

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE COOPERATIVAS E
ORGANIZAÇÕES COMPLEXAS E PLURAIS
PPGCOOP / PUCPR

ROSANE BOSIO WURMEISTER

ELEMENTOS CONSTITUINTES DAS PRÁTICAS ESG QUE PROMOVEM A
PRIVACIDADE DO CLIENTE

CURITIBA

2025

ROSANE BOSIO WURMEISTER

**ELEMENTOS CONSTITUINTES DAS PRÁTICAS ESG QUE PROMOVEM A
PRIVACIDADE DO CLIENTE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas e Organizações Complexas e Plurais da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão de Cooperativas e Organizações Complexas e Plurais.

Orientadora: Leila Andressa Dissenha
Coorientador: Alex Sandro Quadros Weymer

CURITIBA

2025

Dados da Catalogação na Publicação
Pontifícia Universidade Católica do Paraná
Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBI/PUCPR
Biblioteca Central
Bibliotecária: Luci Eduarda Wielganczuk – CRB 9/1118

W968e
2025 Wurmeister, Rosane Bosio
Elementos constituintes das práticas ESG que promovem a privacidade do cliente /
Rosane Bosio Wurmeister ; orientadora: Leila Andressa Dissenha ; coorientador: Alex
Sandro Quadros Weymer. – 2025.
86 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2025
Bibliografia: f. 74-80

1. Cooperativas – Administração. 2. Cooperativismo. 3. *Global Reporting Initiative*.
4. Privacidade do cliente. 5. Sustentabilidade. 6. Governança cooperativa. I. Dissenha,
Leila Andressa. II. Weymer, Alex Sandro Quadros. III. Pontifícia Universidade Católica
do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas e Organizações
Complexas e Plurais. IV. Título.

CDD. 20. ed. – 658.047

TERMO DE APROVAÇÃO

ELEMENTOS CONSTITUINTES DAS PRÁTICAS ESG QUE PROMOVEM A PRIVACIDADE DO CLIENTE

Por

Rosane Bosio Wurmeister

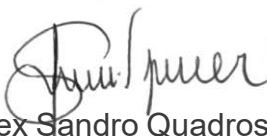
Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas e Organizações Complexas e Plurais, área de concentração em Gestão de Cooperativas, da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.



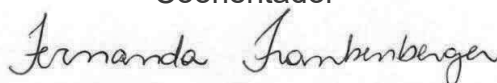
Prof^a. Dra. Fernanda Frankenger Silva
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas e
Organizações Complexas e Plurais



Profa. Dra. Leila Andressa Dissenha
Orientadora



Prof. Dr. Alex Sandro Quadros Weymer
Coorientador



Profa. Dra. Fernanda Frankenger Silva
Examinadora



Profa. Dra. Andreza Baggio
Examinadora



Dr. Rodrigo Saldanha
Profissional

DEDICATÓRIA

À minha família: aos meus filhos Rafaela e
Renan, e meu esposo Rhoni pela
compreensão e apoio nessa jornada.

AGRADECIMENTOS

Concluir esta dissertação representa além do encerramento de mais uma etapa acadêmica, a realização de um projeto pessoal que exigiu dedicação, disciplina e apoio de muitas pessoas, às quais deixo aqui meu mais sincero agradecimento.

Primeiramente, agradeço a Deus por me conceder força e perseverança ao longo desse período.

Agradeço à minha orientadora, Professora Dra. Leila Dissenha, e ao meu coorientador, Professor Dr. Alex Weymer, pela confiança, críticas construtivas e incentivo durante o processo de desenvolvimento deste trabalho. Suas contribuições foram fundamentais para a consolidação desta pesquisa.

Aos professores e colegas de turma, meu agradecimento por todas as trocas enriquecedoras e pelo ambiente colaborativo e enriquecedor durante todas as aulas que tivemos.

Agradeço aos gestores das organizações que gentilmente aceitaram participar das entrevistas e compartilharam informações valiosas, que contribuíram diretamente para o desenvolvimento e a relevância deste trabalho.

À Unimed Costa Oeste, agradeço pelo apoio institucional e, especialmente, aos Diretores, pelo incentivo e compreensão durante o período do mestrado, bem como aos colegas, que apoiaram nas demandas desta pesquisa.

Agradeço à Danielle Laurindo, por toda a serenidade, paciência e constante apoio ao longo do curso, em todas as demandas da secretaria acadêmica.

Ao SESCOOP-PR (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Paraná), pelo apoio institucional e financeiro e a Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC-PR que tornou possível a realização deste mestrado com excelência.

RESUMO

Objetivo: O objetivo deste estudo foi investigar de que maneira as práticas de ESG contribuem para a promoção da privacidade do cliente na cooperativa de trabalho médico. **Contexto:** A crescente demanda por transparência, ética e responsabilidade social tem impulsionado as organizações a integrarem práticas de sustentabilidade e governança em suas estratégias corporativas. No setor cooperativista da saúde, essas práticas assumem importância estratégica, especialmente diante da sensibilidade dos dados pessoais tratados. Nesse contexto, a privacidade do cliente configura-se não apenas como obrigação legal, mas como elemento essencial da legitimidade organizacional, da confiança dos *stakeholders* e da sustentabilidade de longo prazo. **Fundamentação teórica:** A pesquisa fundamenta-se em três bases teóricas principais: (i) a metodologia *Global Reporting Initiative* (GRI) e seus princípios de relato (GRI, 2021); (ii) o padrão ESG que abrange os critérios ambientais, sociais e de governança e tem se tornado cada vez mais relevante no cenário empresarial global (Calderan et al., 2024; Oliveira & Silva, 2024; Wu et al., 2023) e (iii) a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) como instrumento normativo que orienta a governança da informação (Freire & Dissenha, 2021; Conduah et al., 2025), integrando-se à privacidade do cliente, que constitui um dos pilares fundamentais da proteção dos direitos humanos e da ética nas relações sociais contemporâneas (Barbosa et al., 2025; Fox et al., 2022). **Método:** A abordagem metodológica adotada na pesquisa é qualitativa, caracterizada como um estudo de caso. A coleta de dados foi realizada por meio de análise documental, incluindo os relatórios de gestão e sustentabilidade do período de 2020 a 2024 orientados pela metodologia GRI, bem como a Política de privacidade e Proteção de Dados Pessoais, e de entrevistas semiestruturadas com representantes de organizações clientes da Unimed Costa Oeste. A análise de conteúdo (Bardin, 2016) foi conduzida com o auxílio do software Atlas.ti, permitindo a codificação dos discursos das entrevistas. **Resultados:** A análise dos resultados estabeleceu conexões com o referencial teórico a partir dos grupos temáticos que emergiram nas entrevistas e se relacionam aos oito princípios de relato da norma GRI: exatidão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, completude, contexto de sustentabilidade, tempestividade e verificabilidade. Evidenciou-se que a política de proteção de dados é percebida como parte integrante das práticas de governança e conformidade. Constatou-se, ainda, que a confiança dos clientes está fortemente associada à percepção de segurança e à reputação institucional construída pela cooperativa, mais do que ao conhecimento técnico sobre a metodologia GRI. Contudo, foram identificadas lacunas relacionadas aos princípios de comparabilidade, completude, contexto da sustentabilidade, tempestividade e verificabilidade. **Implicações Gerenciais:** Os achados demonstram que a GRI, além de orientar tecnicamente o relato, contribui para institucionalizar valores éticos e de governança, reforçando a legitimidade organizacional perante os *stakeholders*. Evidencia-se que a Unimed Costa Oeste possui práticas de proteção de dados e governança institucional, alinhadas à legislação vigente, entretanto, há oportunidades de aprimoramento.

Palavras-chave: GRI; ESG; Privacidade do Cliente; Sustentabilidade; Governança Cooperativa.

ABSTRACT

Objective: The objective of this study was to investigate how ESG practices contribute to promoting customer privacy in medical work cooperative. **Context:** The growing demand for transparency, ethics, and social responsibility has driven organizations to integrate sustainability and governance practices into their corporate strategies. In the healthcare cooperative sector, these practices assume strategic importance, especially given the sensitivity of the personal data processed. In this context, customer privacy is configured not only as a legal obligation but also as an essential element of organizational legitimacy, stakeholder trust, and long-term sustainability. **Theoretical Framework:** The research is based on three main theoretical foundations: (i) the *Global Reporting Initiative* (GRI) methodology and its reporting principles (GRI, 2021); (ii) the ESG standard, which encompasses environmental, social, and governance criteria and has become increasingly relevant in the global business scenario (Calderan et al., 2024; Oliveira & Silva, 2024; Wu et al., 2023); and (iii) the General Data Protection Law (LGPD) as a normative instrument that guides information governance (Freire & Dissenha, 2021; Conduah et al., 2025), integrating with customer privacy, which constitutes one of the fundamental pillars of the protection of human rights and ethics in contemporary social relations (Barbosa et al., 2025; Fox et al., 2022). **Method:** The methodological approach adopted in the research is qualitative, characterized as a case study. Data collection was carried out through document analysis, including management and sustainability reports from 2020 to 2024 guided by the GRI methodology, as well as the Privacy and Personal Data Protection Policy, and semi-structured interviews with representatives of client organizations of Unimed Costa Oeste. Content analysis (Bardin, 2016) was conducted with the aid of Atlas.ti software, allowing for the coding of the interview transcripts. **Results:** The analysis of the results established connections with the theoretical framework based on the thematic groups that emerged in the interviews and relate to the eight reporting principles of the GRI standard: accuracy, balance, clarity, comparability, completeness, sustainability context, timeliness, and verifiability. It was evident that the data protection policy is perceived as an integral part of governance and compliance practices. Furthermore, it was found that customer trust is strongly associated with the perception of security and the institutional reputation built by the cooperative, more than with technical knowledge of the GRI methodology. However, gaps were identified related to the principles of comparability, completeness, sustainability context, timeliness, and verifiability. **Managerial Implications:** The findings demonstrate that the GRI, in addition to technically guiding reporting, contributes to institutionalizing ethical and governance values, reinforcing organizational legitimacy with *stakeholders*. It is evident that Unimed Costa Oeste has data protection and institutional governance practices aligned with current legislation; however, there are opportunities for improvement.

