

O impacto da LGPD no SAC e Ouvidoria das empresas

Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria na Área da Saúde IBHE - Ano 2023- Semestre 1



Objetivo do Estudo

O objetivo deste artigo foi avaliar o impacto da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) nas Áreas de SAC e Ouvidoria das empresas, junto aos profissionais que fazem parte do PIEHE (Programa IBHE de Excelência em Hospitalidade Empresarial), bem como trazer dicas que possam auxiliar as empresas que estão neste processo de adequação.

Resumo: Este artigo explora a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no contexto corporativo no Brasil, seu impacto na privacidade dos dados e analisa as medidas práticas adotadas por empresas para se adaptarem à LGPD, como treinamentos, criação de comitês de privacidade, uso de tecnologias, aprimoramento da cultura de proteção de dados, bem como seus desafios enfrentados.

Além disso, aborda a importância da transparência, de uma abordagem proativa para garantir a segurança dos dados e a conformidade contínua, o engajamento de toda a organização para garantir sua conformidade, como a resistência dos funcionários, conscientização e automação de processos para minimizar erros humanos.

Palavras-chave: privacidade; LGPD; dados; transparência; SAC; Ouvidoria; direito

Introdução

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil, inspirada nas leis europeias de proteção de dados (GDPR), foi promulgada em 2018 para estabelecer diretrizes rigorosas para o tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade dos indivíduos.

Principais Conceitos da LGPD: Ela define dados pessoais como quaisquer informações ou conjuntos de informações que identifiquem uma pessoa física. Nome, cargo, e-mail e CPF são exemplos de dados pessoais.



Dentro dos dados pessoais, existem categorias, como de dados pessoais sensíveis, são aqueles que expõem mais o indivíduo, como altura, peso, tipo sanguíneo, orientação sexual, posicionamento político, orientação sexual, etc, que requerem proteção extra devido à sua natureza delicada. Além disso, a LGPD estabelece bases legais para a coleta de informações pessoais, incluindo "Obrigação legal" e "Consentimento", que são essenciais para dados sensíveis e de crianças (menores de 12 anos).

Transparência e Comunicação: A LGPD enfatiza a importância da transparência na coleta de dados. Empresas devem fornecer informações claras sobre a finalidade da coleta e obter consentimento explícito

quando necessário. Estratégias de comunicação transparente incluem avisos de privacidade em sites, disclaimers em e-mails e gravação de ligações telefônicas.

A LGPD também estabelece direitos importantes aos titulares, os quais podem ser exercidos a qualquer momento, tais como confirmação da existência de tratamento dos dados pessoais, acesso aos dados pessoais tratados, anonimização, bloqueio ou eliminação, correção, revogação do consentimento, portabilidade, oposição, revisão de decisões automatizadas e informação.

Também vale lembrar que quando a hipótese/ base legal utilizada para o tratamento de dados deixar de existir, se a empresa não tiver nenhuma outra base para tratar os dados (ex. consentimento), estes não poderão mais ser tratados e deverão ser eliminados ou anonimizados, observando o período de retenção.

Consequências da Não Conformidade: A LGPD estabelece multas significativas em caso de não conformidade, chegando a 2% do faturamento anual com teto de 50 milhões de reais. Isso pode resultar em penalidades civis ou penais, incluindo bloqueio de banco de dados da empresa. Portanto, o investimento na cultura de proteção de dados e na implementação eficaz da LGPD é crucial.

