alguns cidadãos, poderá comprometer a participação social, o papel das ouvidorias do SUS e, conseqüentemente, impactar negativamente a relação entre o gestor de saúde e os usuários do SUS; ou pior, comprometer a cooperação do Estado com a sociedade, tornando ineficiente a finalidade por trás da existência da máquina pública. Sendo

assim, é de suma importância estimular a participação dos cidadãos no fazer saúde para que se prevaleça o interesse público e se estabeleça uma corresponsabilidade genuína com a gestão do SUS.

Contudo, “O reconhecimento de que há efetiva necessidade de que os cidadãos tenham acesso aos seus dados pessoais sensíveis em saúde não permite desbordar das restrições incidentes, em especial as relativas à proteção da intimidade e da privacidade.” (PGE 2021, p. 11). Portanto, as ouvidorias deverão “garantir o respeito ao direito à intimidade, à vida privada, à honra, e à imagem do titular dos dados (artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal) e cumprir as regras estabelecidas na Lei de Acesso à Informação” (PGE-RS, 2021, p.21), respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados e incentivando a participação popular.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto pode-se perceber que as ouvidorias do SUS contribuem diretamente para com o fortalecimento da cidadania e da transparência e cumprem com a responsabilidade de garantir fácil acesso às mais diversas informações, principalmente questões sobre o estado de saúde dos usuários do SUS, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível. Em contrapartida, a Lei Geral de Proteção de Dados entra em vigor com o objetivo de assegurar a liberdade e a proteção da privacidade, sendo este último, um dos princípios constitucionais previsto nos incisos X, XI e XII, do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, onde diz que:

[...] X - São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - A casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - É inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal [...] (BRASIL, 1988, documento eletrônico não paginado)

Em 2020, houve incentivos que possibilitaram a adequação dos serviços prestados pela Ouvidoria do SUS-SES/RS à LGPD. O presente estudo teve como objetivo analisar de que maneira a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados repercutiu no funcionamento da Ouvidoria do SUS no Estado do Rio Grande do Sul. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, de caráter exploratório, com revisão documental e bibliográfica, utilizando publicações disponíveis na base de dados do Google Acadêmico, leis, portarias e, principalmente, o parecer 18.881/2021.

Durante a coleta dos dados houve certa limitação na busca por referenciais teóricos que abordavam sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, muito devido sua recente aprovação, contudo, em compensação, muitos materiais que possuíam como tema principal explicar as funções e atribuições das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde foram facilmente encontrados, possibilitando um aprofundamento teórico que serviu de parâmetro para comparação das experiências adquiridas durante o estágio curricular da autora.

Portanto, conforme o que foi pesquisado e analisado, é notório que a Ouvidoria do SUS-SES/RS tem enfrentado, diariamente, diversos desafios, que em sua maioria, tem repercutido de maneira positiva no seu funcionamento. Há esforços que visam garantir o direito a proteção de dados pessoais e sensíveis dos usuários do SUS, assim como há esforços para que a participação social não seja comprometida a partir do cumprimento da Lei nº 13.709. Sendo assim, a Ouvidoria do SUS-SES/RS tem desempenhado seu papel e assegurado o direito dos usuários no que diz respeito à atendimentos adequados, com qualidade, agilidade e continuidade.

Também ficou explícito o comprometimento e a importância que a Ouvidoria do SUS-SES/RS dá à qualificação de seus ouvidores, pois mesmo que o atendimento parta, prioritariamente, do princípio da boa-fé dos usuários, é somente mediante sondagem de boa qualidade, com atenção e escuta, que o emprego da Lei é realizado corretamente, a privacidade dos usuários é garantida e a participação social permanecerá intacta, subsidiando a tomada de decisão dos gestores do SUS e dando real significado a existência de serviços públicos.

Espera-se que para futuras pesquisas, este estudo contribua positivamente, ao ponto de gerar inspiração na construção e elaboração de outros trabalhos que possuam como temática a adequação à LGPD de empresas e serviços, tanto públicos como privados, bem como um aprofundamento teórico-prático sobre as repercussões da LGPD no perfeito funcionamento das Ouvidorias municipais do Rio Grande do Sul, ou até mesmo de outros estados do Brasil, visto que é imprescindível que o cidadão não seja prejudicado, tanto no que diz respeito à obtenção de serviços ágeis e eficientes, quanto no tratamento de seus dados.