Keywords: GRI; ESG; Customer Privacy; Sustainability; Cooperative Governance.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 Delineamento metodológico da pesquisa.....	33
Tabela 2 Caracterização dos participantes das entrevistas	37
Tabela 3 Tabela do Ranking da Matriz de Materialidade 2020.....	40
Tabela 4 Tabela do Ranking da Matriz de Materialidade 2021	42
Tabela 5 Matriz de materialidade comparativa (2020–2021–2023).....	44
Tabela 6 Evidências do tema material privacidade do cliente (2020–2024)	47
Tabela 7 Relatório de frequência de códigos por grupo	51
Tabela 8 Matriz de coocorrência entre grupos.....	52
Tabela 9 Frequência de grupos por entrevista	56
Tabela 10 Princípios GRI x política/relatórios de gestão x entrevistas	69

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. <i>Gráfico da Matriz de Materialidade 2020</i>	39
Figura 2. <i>Gráfico da Matriz de Materialidade 2021</i>	41
Figura 3. <i>Gráfico e Tabela do Ranking da Matriz de Materialidade 2023</i>	43
Figura 4. <i>Entrelaçamento das Preocupações Éticas</i>	46
Figura 5. <i>Mapa Semântico dos Grupos (resumo textual)</i>	55
Figura 6. <i>Rede dos elementos constituintes das práticas ESG</i>	57

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar
CNS	Conselho Nacional de Saúde
CONSUN	Conselho Universitário
CSIRI	Comitê de Segurança da Informação e Resposta a Incidentes
DPO	Data Protection Officer (Encarregado de Proteção de Dados)
E01	Entrevistado 01
E02	Entrevistado 02
E03	Entrevistado 03
E04	Entrevistado 04
E05	Entrevistado 05
E06	Entrevistado 06
E07	Entrevistado 07
E08	Entrevistado 08
E09	Entrevistado 09
E10	Entrevistado 10
ESG	Environmental, Social and Governance
GRI	Global Reporting Initiative
GDPR	General Data Protection Regulation
IA	Inteligência Artificial
IoT	Internet das Coisas
IP	Internet Protocol (Protocolo da Internet)
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
OCB	Organização das Cooperativas Brasileiras
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
PUC-PR	Pontifícia Universidade Católica do Paraná
RSC	Responsabilidade Social Corporativa
SESCOOP	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TISS	Troca de Informações em Saúde Suplementar

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	13
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	13
1.2.1 Objetivo geral.....	14
1.2.2 Objetivos específicos	14
1.3 JUSTIFICATIVAS TEÓRICA E PRÁTICA	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 O COOPERATIVISMO	17
2.1.1 Cooperativismo de Trabalho Médico.....	18
2.2 A NORMA <i>GLOBAL REPORTING INITIATIVE</i> (GRI).....	19
2.2.1 Princípios de Relato da norma GRI	20
2.2.2 Privacidade do Cliente da norma GRI	22
2.3 O PADRÃO ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG).....	23
2.4 PRIVACIDADE DO CLIENTE	24
2.5 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	26
2.5 O CONTRATO DAS COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO	28
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	31
3.1 PROBLEMA DE PESQUISA	31
3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA	32
3.2.1 Finalidade da pesquisa	32
3.2.2 Método de Pesquisa	32
3.2.3 Dimensão temporal da pesquisa.....	33
3.2.4 Delimitação da Pesquisa	34
3.2.5 Tipos de Dados	34
3.3 ETAPAS DE COLETA DE DADOS	34
3.3.1 Relatório de Gestão e Sustentabilidade.....	35
3.3.2 Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	35
3.3.3 Entrevistas semiestruturadas	35
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	38
4.1. Relatório de Gestão e Sustentabilidade.....	38
4.1.1 Matriz de Materialidade 2020	39

4.1.2 Matriz de Materialidade 2021	40
4.1.3 Matriz de Materialidade 2023	42
4.1.4 Evolução das Matrizes de Materialidade	43
4.1.5 Evidências do Tema Material Privacidade do Cliente	44
4.2. Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	47
4.3 Análise Qualitativa dos Dados das Entrevistas.....	49
4.4 Análise dos grupos temáticos.....	50
5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	58
5.1 Conhecimento GRI	58
5.2 Governança	59
5.3 Informações Disponíveis	61
5.4 Política de Proteção de Dados.....	61
5.5 Posicionamento da Unimed	63
5.6 Qualidade e Confiança.....	64
5.7 Regularidade das informações	65
5.8 Transparência.....	66
6. IMPLICAÇÕES GERENCIAIS.....	69
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
7.1 Limitações da pesquisa e Sugestão para pesquisas futuras.....	72
REFERÊNCIAS.....	74
APÊNDICE A.....	81
APÊNDICE B.....	83
APÊNDICE C.....	86

1 INTRODUÇÃO

A crescente preocupação com as práticas de responsabilidade social, ambiental e de governança nas organizações tem levado muitas delas a adotar normas específicas para relatar e monitorar seu desempenho nesses aspectos. Nesse contexto, a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI) tem se destacado como uma das principais ferramentas de elaboração de relatórios de sustentabilidade, fornecendo diretrizes para a divulgação de informações relacionadas ao desempenho econômico, ambiental e social das organizações (Bais et al., 2024).

De acordo com Guerra e Ríos-Orsorio (2016), a norma GRI afere o desempenho organizacional, no que diz respeito às leis, códigos, padrões de desempenho e iniciativas voluntárias. Além disso, a metodologia é eficaz em demonstrar o compromisso organizacional em relação ao desenvolvimento sustentável e evidenciar a sua evolução ao longo do tempo, melhorando assim, aperfeiçoando as práticas organizacionais (Corrêa & Ribeiro, 2020).

Neste sentido, ao tratar de melhoria das práticas de sustentabilidade, faz-se necessário evocar alguns conjuntos de padrões, dentre os quais se destaca a *Environmental, Social and Governance* (ESG) que se trata de um indicador para as práticas ambientais, sociais e de governança de uma empresa (Oliveira & Silva, 2024). Segundo Calderan et al. (2021), a ESG refere-se a uma abordagem contemporânea que aborda as melhores práticas relacionadas ao meio ambiente, governança e sociedade dentro das empresas.

Considerando a importância crescente das questões relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social corporativa, como reportado por Demartini et al (2025), torna-se relevante investigar como os elementos constituintes das práticas ESG promovem a privacidade do cliente na cooperativa de trabalho médico.

A necessidade de integrar as questões de ESG nas práticas organizacionais é um reflexo da crescente demanda por transparência e responsabilidade por parte dos *stakeholders*¹. A adoção da norma GRI em cooperativas de trabalho médico representa um passo significativo em direção à prestação de contas e à transparência dessas organizações quanto ao seu desempenho econômico, ambiental e social.

O contexto atual destaca a importância de considerar não apenas os resultados

¹ Segundo Global Reporting Initiative, GRI 1: Fundamentos 2021, p. 10, *stakeholders* podem ser entendidos como “são indivíduos ou grupos que possuem interesses que são afetados ou poderiam ser afetados pelas atividades da organização”.

financeiros, mas também o impacto das atividades organizacionais na sociedade e no meio ambiente. Segundo Calderan et al. (2021), as práticas de ESG têm ganhado destaque como indicadores-chave para avaliar o desempenho e a sustentabilidade das empresas, refletindo não apenas preocupações éticas, mas também a necessidade de mitigar riscos e garantir a longevidade dos negócios.

A compreensão do nível de conhecimento e compreensão sobre as práticas de ESG entre os clientes da cooperativa de trabalho médico, são essenciais para identificar lacunas e oportunidades de melhoria. Corrêa e Ribeiro (2020) destacam que a consolidação da GRI ao longo das duas últimas décadas tem fortalecido a transparência e a prestação de contas, elementos centrais para a construção da confiança das partes interessadas nas práticas de sustentabilidade corporativa.

Diante do cenário dinâmico e desafiador do setor de saúde, em que questões como acesso equitativo, qualidade dos serviços e sustentabilidade financeira são cruciais, a integração eficaz das práticas de ESG torna-se ainda mais relevante. Identificar os benefícios percebidos pelos clientes decorrentes da adoção da norma GRI é essencial para orientar estratégias e políticas que promovam o desenvolvimento sustentável e a criação de valor compartilhado nessas organizações.

Portanto, esta pesquisa busca ampliar discussões relacionadas ao impacto da implementação da norma GRI em cooperativa de trabalho médico, analisando como essa adoção influencia a percepção dos clientes sobre as práticas ESG voltadas a privacidade do cliente.

1.1 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

A partir das considerações precedentes, pretende-se analisar neste estudo o seguinte problema: *Como os elementos constituintes das práticas ESG promovem a privacidade do cliente em uma cooperativa de trabalho médico?*

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Os objetivos da pesquisa funcionam como elementos norteadores do estudo, delineando os resultados que se pretende identificar ao final do trabalho. Nesse sentido os

objetivos são estruturados de forma sistemática, sendo organizados em um objetivo geral, que expressa a finalidade central da investigação, e em objetivos específicos, que desdobram essa finalidade em etapas mais detalhadas e operacionais.

1.2.1 Objetivo geral

Investigar de que maneira as práticas de ESG contribuem para a promoção da privacidade do cliente em uma cooperativa de trabalho médico.

1.2.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral, são propostos os seguintes objetivos específicos:

- 1) Mapear as práticas de ESG declarada pela cooperativa de trabalho médico em seus relatórios e documentos institucionais à luz das diretrizes da GRI.
- 2) Identificar os elementos das práticas de ESG que se relacionam à proteção e promoção da privacidade do cliente.
- 3) Analisar as percepções dos clientes da cooperativa de trabalho médico sobre a integração das práticas de ESG e seus efeitos na privacidade de seus dados.
- 4) Avaliar as implicações da adoção da GRI como referência para fortalecer a privacidade e a legitimidade social da cooperativa de trabalho médico.

1.3 JUSTIFICATIVAS TEÓRICA E PRÁTICA

A pesquisa proposta visa preencher uma lacuna significativa na literatura acadêmica ao investigar o impacto da implementação da norma GRI em cooperativa de trabalho médico sobre a percepção dos clientes em relação às práticas de ESG, particularmente as relacionadas a privacidade. Essa justificativa se fundamenta na importância crescente das questões relacionadas à sustentabilidade e a responsabilidade social corporativa no contexto das organizações de saúde, especialmente em cooperativa de trabalho médico, que desempenham um papel crucial na prestação de serviços de saúde em diversas comunidades (Bais et al., 2024).

As cooperativas de trabalho médico enfrentam uma série de desafios relacionados à

sustentabilidade, incluindo a necessidade de abordar questões ambientais, sociais e de governança, enquanto continuam a garantir a entrega eficiente e eficaz de serviços de saúde de alta qualidade. A implementação da norma GRI oferece uma estrutura padronizada para a coleta, análise e divulgação de informações relacionadas às práticas de ESG, permitindo que as cooperativas avaliem e comuniquem seu desempenho de forma transparente e credível (Calderan et al., 2021).