Dicas Importantes

A convite do IBHE, tivemos a presença de um advogado de uma empresa multinacional para trazer pontos importantes e fundamentais da aplicação da LGPD no ambiente corporativo. Citamos alguns highlights que foram abordados:

- ◆ as regras de ouro da LGPD são: que seja solicitados dados pessoais apenas se houver uma finalidade pré-existente e que seja coletado, apenas o necessário para o atendimento;
- ◆ importante é haver transparência no momento de pedir qualquer dado e se necessário, explicar os motivos;
- ◆ ter uma forma de comprovar que a empresa foi transparente ao pedir os dados. Como exemplo, utilizando um aviso de privacidade no site, um disclaimer no rodapé do e-mail e, no caso de ligações telefônicas, essas sim, podem ser gravadas;
- ◆ a política de privacidade possui muitas páginas, Visual Law e Legal Design, que é o uso de técnicas de design para tornar mais fácil a leitura do documento, utilizando imagens, fontes e diagramações atrativas, ajudam muito no entendimento dos colaboradores.
- ◆ a LGPD é uma jornada e não um projeto que deve ser cada vez mais aprimorado, não é a Área Jurídica a responsável pela implementação da LGPD, ela é de TODOS.
- ◆ a Área Jurídica pode centralizar as informações, mas não consegue colocar a LGPD em prática sozinha, ela exige diversos tipos de conhecimento: tratamento do consumidor, governança, controles internos, segurança da informação.



Estudos de caso

- Segmento Alimentos

Empresa do segmento de Alimentos contratou uma consultoria para ajudar onde estavam os gaps sobre o assunto, em quais meios eram coletados os dados pessoais e as melhorias que deveriam ser tomadas para elaborar os planos de ação com todas as áreas para a implantação. Elaboraram treinamentos para todos os colaboradores e setores, publicaram artigos mensais sobre o tema, na plataforma interna utilizada pela empresa, construindo uma comunicação simplificada e interessante, tanto para os colaboradores, quanto para os consumidores.

Setor Jurídico e o Setor de Segurança da Informação ajudaram bastante na implantação da LGPD. Também foi necessária a contratação um escritório de advocacia para revisar todas as alterações feitas (contratos, termos, cláusulas etc.).

A empresa levou cerca de 3 anos para tudo ficasse alinhado, mas a jornada continua.

Como exemplos práticos no dia a dia das empresas, vale citar alguns exemplos de diretrizes de adequação à aplicação da LGPD.

Na área de atendimento ao Consumidor (SAC) em todos os e-mails, há um campo onde está escrito que todas as informações coletadas são necessárias para o atendimento. No caso do atendimento pelo canal WhatsApp, quando o consumidor entra em contato, a resposta automática diz a mesma coisa, e isso também acontece nos atendimentos telefônicos, nos quais existe uma gravação que informa sobre a coleta de dados antes mesmo do atendimento humano. Como exemplo, temos um atendimento de um consumidor diabético para saber de enfermidade ao consumir um produto da empresa. Uma das primeiras perguntas feitas nesses casos é se a pessoa possui alguma restrição alimentar, que é um dado sensível, mas essencial para prosseguir com o atendimento. Este caso demonstra a importância da proximidade com a Área Jurídica, para saber quando é possível coletar algum dado ou não. Como há vários atendentes na área, é preciso saber até onde se pode chegar com o atendimento, pelo fato de que sem alguns dados, não é possível continuar o atendimento.

- Segmento Saúde

Para começar o trabalho de adequação, foi formada uma área específica para ajudar na busca pelos dados necessários.

A empresa percebeu a necessidade de mudança cultural e de atualização do sistema, como mudanças na política de titularidade de dados.



Para buscar o engajamento de todos na empresa, foram feitas reuniões marcadas pela área de privacidade e a participação da Diretoria. Neste processo, vídeos foram gravados para incentivar a participação dos colaboradores.

Criaram um Comitê de Privacidade e prepararam representantes treinados em cada área para esta prática, com reportes mensais e reuniões para discutir ações necessárias. Um e-mail direto da área de privacidade foi aberto para quando houvesse questionamentos, informações e que ficam disponíveis no site da empresa e pudesse ser compartilhado, quando necessário;

Outro ponto levantado foi a necessidade constante de atualizações pela área de privacidade.