REFERÊNCIAS

ALVES, Karla. A ouvidoria itinerante como instrumento de gestão. In: **Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS**. 1ª ed. Brasília. p.150. 2014. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/premio_cecilia_donnangelo_ouvidoria_sus.pdf Acesso em: 18 abr. 2023.

ARGUILERA, Daniel; BIASE, Nicholas. Dificuldades interpretativas no regime de tratamento de dados pelo poder público: lacunas, contradições e atecnia na LGPD. **Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ**. Rio de Janeiro, v. 4 n. 2, Mai/Ago. 2021. Disponível em: <https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/238/182>. Acesso em: 26 abr. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 27 mai. 2023.

BRASIL. **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm Acesso em: 25 out. 2022.

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília: Presidência da República, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 06 set. 2022.

BRASIL. **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 04 set. 2022.

BRASIL. **LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 04 set. 2022.

BRASIL. **LEI Nº 8.142, DE 28 DE DEZEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília: Presidência da República. 1990b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm. Acesso em: 04 set. 2022.

BRASIL. **PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009.** Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html. Acesso em: 26 out. 2022.

BRASIL. **PORTARIA Nº 2.416, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2014.** Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416_07_11_2014.html. Acesso em: 21 set. 2022.

CAPANEMA, Walter. **A responsabilidade civil na lei geral de proteção de dados.** Cadernos Jurídicos, São Paulo, n. 53, p.163-170, jan-mar. 2020. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/322682320.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2023.

CARVALHO, Celurdes. O papel da ouvidoria do sus: análise da sua função e finalidade tendo em vista a natureza fundamental do direito à saúde. In: **Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS.** 1ª ed. Brasília. P.150. 2014. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/premio_cecilia_donnangelo_ouvidoria_sus.pdf. Acesso em: 18 abr. 2023.

CESARO, B.C. *et al.* Ouvidoria do sus: estratégia de participação social e de cidadania. In: **Democracia, participação e controle social na saúde.** João Pessoa: Editora do CCTA. p.157-166, 2020. Disponível em: <https://www.abrasco.org.br/site/gteducaacaopopularesaude/wp-content/uploads/sites/14/2020/11/Democracia-Participacao-e-controle-social-na-saude.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2023.

ELIAS, Diego. **Dados VS Informação – qual a diferença?** 2021. Disponível em: <https://www.binapratICA.com.br/dados-x-informacao>. Acesso em: 30 set. 2022.

FINKELSTEIN, Maria; FINKELSTEIN, Claudio. Privacidade e lei geral de proteção de dados pessoais. **Revista de Direito Brasileira.** Florianópolis, SC. v. 23, n. 9, p. 284-301, Maio/Ago. 2019. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/5343/4545>. Acesso em: 26 abr. 2023.

GIL, Antônio. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4º ed. São Paulo: Atlas, 2002. Acesso: 27 out. 2022.

GOMES, Ana Carolina de Sousa *et al.* O papel das ouvidorias e dos conselhos de saúde no sus: uma revisão integrativa de literatura. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde.** Brasília, v. 08, n. 01, p. 140-161, jan. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/22631>. Acesso em: 20 out. 2022.

MINAYO, Maria. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualidade em saúde.** Hucitec Editora. 14º edição. São Paulo. p. 407. 2014. Acesso: 27 out. 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Procuradoria Geral do Estado (PGE-RS). **Processo administrativo eletrônico nº 21/2000-0053597-1**. Rio Grande do Sul. Parecer nº 18.881/21. p. 1-23, jul. 2021. Disponível em: <http://sid.pge.rs.gov.br/pareceres/pa18881.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de saúde. **Estrutura da secretaria: Ouvidoria do SUS/RS**. [2023?]. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/ouvidoria>. Acesso em 09 nov. 2022.

SAMPAIO, Anderson; GARCIA, Eduardo. A lei geral de proteção de dados e seus primeiros impactos sobre as ouvidorias. **Revista TCE MG**. Belo Horizonte. v. 39. n. 2, p. 80-97, jul-dez, 2021. Disponível em: <https://revista.tce.mg.gov.br/revista/index.php/TCEMG/article/view/515/493>. Acesso em: 24 ago. 2022.