No entanto, apesar do crescente interesse e adoção da norma GRI em diversos setores, observa-se uma lacuna significativa na compreensão de como sua implementação específica em cooperativa de trabalho médico influencia a percepção de seus clientes em relação às práticas de ESG. Essa lacuna evidencia a necessidade desta pesquisa, que buscará compreender como o relato de sustentabilidade influencia a confiança, a legitimidade organizacional e a percepção dos stakeholders externos, em especial os usuários dos serviços de saúde (Agbakwuru et al., 2024).

Além disso, a presente proposição de pesquisa possibilitará um avanço do conhecimento acadêmico ao fornecer informações sobre boas práticas para aprimorar a sustentabilidade e a responsabilidade social corporativa em cooperativa de trabalho médico. Estudos anteriores indicam que práticas estruturadas de ESG, quando comunicadas de forma clara e transparente, tendem a impactar positivamente a reputação institucional e o relacionamento com as partes interessadas, incluindo clientes e beneficiários dos serviços de saúde (Calderan et al., 2021; Bais et al., 2024).

Do ponto de vista teórico, este estudo contribuirá para o avanço do conhecimento sobre a implementação da norma GRI em cooperativa de trabalho médico. Ao investigar a percepção dos clientes, este estudo possibilitará importantes inferências sobre como as práticas de ESG são percebidas e valorizadas por partes interessadas externas, especialmente em organizações cuja atividade está diretamente relacionada à proteção da vida, à ética e ao tratamento de dados sensíveis (Bastos et al., 2021).

Do ponto de vista prático, os resultados deste estudo representam uma contribuição relevante para a cooperativa de trabalho médico, oferecendo orientações fundamentadas na análise empírica e teórica sobre a adoção e aprimoramento das práticas de relato de sustentabilidade. A adoção consistente das diretrizes da GRI pode favorecer a integração dos princípios de ESG às estratégias organizacionais, fortalecendo a governança corporativa, a transparência e a gestão responsável das informações dos clientes (Calderan et al., 2021).

Ao compreender como a implementação da norma GRI afeta a percepção de seus

clientes em relação às práticas de ESG, a cooperativa estará melhor posicionada para identificar áreas de melhoria e oportunidades de crescimento sustentável. Isso inclui o aprimoramento de políticas e procedimentos relacionados à governança, à proteção de dados e à privacidade, à diversidade e inclusão, à gestão ambiental e à eficiência energética, aspectos cada vez mais valorizados no contexto organizacional contemporâneo (Bastos et al., 2021; Agbakwuru et al., 2024).

Adicionalmente, uma comunicação institucional transparente e alinhada às diretrizes da GRI tende a fortalecer a relação de confiança entre cooperativa e seus clientes, além de ampliar a atratividade dessas organizações junto a investidores e financiadores que priorizam critérios ESG em seus processos decisórios (Agbakwuru et al., 2024).

Em última análise, os resultados deste estudo têm o potencial de catalisar transformações positivas na cooperativa de trabalho médico, ao incentivar a adoção de iniciativas alinhadas às expectativas dos clientes e a demonstrarem em seus relatórios os indicadores de forma padronizada, por meio de uma norma reconhecida internacionalmente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O COOPERATIVISMO

O cooperativismo, como modelo organizacional, representa uma abordagem alternativa à estrutura empresarial tradicional, baseada na cooperação e na busca pelo bem comum dos seus membros e da comunidade em que está inserido. Essa forma de organização tem despertado interesse em diversos campos acadêmicos devido à sua capacidade de gerar impactos socioeconômicos positivos e promover o desenvolvimento local sustentável (Organização das Cooperativas Brasileiras [OCB], 2024).

O cooperativismo de trabalho médico constitui uma forma de organização social e econômica em que profissionais da área de saúde se associam voluntariamente para, de maneira democrática e coletiva, promover serviços médicos baseados em autogestão, solidariedade e compromisso comunitário (Brizolla et al., 2025; OCB, 2024).

As cooperativas são fundamentadas em princípios como autonomia, democracia, igualdade, equidade e solidariedade (OCB, 2024; Brizolla et al., 2025). Esses valores são essenciais para a construção de relações mais justas e igualitárias entre os membros da cooperativa, garantindo a participação ativa de todos no processo decisório e na distribuição dos benefícios gerados pela organização.

No contexto das cooperativas de trabalho médico, essa estrutura cooperativista pode oferecer vantagens significativas tanto para os profissionais de saúde quanto para os pacientes atendidos. A adoção de práticas sustentáveis e de governança responsável contribui para fortalecer a confiança, a transparência e a corresponsabilidade entre cooperados e usuários, consolidando o papel das cooperativas como organizações comprometidas com o desenvolvimento coletivo e sustentável (Magalhães et al., 2025).

Além disso, a organização baseada no cooperativismo tende a estar mais alinhada às necessidades e demandas da comunidade local, uma vez que seus membros são parte integrante dessa mesma comunidade. Isso facilita a adaptação dos serviços de saúde às particularidades e especificidades do contexto em que estão inseridos, ou seja, as cooperativas são estruturadas, não apenas em busca de resultado, mas também para satisfazer as necessidades dos cooperados em usufruir o que ajudaram a construir coletivamente (Brizolla et al., 2024; Magalhães et al., 2025).

No relatório-base do 15º Congresso Brasileiro do Cooperativismo, realizado em

Brasília em maio de 2024, consta desafios relevantes para o setor, como a melhoria da gestão de *marketing* e *branding*, o aumento da visibilidade e reconhecimento do movimento cooperativista, o enfatizar do propósito para gerar envolvimento, agir e comunicar com transparência, rejuvenescer a base, definir estratégias, canais e linguagem de acordo com o público e objetivo, e fortalecer a relação do cooperativismo com as práticas ESG (Calderan et al., 2021; OCB, 2024).

Esses desafios implicam investir em estratégias de marketing e branding, engajar as cooperativas na divulgação do movimento, reforçar o propósito da marca, operar com transparência, alcançar o público jovem, segmentar a comunicação de acordo com os diferentes públicos e demonstrar o compromisso com as práticas ESG, reforçando a posição das cooperativas como agentes de mudança positiva (OCB, 2024).

Assim, o cooperativismo consolida-se como uma alternativa viável e eficiente para a organização dos serviços de saúde, proporcionando benefícios tanto para os cooperados quanto para os usuários e contribuindo para a construção de sistemas de saúde mais justos e sustentáveis.

2.1.1 Cooperativismo de Trabalho Médico

O cooperativismo de trabalho médico constitui uma forma de organização social e econômica em que profissionais da área de saúde se associam voluntariamente para, de maneira democrática e coletiva, promover serviços médicos (Gupta et al., 2017). As cooperativas de trabalho médico, frequentemente denominadas cooperativas médicas, visam não apenas otimizar as condições de trabalho dos seus membros, mas também garantir uma prestação de serviços de saúde de alta qualidade aos pacientes e às instituições contratantes.

A origem do cooperativismo médico remonta ao século XIX, com o surgimento das primeiras iniciativas cooperativas na Europa. No Brasil, este modelo ganhou força nas últimas décadas do século XX, em resposta a desafios enfrentados pelos profissionais de saúde no contexto de um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, fragmentado e financeiramente instável. As cooperativas médicas oferecem aos seus associados uma alternativa mais justa e sustentável, proporcionando melhores condições de trabalho, segurança financeira e maior autonomia profissional (Gupta et al., 2017).

No âmbito do cooperativismo médico, os profissionais são simultaneamente donos e trabalhadores da cooperativa. Este duplo papel favorece uma gestão participativa e

transparente, uma vez que as decisões são tomadas em assembleias gerais, nas quais cada membro possui um voto, independentemente de sua posição ou contribuição financeira. Esta estrutura democrática constitui um dos pilares que diferenciam as cooperativas de outras formas de organização empresarial, promovendo um ambiente de trabalho mais justo, colaborativo e orientado para o bem comum (Guerra & Ríos-Osorio, 2016).

Além disso, as cooperativas de trabalho médico desempenham um papel crucial na ampliação do acesso aos serviços de saúde, especialmente em regiões onde a oferta pública é limitada ou inexistente. Segundo Santos et al. (2020) e Magalhães et al. (2025), as cooperativas médicas, ao reunir profissionais de diferentes especialidades, ampliam o acesso e a qualidade dos serviços de saúde, atuando como estruturas colaborativas que reúnem múltiplos profissionais e especialidades, contribuindo para a ampliação do acesso e para o fortalecimento da sustentabilidade social e econômica nas comunidades em que estão inseridas.

2.2 A NORMA *GLOBAL REPORTING INITIATIVE* (GRI)

A *Global Reporting Initiative* (GRI) representa um marco importante na promoção da transparência e responsabilidade das organizações em relação às suas práticas ambientais, sociais e de governança (ESG). A norma oferece um conjunto abrangente de diretrizes e indicadores que permitem às organizações comunicarem de maneira clara, padronizada e transparente seu desempenho nessas dimensões (GRI, 2021).

Ao adotar a norma GRI, as organizações podem não apenas identificar, mensurar e monitorar seus impactos sociais e ambientais, mas também comunicá-los de forma eficaz a seus *stakeholders*, aumentando a transparência e reduzindo as assimetrias de informação, o que fortalece a confiança das partes interessadas (Demartini et al., 2025; Rabello & Botezelli, 2025).

No contexto das cooperativas de trabalho médico, a implementação da norma GRI representa um passo significativo para o aprimoramento da gestão e da comunicação de suas práticas de ESG. Ao seguir as diretrizes estabelecidas pela GRI, as cooperativas estabelecem uma estrutura sólida para avaliar e relatar seu desempenho social, ambiental e de governança, demonstrando compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa (GRI, 2021; Calderan et al., 2021; Demartini et al., 2025).

Além disso, a adoção da norma GRI pode aumentar a credibilidade das cooperativas

de trabalho médico junto aos *stakeholders*, incluindo pacientes, profissionais de saúde, fornecedores e comunidades locais. De acordo com Agbakwuru et al. (2024), ao fornecer informações transparentes e abrangentes sobre suas práticas de ESG, as organizações fortalecem sua reputação institucional, constroem relacionamentos duradouros com seus públicos e ampliam sua capacidade de atrair investimentos e parcerias estratégicas. A transparência, nesse contexto, torna-se um imperativo estratégico para a criação de valor a longo prazo. Portanto, a implementação da norma GRI nas cooperativas de trabalho médico não apenas contribui para uma gestão mais eficiente e transparente de suas práticas de ESG, mas também consolidação da sustentabilidade e a melhoria do desempenho geral da organização (Demartini et al., 2025).