Como exemplo, houve um caso de informações envolvendo uma criança e pais divorciados, onde no caso de menor de idade, é necessário compartilhar as informações com ambos os pais. A empresa busca dar assistência e cumprir a legislação, mesmo em casos complexos.

Como desafio, existe a questão de respeitar a privacidade dos clientes e a dificuldade em fazer com que eles entendam as novas regras após a implementação da LGPD. A importância de engajar a equipe na mudança cultural e a responsabilidade em reportar riscos também fazem parte dos desafios.

Outro exemplo importante em empresa do Segmento Saúde, foi um atendimento em que uma paciente questionou o motivo da empresa, perguntar a religião da pessoa no preenchimento da ficha médica. A explicação dada foi que na área médica existe a possibilidade da transfusão de sangue em alguns casos, o

que não é permitido por algumas religiões, por isso a importância desse dado, o que o torna uma “Obrigação legal”.

Há casos de pacientes que se recusam a fornecer informações; nestes casos críticos, os médicos e Equipe Jurídica devem ser envolvidos.

Desafios e Estratégias

A resistência dos funcionários à mudança é um desafio comum na implementação da LGPD. Estratégias para superar essa resistência incluem buscar formas alternativas de confirmação, além de treinamentos e sensibilização. Automação de processos e conscientização também são fundamentais para minimizar erros humanos.

Recados importantes das experiências do Grupo de Estudo

- ◆ todos os funcionários precisam assinar o termo de confidencialidade sobre os dados que têm acesso;
- ◆ criação de perfis de acesso restrito ou controlado dos colaboradores que estão ligados diretamente à atividade e se possui o perfil habilitado para esta consulta;
- ◆ treinamentos administrativos e técnicos para os funcionários nos primeiros 15 dias de trabalho e os funcionários devem cumprir metas individuais obrigatórias de treinamento para poder receber a PLR (Participação nos Lucros e Resultados).
- ◆ implantação do prontuário eletrônico ajuda na adaptação à LGPD;
- ◆ a utilização de pop up informando a necessidade de autorização, ajuda muito;
- ◆ realizar palestra no mês da Segurança para trazer informações atualizadas sobre o tema e uma prova para validar o conhecimento adquirido. Exemplo: Pílulas do Conhecimento dentro do sistema de informações;
- ◆ nos treinamentos, trazer exemplos práticos de como o Setor trata o assunto sobre os vazamentos de dados que ocorreram na Área da Saúde ou outras empresas que foram autuadas por isto;
- ◆ alertar o colaborador que, no caso de vazamento de dados, as penalidades serão aplicadas, podendo chegar à demissão por justa causa; desenvolver uma política de consequência;
- ◆ fazer mapeamento dos processos, levantando os dados pessoais e sensíveis de documentos e atualizações, bem como os pontos de fragilidade no SAC e Ouvidoria;
- ◆ mais importante que pensar em valor do investimento, quais são as consequências que um vazamento de dados pode trazer para a empresa.;
- ◆ a cultura de proteção de dados é promovida através de comitês de privacidade, liderança engajada e treinamentos regulares (conscientização).
- ◆ investir na automação do processo, ajudam a minimizar erros humanos;



Conclusão

A implementação da LGPD é uma jornada contínua que exige o comprometimento e engajamento de todos os níveis da organização. A criação de uma área dedicada e a publicação de artigos mensais sobre o tema ajudam muito neste processo.

As empresas precisam adotar uma abordagem proativa para garantir a proteção dos dados pessoais, promover a cultura de privacidade e cumprir os requisitos da lei. A LGPD não apenas protege a privacidade dos indivíduos, mas também é fundamental a manutenção da reputação e integridade das empresas no atual cenário moderno de proteção de dados.

Referências Bibliográficas

-**Brasil. Presidência da República.** Lei Nº 13.853, de 8 de Julho de 2019. Lei Geral de proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm . Acessado em: 05 de Set de 2023.

- **Brasil. Ministério Público Federal. O que é a LGPD?** Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/servicos/lgpd/o-que-e-a-lgpd>. Acessado em: 10 Set de 2023.