A implementação de práticas de responsabilidade social corporativa (RSC) tem ganhado destaque em diversos setores da economia, especialmente no contexto das cooperativas de trabalho médico. Nesse sentido, Rabello e Botezelli (2025), afirmam que a adoção das normas GRI é amplamente reconhecida como uma forma de promover a transparência e a prestação de contas das organizações em relação às suas atividades relacionadas a questões ambientais, sociais e de governança (ESG). A norma GRI, enquanto uma das principais ferramentas internacionais de relato não financeiro, fornece um conjunto de diretrizes normativas que permitem às organizações comunicarem o seu desempenho ESG de forma consistente, verificável e comparável (GRI, 2021).

2.2.1 Princípios de Relato da norma GRI

Os princípios de relato da norma GRI constituem-se em diretrizes para assegurar a qualidade, a confiabilidade e a relevância das informações divulgadas em relatórios de sustentabilidade. Conforme a norma GRI (2021), são oito os princípios fundamentais: exatidão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, completude, contexto da sustentabilidade, tempestividade e verificabilidade. Esses princípios orientam a forma como as organizações devem apresentar seus dados referentes aos seus impactos econômicos, sociais e ambientais, garantindo relatórios úteis, consistentes e transparentes para os *stakeholders*.

O princípio da exatidão estabelece que as informações reportadas devem ser corretas, detalhadas e consistentes para permitir uma análise adequada dos impactos organizacionais. O princípio do equilíbrio requer a apresentação de aspectos positivos e negativos do desempenho, evitando vieses na comunicação. O princípio da clareza orienta que os dados sejam comunicados em linguagem acessível e compreensível a diferentes públicos. O

princípio da comparabilidade demanda consistência temporal e metodológica, possibilitando comparações entre períodos e organizações. O princípio da completude refere-se à necessidade de incluir todos os impactos materiais no escopo do relatório, abrangendo informações suficientes para a avaliação de desempenho. O princípio contexto da sustentabilidade recomenda que a organização situe seus resultados em relação a objetivos e a tendências globais de desenvolvimento sustentável, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O princípio da tempestividade reforça a importância de relatórios atualizados regularmente, e por fim, o princípio da verificabilidade estabelece que as informações sejam passíveis de exame, garantindo que auditores e partes interessadas possam confirmar a qualidade e a integridade dos dados divulgados (GRI, 2021).

Portanto, os princípios de relato da norma GRI não apenas fornecem critérios técnicos de qualidade, mas também funcionam como referência para que organizações incorporem práticas de governança e prestação de contas alinhadas às expectativas da sociedade e ao contexto de sustentabilidade aumentando a sua credibilidade (Calderan et al., 2024). No contexto das cooperativas médicas, esses princípios assumem determinada relevância quando relacionados à proteção de dados pessoais e à privacidade dos clientes, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Freire & Dissenha, 2021; Filgueiras et al., 2024).

Segundo Luque-Vílchez et al. (2023), a qualidade dos relatórios de sustentabilidade depende da aplicação consistente dos princípios da norma GRI, especialmente aqueles ligados à clareza, comparabilidade e verificabilidade. Os autores ressaltam que ainda há uma tendência das organizações que adotam a estrutura GRI ao privilegiar informações positivas, em contrapartida de uma visão equilibrada e completa dos impactos. Essa constatação reforça a importância de que os relatórios não apenas cumpram requisitos formais, mas que incorporem integralmente todos os princípios, garantindo transparência e informações qualificadas para os *stakeholders*, reduzindo assimetrias e legitimando a resposta as demandas (Silva & Veiga Ávila, 2024).

Para Silva et al. (2025), a adesão a padrões internacionais, como a norma GRI constitui uma estratégia essencial para que as organizações estabeleçam legitimidade e vantagem competitiva. Estudos sobre os relatórios de sustentabilidade no Brasil apontam que, embora haja boa aderência às recomendações da norma GRI, os resultados revelam lacunas, pois as práticas são seguidas de forma não estruturada (Rabello & Botezelli, 2025). Já Mougenot et al. (2023) observaram que muitos relatos enfatizam conquistas locais, mas não as conectam às tendências globais de sustentabilidade, o que reduz seu valor estratégico.

Segundo Bais et al. (2024), uma das principais críticas aos relatórios baseados na norma GRI é a seletividade, pela qual as organizações incluem apenas informações convenientes, omitindo aspectos negativos ou controversos.

Por fim, os princípios de relato representam requisitos orientadores para que os relatórios de sustentabilidade sejam construídos e demonstrados de forma eficaz, contemplando todos os princípios em sua integralidade (GRI, 2021; Luque-Vílchez et al., 2023).

2.2.2 Privacidade do Cliente da norma GRI

A privacidade do cliente constitui um tema crítico da responsabilidade social corporativa, devido a natureza sensível dos dados pessoais coletados e tratados pelas organizações. Nesse contexto, o uso da norma GRI 418: Privacidade do Cliente como referência para elaboração de relatórios de gestão e sustentabilidade permite que as cooperativas comuniquem de forma clara e transparente como gerenciam riscos e impactos relacionados à proteção de dados pessoais (GRI, 2016).

A norma GRI 418 (2016) orienta as organizações a relatar:

- Número de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade ou perda de dados dos clientes, identificando o quantitativo do número total de ocorrências;
- A organização não identificando nenhuma queixa comprovada, deve relatar através de uma breve declaração;
- Como gerencia o tema material, como medidas preventivas e corretivas adotadas para mitigar riscos relacionados à privacidade;
- As responsabilidades internas e estruturas de governança voltadas à proteção de dados pessoais, incluindo comitês, políticas, práticas ou processos.

A aplicação adequada da norma GRI reforça as práticas ESG, demonstrando a que as organizações que adotam essas práticas podem obter uma vantagem competitiva no ambiente corporativo, atraindo investimentos, fortalecendo a reputação e gerando uma vantagem clara para as empresas dispostas assumir a sustentabilidade. (Possebon et al., 2024).

2.3 O PADRÃO ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG)

O conceito de ESG, que abrange os critérios ambientais, sociais e de governança, tem se tornado cada vez mais relevante no cenário empresarial global. O entendimento de que as organizações têm responsabilidades além da simples maximização do lucro tem impulsionado a integração de práticas sustentáveis em suas estratégias de negócio (Calderan et al., 2024). Essa mudança de paradigma reflete uma crescente preocupação com as questões socioambientais e uma maior consciência sobre o impacto das atividades empresariais na sociedade e no meio ambiente.

As organizações vêm reconhecendo a importância de considerar não apenas os aspectos financeiros, mas também os impactos sociais e ambientais de suas operações, conforme mencionado por Oliveira e Silva (2024), a convergência das práticas ESG e o cooperativismo, oportuniza um amplo campo de estudo. Ao adotar uma abordagem baseada em ESG, as organizações buscam não apenas cumprir obrigações regulatórias ou mitigar riscos, mas também criar valor de forma sustentável, tanto para os cooperados quanto para a sociedade em geral. Essa perspectiva de longo prazo visa não apenas à sobrevivência e prosperidade da empresa, mas também à promoção do bem-estar social e da preservação ambiental para as gerações futuras.

Nesse sentido, observa-se que o propósito das cooperativas não é a maximização do lucro, mas a promoção do bem-estar e da melhoria das condições de vida de seus associados. Essas organizações fundamentam-se em valores como democracia, igualdade, solidariedade, ajuda mútua, equidade e responsabilidade, os quais orientam sua atuação econômica e social de forma coletiva e sustentável (Oliveira & Silva, 2024).

No contexto das cooperativas de trabalho médico, as práticas de ESG assumem uma relevância ainda maior, considerando a natureza sensível e essencial dos serviços de saúde. Políticas de inclusão e diversidade não apenas promovem a igualdade de oportunidades dentro da organização, mas também refletem a diversidade de pacientes atendidos, contribuindo para uma prestação de serviços mais justa e culturalmente sensível e eficaz. Além disso, os programas de saúde e segurança no trabalho são fundamentais para garantir o bem-estar físico e emocional dos profissionais de saúde, bem como a qualidade e segurança dos serviços prestados aos pacientes (Wu et al., 2023; Magalhães et al., 2025).

As medidas de governança transparentes e éticas são essenciais para garantir a confiança dos *stakeholders* e a integridade da organização (Calderan et al., 2024). A

transparência na tomada de decisões, o respeito aos direitos dos trabalhadores e a prestação de contas à comunidade configuram elementos-chave para o sucesso e a sustentabilidade das cooperativas de trabalho médico. Desse modo, a adoção de práticas de ESG não apenas fortalece a reputação e a credibilidade da organização, mas também contribui para o bem-estar dos colaboradores e a qualidade dos serviços prestados aos pacientes, alinhando-se aos valores e objetivos do cooperativismo e promovendo um impacto positivo na sociedade como um todo (Wu et al., 2023).

2.4 PRIVACIDADE DO CLIENTE

O direito à privacidade encontra respaldo expresso na Constituição Federal de 1988, que de acordo com Barbosa et al. (2025), assegura a privacidade como um direito fundamental, ao estabelecer a inviolabilidade das comunicações e a proteção à intimidade e à vida privada.

A privacidade constitui um dos pilares fundamentais da proteção dos direitos humanos e da ética nas relações sociais contemporâneas. Inicialmente vinculada à noção de intimidade e à proteção da vida privada, a privacidade foi gradualmente ampliada para abranger o controle sobre as informações pessoais e a limitação do poder de vigilância das instituições (Bastos et al, 2021).

Segundo José Afonso da Silva (2019, como citado em Âmbito Jurídico, 2024), o direito à privacidade representa uma dimensão essencial da dignidade humana e da liberdade pessoal, conferindo ao indivíduo o poder de decidir o que deseja revelar e de se proteger contra ingerências externas indevidas.

Conforme Barbosa et al. (2025), no âmbito da proteção de dados, a liberdade abrange o princípio da autodeterminação informativa, que garante ao indivíduo o poder de decidir e controlar de que forma suas informações pessoais serão utilizadas e tratadas, sendo um conceito central na era digital, onde os dados trafegam de maneira intensa e constante.

Dessa forma, a privacidade transcende o campo técnico da proteção de dados, configurando-se como garantia constitucional e valor ético que sustenta a convivência democrática, o respeito à individualidade e a confiança nas relações sociais. Sua efetividade depende da existência de mecanismos de governança institucional que assegurem o tratamento responsável e transparente das informações pessoais (Bastos et al, 2021).

O direito à privacidade deve evoluir junto com o avanço tecnológico, assegurando mecanismos contra novas formas de violação, como aquelas promovidas por sistemas automatizados, bancos de dados e plataformas digitais (Barbosa et al, 2025; Ferreira et al, 2021).

Segundo Fox et al. (2022), o volume crescente de dados pessoais coletados pelas organizações amplia os riscos à privacidade e pode intensificar as preocupações dos clientes com o uso indevido dessas informações, afetando negativamente a confiança nas relações digitais.

De acordo com Filgueiras et al. (2024), estratégias voltadas à prevenção de vazamentos de dados e à proteção da privacidade tornaram-se elementos centrais nas agendas da sociedade civil e dos formuladores de políticas, especialmente após recorrentes episódios de violação e exposição indevida de informações pessoais, que evidenciaram a necessidade de um arcabouço institucional mais robusto de governança e proteção de dados no Brasil.

A literatura demonstra que a privacidade está diretamente vinculada à confiança e à percepção de valor dos clientes. Organizações que adotam práticas éticas e seguras no tratamento de dados fortalecem a lealdade e o engajamento dos clientes (Rodríguez-Priego et al, 2023).

Conforme Fox et al. (2022), a transparência nas práticas de privacidade, o controle conferido aos consumidores sobre seus dados e a conformidade regulatória são fatores determinantes para fortalecer a confiança e o engajamento dos clientes.

No cenário de transformação digital, a privacidade se converteu em diferencial competitivo e reputacional. A gestão ética de dados passou a compor o portfólio de práticas sustentáveis e a influenciar decisões dos clientes (Fox et al., 2022). No contexto institucional, o respeito à privacidade constitucionalmente garantida constitui também um indicador de governança ética, aproximando-se das práticas ESG e dos princípios de transparência e verificabilidade da norma GRI (GRI, 2021).

Para Naik (2023), o conceito de privacidade foi ampliado, reconhecendo o titular dos dados como sujeito ativo, com o direito de controlar a coleta e o uso de suas informações. O autor defende que, no ambiente corporativo e digital, a governança de dados deve ser estruturada sobre os princípios de segurança, transparência e conformidade contínua, unindo privacidade e sustentabilidade organizacional.

Além disso, para Fox et al. (2022) é essencial que as organizações adotem medidas complementares de proteção à privacidade, que reforcem a experiência do cliente e atuem

como indicadores de confiança. Recursos explicativos, como mensagens informativas que esclareçam os motivos da coleta de determinados dados pessoais, podem contribuir para ampliar a percepção de confiabilidade e privacidade ao longo da jornada do usuário.

No contexto das cooperativas médicas, o tratamento de dados pessoais requer uma governança que una ética profissional, segurança da informação e responsabilidade social. A proteção efetiva da privacidade depende de estruturas institucionais de governança de dados, capazes de combinar tecnologia, transparência e cultura ética (Naik, 2023).

2.5 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Em 14 de agosto de 2018 foi sancionada a Lei nº 13.709/2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, a qual representa um marco regulatório de direitos fundamentais e de governança da informação no Brasil. A qual define tratamento e coleta de todos os dados que trafegam no território nacional, de forma genérica, sendo necessário adequar a aplicação de princípios nas diversas área em que há tratamento de dados pessoais. (Brasil, 2018; Gonçalves & Werner, 2024).

Segundo Barbosa et al. (2025), a promulgação da LGPD representou um importante avanço na legislação brasileira, ao alinhar o país às diretrizes e boas práticas internacionais de proteção de dados, especialmente às estabelecidas pelo GDPR (*General Data Protection Regulation*) europeu, ou seja, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia.

Para Freire e Dissenha (2021), a LGPD estabelece que sejam adotadas medidas de segurança voltas a proteção e sigilo de dados, além de sugerir a necessidade de formulação de programas de governança e elaboração de manuais de boas práticas, para garantir o acesso controlado e autorizado aos dados, para fins permitidos por lei e somente durante o período de tempo necessário ao tratamento.

De acordo com Fox et al (2022), as políticas são garantias institucionais de privacidade, são mecanismos que as organizações utilizam para demonstrar compromisso com a proteção de informações pessoais, atuando como catalisadores de confiança.

No setor de saúde, as cooperativas deste ramo, devem observar os princípios e obrigações estabelecidos pela LGPD, as quais lidam com grandes volumes de dados clínicos, que são classificados como dados pessoais sensíveis, que possuem bases legais específicas e

demandam não apenas uma adequação formal, mas também a incorporação de uma cultura organizacional voltada à privacidade e à segurança da informação (Sousa & Oliveira, 2024).

Para Conduah et al. (2025), a implantação de diretrizes específicas para o tratamento de dados pessoais e sensíveis, inclusive aquelas relacionadas à conformidade legal, deve ser entendida não apenas como um requisito normativo, mas como um componente essencial da ética organizacional e da governança corporativa no setor da saúde, garantindo a atualização regular dos protocolos de privacidade e as estruturas de gestão de riscos.

A adoção de programas internos de compliance com a LGPD, a criação de comitês de proteção de dados e a nomeação de um Data Protection Officer (DPO), ou seja, encarregado de proteção de dados, têm se mostrado medidas eficazes para mitigar riscos, estruturar processos de consentimento e garantir o direito de acesso e retificação dos dados por parte dos pacientes (Brasil, 2018).

Segundo Conduah et al. (2025), a conscientização e a capacitação contínua para todos os níveis de profissionais de saúde devem ser institucionalizados, com a definição de responsáveis pela proteção de dados, os quais são essenciais para garantir a conformidade legal.

Os desafios da área de saúde são significativos, a fragmentação de sistemas e a expansão da telemedicina ampliam os riscos de incidentes de segurança, em um cenário onde as interações ocorrem predominantemente em plataformas digitais (Lopes et al., 2025). Nesse cenário, a utilização da inteligência artificial (IA) e a Internet das Coisas (IoT) na saúde potencializa as possibilidades de análise e diagnóstico, mas também aumenta a complexidade e a dificuldade de assegurar a confidencialidade e integridade dos dados pessoais (Gonçalo et al., 2025). Para Barbosa et al. (2025), o principal desafio consiste em assegurar a adaptação e a aplicação efetiva das normas constitucionais às novas realidades do contexto digital.

Para Donida et al. (2021) a LGPD é importante para garantir que dos dados sejam coletados e utilizados de forma segura, onde os indivíduos são proprietários exclusivos dos seus dados, além disso, determinando que os dados de saúde são dados confidenciais. Entretanto, a divulgação por motivo de saúde pública, desde que por meio de anonimato é permitida, sem prejuízo a intimidade e privacidade do cliente.

A LGPD não deve ser compreendida como um obstáculo ao uso de dados pessoais pelas cooperativas. Sua função primordial é regulamentar o modo como essas informações são tratadas, estabelecendo padrões de proteção e responsabilidade e segurança aos clientes,

cooperados, empregados e todas as pessoas que ofertam seus dados (Freire & Dissenha, 2021).

2.5 O CONTRATO DAS COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO

A parte contratual refere-se aos acordos estabelecidos entre as cooperativas de trabalho médico e seus contratantes, sejam eles pacientes, instituições de saúde ou órgãos governamentais. Nesse contexto, a percepção dos clientes em relação às práticas de ESG pode influenciar suas decisões de contratação e colaboração com as cooperativas. Conforme destacado por Silva et al. (2025), os clientes estão cada vez mais exigentes quanto à responsabilidade social, ambiental e de governança das organizações com as quais se associam, buscando parceiros que demonstrem compromisso com a sustentabilidade e a ética nos negócios. Diversos estudos apontam que a adoção da norma GRI contribui para o fortalecimento da transparência e da legitimidade organizacional, sendo percebida como um diferencial competitivo entre instituições que adotam práticas consolidadas de ESG (Agbakwuru et al., 2024; Calderan et al., 2021).

No contexto das cooperativas de trabalho médico, a literatura tem indicado que a implementação da norma GRI pode exercer influência significativa sobre a percepção dos *stakeholders* em relação às práticas de ESG adotadas pelas organizações. Segundo Calderan et al. (2024), a aplicação sistemática da norma GRI contribui para fortalecer a transparência, a prestação de contas e a legitimidade institucional, elementos essenciais para a construção de confiança entre as partes interessadas. Da mesma forma, Agbakwuru et al. (2024) destacam que a divulgação estruturada de informações ESG, orientada por normas como a GRI, promove maior credibilidade organizacional e diferencia instituições que buscam alinhar desempenho econômico e responsabilidade social.

No campo da sustentabilidade e da governança corporativa, a teoria dos *stakeholders* fornece uma base essencial para compreender as relações entre as organizações e os diferentes grupos que influenciam ou são influenciados por suas atividades. De acordo com Kujala et al. (2022), os *stakeholders* podem ser definidos como “indivíduos, grupos ou entidades que têm interesse, influência ou são afetados pelas atividades e decisões de uma organização” (p. 47). Essa perspectiva evidencia que a legitimidade organizacional depende da capacidade de identificar e equilibrar os interesses das partes interessadas, o que se torna particularmente relevante para as cooperativas de trabalho médico, que precisam conciliar os

interesses de seus cooperados, pacientes, fornecedores, instituições contratantes e da própria comunidade em que estão inseridas. Além disso, os *stakeholders* desempenham papéis diversos e possuem expectativas distintas em relação à organização. Enquanto os funcionários podem se interessar pela segurança e pelas condições de trabalho, os cooperados e gestores tendem a priorizar a sustentabilidade financeira, ao passo que as comunidades locais desejam que a organização contribua para o desenvolvimento local sustentável (Kujala et al., 2022).

Segundo Kujala et al. (2022), a gestão eficaz dos *stakeholders* requer um processo estruturado que envolva múltiplas dimensões:

A gestão eficaz dos *stakeholders* envolve identificar quem são eles, compreender suas necessidades e expectativas, e engajá-los de forma adequada nas decisões e atividades da organização. Isso pode ser fundamental para construir relacionamentos positivos, garantir o apoio necessário e minimizar conflitos ou impactos adversos. Em última análise, a consideração dos interesses dos *stakeholders* pode contribuir para a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo da organização (Kujala et al., 2022, p. 55).

Neste sentido, uma das questões centrais a serem consideradas é o nível de conhecimento e compreensão das práticas de ESG por parte dos clientes das cooperativas de trabalho médico. Estudos sugerem que, embora haja uma crescente conscientização sobre a importância da responsabilidade social e ambiental nas práticas empresariais, ainda persistem lacunas no entendimento e na aplicação prática desses conceitos (Lozano & Garcia, 2020).

Uma das razões para essa lacuna pode residir na complexidade e na natureza multifacetada dos conceitos de responsabilidade social e ambiental. Enquanto as cooperativas buscam a expansão dos seus resultados e atender às demandas dos cooperados, muitas vezes enfrentam desafios na conciliação desses objetivos com a promoção do bem-estar social, a proteção do meio ambiente e a garantia da equidade nas relações de trabalho (Gupta et al., 2017).