-**Dados sensíveis e como atuar para protegê-los.** LGPD Brasil, 17 de fev de 2023. Disponível em: <https://www.lgpdbrasil.com.br/dados-sensiveis-e-como-atuar-para-protege-los/>. Acessado em: 15 Set de 2023.

- **LGPD e saúde: cuidados a serem tomados com os dados pessoais de pacientes.** LGPD Brasil, 08 de Jul de 2022. Disponível em: <https://www.lgpdbrasil.com.br/lgpd-e-saude-cuidados-a-serem-tomados-com-os-dados-pessoais-de-pacientes/>. Acessado em: 15 Set de 2023.

- **5 dicas para reduzir os riscos de sanções administrativas da LGPD.** LGPD Brasil, 21 de Jan de 2022. Disponível em: <https://www.lgpdbrasil.com.br/5-dicas-para-reduzir-os-riscos-de-sancoes-administrativas-da-lgpd/>. Acessado em: 15 Set de 2023.

-**Impactos da LGPD nas instituições financeiras.** LGPD Brasil, 14 de Out de 2022. Disponível em: <https://www.lgpdbrasil.com.br/impactos-da-lgpd-nas-instituicoes-financeiras/>. Acessado em: 15 Set de 2023.

-**Impactos da LGPD nas instituições financeiras.** LGPD Brasil, 14 de Out de 2022. Disponível em: <https://www.lgpdbrasil.com.br/impactos-da-lgpd-nas-instituicoes-financeiras/>. Acessado em: 15 Set de 2022.

Sobre o IBHE e o Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria da Área da Saúde



Este Grupo nasceu em Maio, 2021 com o objetivo de discutir, desenvolver conteúdo e compartilhar boas práticas de gestão nas áreas de SAC e Ouvidoria que promovam ações estratégicas às organizações na Área da Saúde e demais, baseado na percepção do cliente em sua jornada.

Foco

Definir seus pilares de atuação e responsabilidades, trabalhar a melhoria contínua nas relações empresa/cliente, paciente e atuar na mediação de conflitos.

O Grupo é formado por profissionais das Áreas de Ouvidoria, SAC, Customer Experience, Relacionamento com o Cliente, Operações, Hospitalidade, Pesquisa e Qualidade, com grau de maturidade e níveis hierárquicos variados, principalmente pertencentes a empresas do segmento Saúde como: hospitais, medicina diagnóstica, operadoras de saúde e também de outros segmentos.

Para pautar as discussões utilizamos a bagagem e experiência da Coordenadora do Grupo, Beatriz Cullen, Diretora do IBHE, profissional com mais de 25 anos de experiência na área de relacionamento com o Cliente/Hospitalidade.

A discussão inicial proposta pelo Grupo, foi o tema deste artigo que apresentamos acima, resultado da participação de 08 empresas.

O trabalho foi desenvolvido nos encontros mensais virtuais durante os meses de Março, Abril e Maio de 2023.

Agradecimentos

Nosso agradecimento especial ao **Dr Rodrigo Nascimento**, Gerente Jurídico da Danone, que ajudou muito o Grupo a trazer os conceitos da LGPD de forma prática e à **Amanda Gonçalves Araújo**, da Ouvidora Técnica do Grupo Sabin, pela compilação das Atas e ajuda na elaboração deste artigo.

Participantes do Grupo de Estudo



Carla Barros
Ouvidoria



Stephanie Rosa
Pesquisa e Qualidade



Maicler Gama
Relacionamento



Ingrid Silva Moura
Qualidade



Irani Mota Pereira
Experiência do Cliente



Alessandra da Silva Bastos Santos
Hospitalidade



Soraia M. Carvalho
Ouvidoria



Amanda Gonçalves Araújo
Ouvidoria Técnica

Camila Coelho Alves
Estratégia Corporativa



Jackeline Oliveira Florencio
Disque Vivest