Além disso, as organizações podem enfrentar obstáculos relacionados à falta de capacidade interna, recursos financeiros limitados e pressões competitivas do mercado, o que pode dificultar a adoção de medidas sustentáveis de longo prazo. Ademais, a ausência de padrões claros e consistentes para relatar o desempenho ESG pode dificultar a avaliação e a comparação do progresso nessa área (Magalhães et al., 2025).

A literatura evidencia que a conscientização sobre a importância da responsabilidade social e ambiental nas práticas cooperativas constitui uma etapa inicial essencial para o

fortalecimento da sustentabilidade organizacional. Entretanto, estudos apontam que a superação das lacunas entre discurso e prática depende de um comprometimento institucional efetivo, capaz de integrar as dimensões de ESG às estratégias organizacionais e de promover um ambiente regulatório e institucional favorável à sustentabilidade. Segundo Calderan et al. (2024), esse alinhamento entre governança, ética e sustentabilidade é determinante para fortalecer a legitimidade organizacional e a confiança dos *stakeholders*.

O estudo de Agbakwuru et al. (2024) destaca a transparência como um fator fundamental para a construção de relacionamentos confiáveis entre as partes interessadas, incluindo clientes, investidores, comunidades locais e órgãos reguladores. Ao fornecer informações claras e acessíveis sobre suas políticas, programas e desempenho ESG, as cooperativas de trabalho médico podem fortalecer sua credibilidade e legitimidade perante os *stakeholders*.

A literatura recente também enfatiza que a adoção das diretrizes da norma GRI pode desempenhar um papel crucial na melhoria da transparência e prestação de contas das cooperativas de trabalho médico. Segundo Corrêa e Ribeiro (2020), ao seguir as diretrizes do GRI para relatar seu desempenho ESG, essas organizações podem adotar uma abordagem padronizada e abrangente, permitindo uma compreensão mais clara e consistente de suas práticas e impactos sociais, ambientais e econômicos.

Portanto, diversos autores apontam que o relato não financeiro baseado na norma GRI contribui para uma maior responsabilização das organizações perante seus *stakeholders*. Estudos de Agbakwuru et al. (2024), Corrêa e Ribeiro (2020) e Calderan et al. (2024) indicam que a divulgação estruturada de informações de sustentabilidade promove transparência, legitimidade e fortalecimento da governança organizacional. Ao comunicar abertamente suas políticas, metas, iniciativas e resultados relacionados à sustentabilidade, essas organizações demonstram um compromisso com a transparência e a prestação de contas, o que pode aumentar a confiança e o apoio dos *stakeholders* (Gupta et al., 2017).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A partir de informações levantadas no referencial teórico, embasada na literatura que aborda sobre conceitos relacionados sobre cooperativismo, padrão ESG, norma GRI, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, segue-se para a metodologia adotada neste estudo, fundamentada nos elementos principais: definição do problema de pesquisa, delineamento da pesquisa e etapas de coleta de dados. Os quais seguem com detalhamento apresentado nos tópicos a seguir.

3.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Com base no direcionamento proporcionado pela fundamentação teórica, que abrange os conceitos de cooperativismo, práticas associadas ao padrão ESG, diretrizes da norma GRI e disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), delineou-se a presente investigação, a partir da qual se buscou responder a seguinte pergunta: *Como os elementos constituintes das práticas ESG promovem a privacidade do cliente em uma cooperativa de trabalho médico?*

Com o propósito de responder à pergunta de pesquisa, buscou-se os seguintes objetivos:

Objetivo geral: Investigar de que maneira as práticas de ESG contribuem para a promoção da privacidade do cliente na cooperativa de trabalho médico.

Objetivos específicos:

- 1) Mapear as práticas de ESG declaradas pela cooperativa de trabalho médico em seus relatórios e documentos institucionais à luz das diretrizes da GRI.
- 2) Identificar os elementos das práticas de ESG que se relacionam à proteção e promoção da privacidade do cliente.
- 3) Analisar as percepções dos clientes da cooperativa de trabalho médico sobre a integração das práticas de ESG e seus efeitos na privacidade de seus dados.
- 4) Avaliar as implicações da adoção da GRI como referência para fortalecer a privacidade e a legitimidade social da cooperativa de trabalho médico.

3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Nesta seção é definida a descrição do plano de investigação, que está estruturada da seguinte maneira: (i) finalidade da pesquisa; (ii) método de pesquisa; (iii) dimensão temporal da pesquisa; (iv) delimitação da pesquisa, (iv) tipo de dados e (v) etapas de coleta de dados.

3.2.1 Finalidade da pesquisa

A finalidade do presente trabalho é analisar como os elementos constituintes das práticas ESG promovem a privacidade do cliente, através da implementação da norma GRI e da percepção dos clientes em relação às práticas de ESG.

3.2.2 Método de Pesquisa

O estudo adota uma abordagem qualitativa, de caráter descritivo (Bogdan & Biklen, 1994; Severino, 2017). Foram realizadas revisões bibliográficas sobre a norma GRI, os princípios ESG, a privacidade do cliente e a LGPD, bem como análises da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e dos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade da cooperativa em estudo. As entrevistas semiestruturadas foram utilizadas como uma técnica de coleta de dados, complementando as informações obtidas por meio das demais fontes documentais.

A pesquisa qualitativa, segundo Bogdan e Biklen (1994), é uma abordagem que busca compreender e interpretar fenômenos sociais complexos a partir da perspectiva dos participantes. Diferentemente da pesquisa quantitativa, que se baseia na coleta e análise de dados numéricos, a pesquisa qualitativa concentra-se na obtenção de informações ricas e detalhadas sobre as experiências, percepções e significados atribuídos pelos sujeitos em seu contexto natural. Nesse sentido, a pesquisa qualitativa valoriza a profundidade sobre a amplitude, buscando explorar as nuances e complexidades dos fenômenos estudados.

Uma das características distintivas da pesquisa qualitativa é sua natureza interpretativa, em que o pesquisador se interessa não apenas pelos dados em si, mas também pelos significados subjacentes a esses dados (Severino, 2017). Outro aspecto importante da pesquisa qualitativa é sua abordagem flexível e emergente. Para Bogdan e Biklen (1994), ao contrário de um plano de pesquisa rigidamente estruturado, os pesquisadores qualitativos

frequentemente adaptam suas estratégias e procedimentos à medida que avançam no processo de coleta e análise de dados. Isso permite uma exploração mais aprofundada das questões emergentes e uma maior sensibilidade às nuances do contexto.

As entrevistas foram analisadas por meio da técnica de Análise de Conteúdo (Bardin, 2016), com o objetivo de identificar padrões e temas recorrentes relacionados à percepção dos entrevistados sobre as práticas de privacidade do cliente. Os dados obtidos foram categorizados e posteriormente triangulados com as informações da norma GRI e da Política de Privacidade do Cliente, de modo a integrar múltiplas fontes de evidência e fortalecer a consistência analítica. A triangulação constitui um procedimento metodológico que visa ampliar a validade e a confiabilidade das análises, conferindo maior profundidade interpretativa e aprimorando a robustez dos estudos qualitativos (Flick, 2018).

Segundo Zappellini e Feuerschütte (2015) a triangulação é entendida como um procedimento que combina diferentes métodos de coleta de dados, amostras perspectivas teóricas e momentos distintos de coleta, visando consolidar conclusões mais robustas sobre o fenômeno investigado.

Para fins de melhor compreensão, apresenta-se a seguir a Tabela 1 - Delineamento Metodológico da Pesquisa, que resume os principais aspectos do delineamento adotado, contemplando objetivos, abordagem metodológica, estratégia, técnicas de coleta e análise de dados.

Tabela 1

Delineamento metodológico da pesquisa

Aspectos	Descrição
Objetivos da pesquisa	Descritiva
Abordagem metodológica	Qualitativa
Estratégia de pesquisa	Estudo de caso
Técnicas de coleta de dados	Análise documental e entrevistas semiestruturadas
Técnica de análise de dados	Análise de conteúdo com triangulação de dados

3.2.3 Dimensão temporal da pesquisa

A pesquisa foi trabalhada no recorte temporal horizontal, tendo como base os Relatórios de Gestão e Sustentabilidade do período de 2020 a 2024, a Política de Privacidade publicada no portal da Unimed Costa Oeste em 2025 e os clientes ativos da cooperativa no momento da realização deste estudo.

3.2.4 Delimitação da Pesquisa

A população-alvo deste estudo foi composta por clientes da cooperativa em estudo, e a amostra foi selecionada de forma estratificada, considerando uma região geográfica específica, garantindo representatividade e diversidade de perspectivas.

A amostra de interesse deste estudo foi composta por gestores representantes de clientes pessoa jurídica que atualmente compõe o total de 5.107 contratos. Destes, foram selecionados os que possuem o maior número de vidas ativas em seus contratos, considerando a região de abrangência da Unimed Costa Oeste, que é composta pelos 16 municípios a seguir: Assis Chateaubriand, Entre Rios do Oeste, Formosa do Oeste, Guaíra, Iracema do Oeste, Jesuítas, Marechal Cândido Rondon, Mercedes, Nova Santa Rosa, Quatro Pontes, Ouro Verde do Oeste, Pato Bragado, São José das Palmeiras, São Pedro do Iguaçu, Toledo e Tupãssi.

3.2.5 Tipos de Dados

Para composição do presente estudo, os dados utilizados são primários e secundários. Os dados primários foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas. Os dados secundários são provenientes dos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade e Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

É importante mencionar, que os dados secundários desta pesquisa se basearam apenas em informações dos relatórios e política publicamente disponíveis, divulgadas pela cooperativa em seus canais oficiais. Não foram consideradas informações confidenciais nem obtidas diretamente junto à instituição.

3.3 ETAPAS DE COLETA DE DADOS

Conforme estabelecido no delineamento metodológico, a pesquisa adotou a análise documental dos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade e da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, bem como a coleta de dados primários por meio das entrevistas semiestruturadas. Cada uma dessas abordagens corresponde a etapas específicas do estudo, as quais são detalhadas a seguir.

3.3.1 Relatório de Gestão e Sustentabilidade

A prática adotada de elaboração e divulgação de relatórios de gestão e sustentabilidade demonstra, por parte das cooperativas, um compromisso voluntário de apresentar às partes interessadas, além dos resultados financeiros, o desempenho em relação aos aspectos ambientais, sociais e de governança, portanto, os relatórios de sustentabilidade incluem oportunidades para alcançar um desempenho exemplar no contexto de ESG (Silva & Veiga Ávila, 2024).

Foram analisados os relatórios de gestão e sustentabilidade publicados no portal da Unimed Costa Oeste dos últimos cinco anos, entre o período de 2020 à 2024.

3.3.2 Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais foi um dos documentos analisados neste estudo. Ela foi implantada pela Cooperativa e disponível para todos os *stakeholders*, em seu portal institucional. O documento descreve como a Unimed Costa Oeste coleta, utiliza, compartilha, armazena e protege dados pessoais e sensíveis de seus beneficiários, colaboradores, parceiros e usuários de seu portal institucional (Unimed Costa Oeste, 2025).

3.3.3 Entrevistas semiestruturadas

A presente pesquisa, de natureza qualitativa, teve como objetivo compreender a percepção dos clientes da cooperativa de trabalho médico Unimed Costa Oeste acerca dos elementos constituintes das práticas ESG, com ênfase na promoção da privacidade do cliente. Para isso, a coleta de dados empíricos foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, conforme roteiro apresentado no Apêndice B desta pesquisa.

Optou-se pela realização de entrevistas individuais semiestruturadas, técnica amplamente utilizada em pesquisas qualitativas, por permitir a exploração em profundidade das experiências, percepções e avaliações dos participantes (Severino, 2017). A escolha desse instrumento justifica-se pela complexidade e sensibilidade do objeto de estudo, a privacidade de dados em ambientes cooperativos de saúde, bem como pela necessidade de captar nuances

discursivas relacionadas ao nível de confiança, transparência percebida e familiaridade com as diretrizes ESG, especialmente no que se refere à governança da informação.

As entrevistas foram conduzidas de forma remota, por meio de videoconferência, utilizando a plataforma *Google Meet*, entre os dias 8 e 23 de maio de 2025. Todas as conversas foram gravadas com autorização dos participantes, por meio do software *Read AI*, resultando em 274 minutos de gravação distribuídos em dez arquivos. As entrevistas foram posteriormente transcritas pelo mesmo software, gerando um total de 89 páginas, todas as transcrições foram revisadas para eventuais correções de palavras e falas não identificadas pela ferramenta, de modo a garantir maior proximidade com o relato original.

Com relação às questões éticas, todas as entrevistas foram realizadas mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Todos os dados foram devidamente anonimizados e identificados por códigos alfanuméricos (E01 a E10), assegurando o sigilo e a confidencialidade das informações prestadas, em conformidade com os princípios da Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

Quanto à caracterização dos sujeitos da pesquisa, participaram dez entrevistados, todos representantes de organizações clientes da Unimed Costa Oeste, atuando em setores diversos, entre eles, cooperativas de crédito, associações comerciais e empresas privadas com convênio corporativo junto à cooperativa de trabalho médico. A seleção dos participantes foi realizada por amostragem intencional, considerando seu vínculo contratual com a Unimed, a posição ocupada em processos de gestão ou tomada de decisão e a disponibilidade em contribuir com a investigação.

Do ponto de vista funcional, os entrevistados exerciam cargos estratégicos como gerentes administrativos, diretores de recursos humanos, representantes legais e coordenadores institucionais. A diversidade de setores permitiu a construção de um panorama mais abrangente e multifacetado sobre a percepção externa das práticas de privacidade de dados promovidas pela Unimed.

Na Tabela 2 são sintetizadas as principais informações sobre os participantes. Os entrevistados foram identificados apenas por códigos E01, E02, E03, E04, E05, E06, E07, E08, E09, E10, representando cada entrevistado do um até o dez, assim sucessivamente.

Tabela 2*Caracterização dos participantes das entrevistas*

Entrevistado	Data da Entrevista	Área de Atuação	Cargo/Função
E01	08/05/2025	Empresa Privada	Diretor(a) Administrativo(a)
E02	13/05/2025	Empresa Privada	Gerente de Recursos Humanos
E03	09/05/2025	Cooperativa de Crédito	Gerente de Recursos Humanos
E04	15/05/2025	Associação	Diretor(a) Executivo(a)
E05	16/05/2025	Empresa Privada	Diretor(a) de Recursos Humanos
E06	16/05/2025	Empresa Privada	Gerente de Gestão de Pessoas
E07	15/05/2025	Cooperativa	Gerente de Área Técnica
E08	15/05/2025	Cooperativa	Diretor(a) de RH
E09	16/05/2025	Empresa Privada	Gerente de Gestão de Pessoas
E10	23/05/2025	Cooperativa	Analista Institucional

Conforme já descrito anteriormente, as entrevistas seguiram um roteiro semiestruturado, composto por perguntas abertas que buscaram explorar: o conhecimento dos participantes sobre os Relatórios de Gestão e a norma GRI; a percepção das práticas de governança e proteção de dados adotadas pela Unimed Costa Oeste; o nível de confiança nas medidas de privacidade e segurança da informação; e as sugestões e percepções acerca da transparência e da regularidade das informações prestadas pela cooperativa.

A flexibilidade do roteiro permitiu que os entrevistados aprofundassem suas respostas com base em suas experiências individuais, respeitando os princípios de espontaneidade, autenticidade e naturalidade do relato.

Neste contexto, as variáveis de análise incluíram a percepção dos clientes sobre às práticas de privacidade da cooperativa de trabalho médico, bem como o impacto da implementação da norma GRI nessas percepções. Foram considerados os princípios de relato da norma GRI (2021) como norteadores para identificar o nível de conhecimento e percepção sobre às práticas ESG e a relação entre a implementação da norma e a proteção da privacidade do cliente.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1. Relatório de Gestão e Sustentabilidade

Ao analisar os relatórios publicados no portal da Unimed Costa Oeste nos últimos quatro anos, identificou-se em seu conteúdo a presença da matriz de materialidade, que é uma ferramenta estratégica utilizada para identificar e priorizar os temas mais relevantes para as organizações e seus *stakeholders*, orientando a gestão e a elaboração de relatórios de sustentabilidade (GRI, 2021; Unimed Costa Oeste, 2023).

Considerando o setor de saúde, que tem uma regulação incisiva da Agência Nacional de Saúde (ANS), além da crescente evolução tecnológica e digital, a definição dos temas materiais assume papel essencial na transparência de práticas que conciliam inovação, responsabilidade social e conformidade legal. Para Silva e Veiga Ávila (2024), a divulgação das práticas de sustentabilidade constitui um elemento distintivo em setores de elevada competitividade, na medida em que fortalece a confiança dos investidores, promove a transparência organizacional e contribui para a construção de uma imagem institucional positiva junto aos *stakeholders*.

A construção da matriz de materialidade é realizada com base nos resultados das pesquisas aplicadas de forma online, compreendendo um período mínimo de coleta de dados de 30 dias. Segundo o Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2023 da Unimed Costa Oeste, as pesquisas são encaminhadas para os seguintes públicos: clientes, colaboradores, médicos cooperados e credenciados, prestadores de serviço e a comunidade (Unimed Costa Oeste, 2023).

Com o resultado da pesquisa, é realizada uma análise cruzada dos dados entre o público estratégico (conselheiros de administração, diretoria e gerências) e a média geral das respostas dos demais públicos, resultando na definição dos cinco principais temas considerados os aspectos materiais mais relevantes. O relatório também indica que o público participante atribui notas de 1 a 5 para cada tema proposto, sendo que 5 representa alta relevância (GRI, 2021; Unimed Costa Oeste, 2024).

Verificou-se que as pesquisas foram realizadas anualmente até o ano de 2021 e, posteriormente, passaram a ocorrer com periodicidade bianual, sendo o próximo ano de realização da pesquisa em 2023. Os temas identificados nas pesquisas, conforme a norma GRI, devem ser priorizados nos relatórios.

As matrizes de materialidade dos anos de 2020, 2021 e 2023 utilizadas neste estudo, estão apresentadas nos respectivos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade, que compõem o período de análise desta pesquisa.

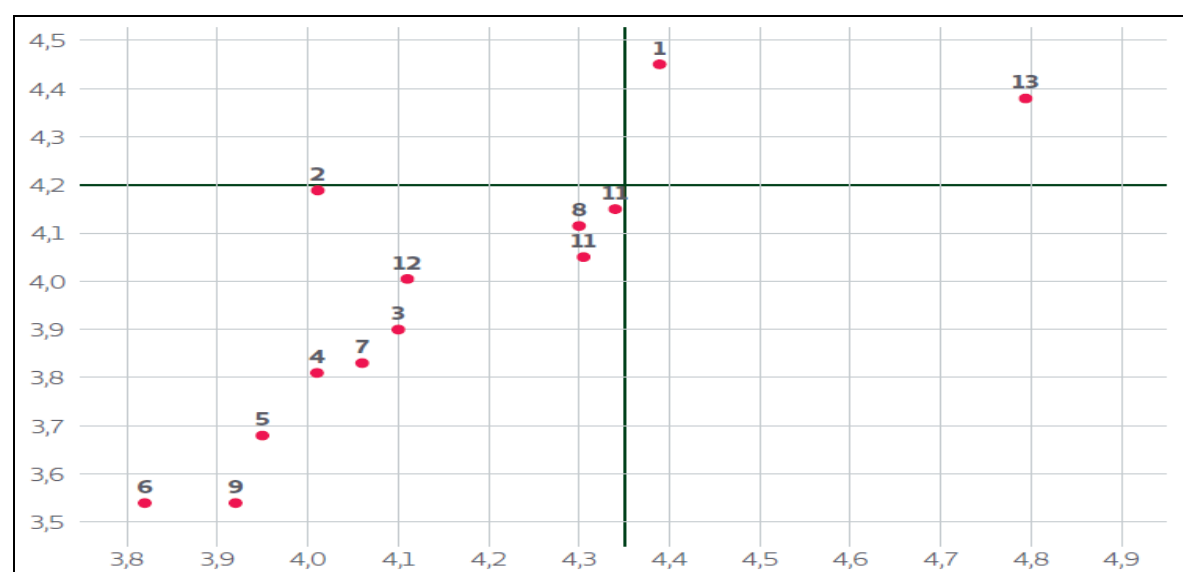
4.1.1 Matriz de Materialidade 2020

A matriz de materialidade referente ao ano de 2020 teve como base 13 temas relacionados aos aspectos econômicos, ambientais e sociais, entendidos como de maior impacto para a cooperativa, com fundamento na norma GRI (2021): desempenho econômico, privacidade do cliente, práticas de compra, treinamento e educação, geração de emprego durante o período de 2020, não discriminação, comunidades locais, energia, efluentes e resíduos, água, emissões, biodiversidade e licença maternidade/paternidade (Unimed Costa Oeste, 2020).

A pesquisa realizada entre os dias 4 de novembro e 4 de dezembro de 2020, obtendo 181 respostas de *stakeholders*. O resultado da pesquisa é demonstrado no gráfico representando na Figura 1, onde o eixo x, na vertical representa o público estratégico (conselheiros de administração, diretoria e gerências) e o eixo y, na horizontal representa a média geral das respostas dos demais públicos, resultando na definição dos cinco principais temas considerados os aspectos materiais mais relevantes.

Figura 1.

Gráfico da Matriz de Materialidade 2020



Fonte: Recuperado de *Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 Unimed Costa Oeste*

Destacou-se como tema prioritário o desempenho econômico (1), o qual se relaciona diretamente as práticas de compra e à geração de emprego. A privacidade do cliente (13) apareceu como o segundo tema de maior interesse dos públicos participantes, conforme ilustrado na Figura 1, localizada no quadrante superior direito da matriz de materialidade. A numeração 1 e 13 correspondem a questão da pesquisa de materialidade, conforme tabela do ranking apresentada a seguir.

Tabela 3

Tabela do Ranking da Matriz de Materialidade 2020

Descrição	Ranking	Questão	Estratégico	Geral
Desempenho Econômico	1º	1	1º	2º
Privacidade do Cliente	2º	13	2º	1º
Práticas de Compra	3º	2	3º	10º
Treinamento e Educação	4º	10	4º	3º
Geração de Emprego durante o Período de 2020	5º	8	5º	4º
Não Discriminação	6º	11	6º	5º
Comunidades Locais	7º	12	7º	6º
Energia	8º	3	8º	7º
Efluentes e Resíduos	9º	7	9º	8º
Água	10º	4	10º	9º
Emissões	11º	6	12º	13º
Biodiversidade	12º	5	11º	11º
Licença Maternidade/Paternidade	13º	9	13º	12º

Fonte: Recuperado de *Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020 Unimed Costa Oeste*

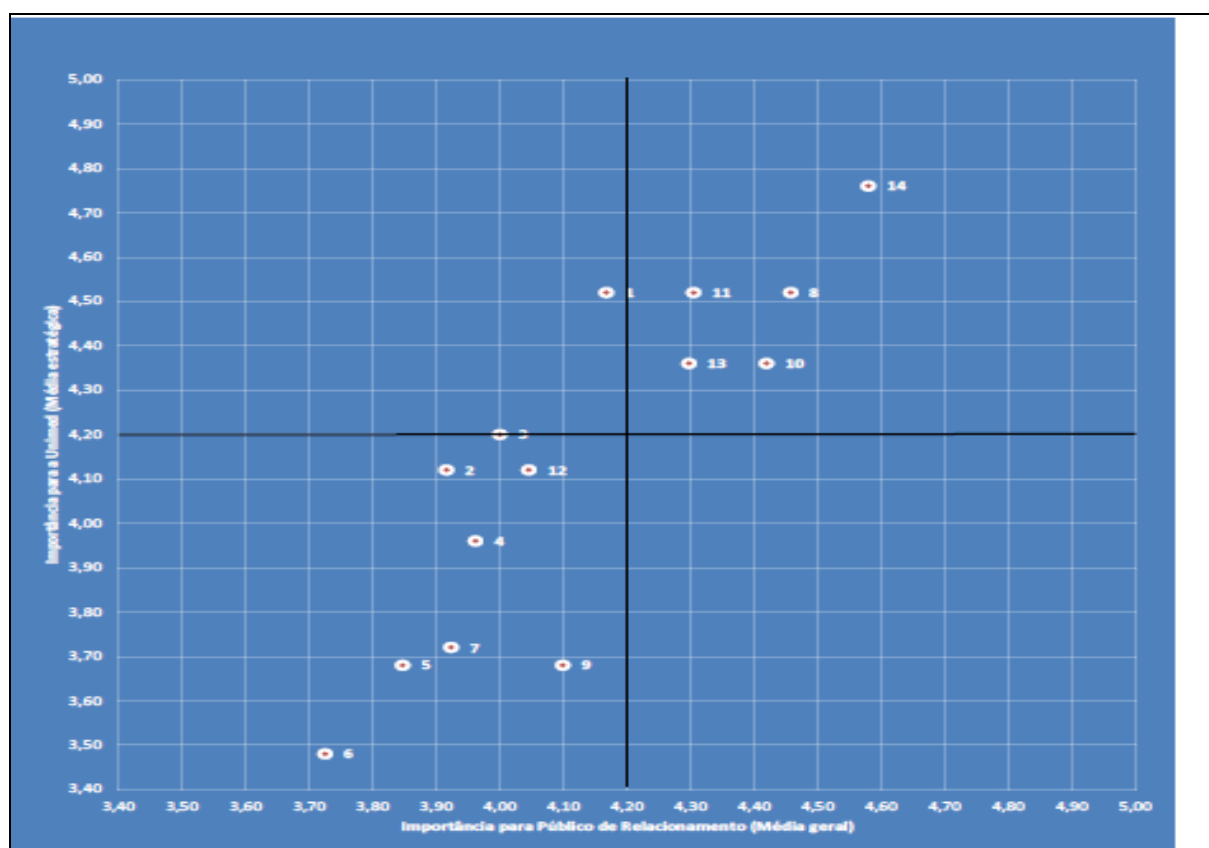
4.1.2 Matriz de Materialidade 2021

A matriz de materialidade referente ao ano de 2021 teve como base 14 temas que abrangem as dimensões econômica, social e ambiental, descritos da seguinte forma: inovação, geração de emprego, treinamento e educação, não discriminação, privacidade do cliente, desempenho econômico, licença maternidade e paternidade, comunidades locais, consumo eficiente de energia elétrica, água: total de retirada de água por fonte, práticas de compra, efluentes e resíduos, biodiversidade, e emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (Unimed Costa Oeste, 2021).

A pesquisa com os *stakeholders* para compor a matriz de materialidade foi realizada entre os dias 22 de novembro e 22 de dezembro de 2021, sendo construída a partir da percepção de 131 participantes. O resultado da pesquisa é demonstrado no gráfico representando na Figura 1, onde o eixo x, na vertical representa o público estratégico (conselheiros de administração, diretoria e gerências) e o eixo y, na horizontal representa e a média geral das respostas dos demais públicos, resultando na definição dos cinco principais temas considerados os aspectos materiais mais relevantes.

Figura 2.

Gráfico da Matriz de Materialidade 2021



Fonte: Recuperado de *Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 Unimed Costa Oeste*

Entre os temas prioritários identificados, observa-se o surgimento da inovação (14) como elemento destaque, mantendo-se, entretanto, o predomínio da dimensão econômica (1), associadas à geração de emprego (8) e a um enfoque inicial em aspectos sociais relacionados à equidade (11) e à formação (10), a privacidade do cliente (13) aparece nesse quadrante na quinta posição. Conforme apresentado na Figura 2, nota-se a concentração desses temas no quadrante superior direito da matriz de materialidade. As numerações informadas ao lado dos

temas correspondem a questão da pesquisa de materialidade, conforme tabela do ranking apresentada a seguir.

Tabela 4

Tabela do Ranking da Matriz de Materialidade 2021

Descrição	Ranking	Questão	Geral	Estratégico
Inovação	1º	14	1º	1º
Geração de emprego.	2º	8	2º	3º
Treinamento e Educação	3º	10	3º	5º
Não Discriminação	4º	11	4º	4º
Privacidade do Cliente	5º	13	5º	6º
Desempenho Econômico	6º	1	6º	2º
Licença Maternidade e Paternidade	7º	9	7º	13º
Comunidades Locais	8º	12	8º	9º
Energia Elétrica	9º	3	9º	7º
Água	10º	4	10º	10º
Práticas de Compra	11º	2	12º	8º
Resíduos	12º	7	11º	11º
Biodiversidade	13º	5	13º	12º
Emissões de gases de efeito estufa.	14º	6	14º	14º

Fonte: Recuperado de *Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 Unimed Costa Oeste*

4.1.3 Matriz de Materialidade 2023

A matriz de materialidade referente ao ano de 2023 ampliou a análise para 18 temas relacionados à norma GRI, contemplando aspectos econômicos, ambientais e sociais, conforme apresentados a seguir: águas e efluentes; capacitação e educação; conformidade com legislações; desempenho econômico; destinação correta de resíduos; diversidade e igualdade de oportunidades; energia elétrica; geração de emprego; impactos econômicos indiretos; inovação; investimento na comunidade; investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos; presença de mercado; privacidade do cliente; saúde e segurança do consumidor; saúde e segurança no trabalho; sinistralidade; e tributos (Unimed Costa Oeste, 2023).

A pesquisa para compor a matriz de materialidade foi realizada entre os dias 20 de agosto e 31 de outubro de 2023, contando com a participação de 156 *stakeholders*. O resultado da pesquisa é demonstrado no gráfico representando na Figura 1, onde o eixo x, na vertical representa o público estratégico (conselheiros de administração, diretoria e gerências) e o eixo y, na horizontal representa a média geral das respostas dos demais públicos,

resultando na definição dos cinco principais temas considerados os aspectos materiais mais relevantes.

Conforme representando na Figura 3, observa-se que a privacidade do cliente (16) foi o tema de maior interesse, destacando-se em conjunto com o tema de conformidade com legislações (7), ambos diretamente alinhados às exigências legais e regulatórias da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as numerações informadas ao lado dos temas correspondem a questão da pesquisa de materialidade. Os demais temas do quadrante superior direito são: presença no mercado (2), inovação (18), capacitação e educação (13), investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos (5), desempenho econômico (1), saúde e segurança no trabalho (12). Os temas em destaque na cor laranja claro na tabela anexa ao gráfico da figura, representam a relevância na pesquisa e a posição no quadrante superior direito.

Figura 3

Gráfico e Tabela do Ranking da Matriz de Materialidade 2023

Matriz de Materialidade



F

Fonte: Recuperado de *Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023 Unimed Costa Oeste*

4.1.4 Evolução das Matrizes de Materialidade

Ao analisar comparativamente a evolução das matrizes de materialidade presentes nos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade de 2020, 2021 e 2023 da Unimed Costa Oeste,

observa-se a forma como as prioridades modificaram ao longo do tempo e quais tendências se consolidaram. A Tabela 5 a seguir apresenta os principais temas materiais identificados em cada período analisado.

Tabela 5

Matriz de materialidade comparativa (2020–2021–2023)

2020	2021	2023
Desempenho econômico	Inovação	Privacidade do cliente
Privacidade do cliente	Geração de emprego	Inovação
Práticas de compra	Treinamento e educação	Presença no mercado
Treinamento e educação	Não discriminação	Capacitação e educação, Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos
Geração de emprego	Privacidade do cliente	Desempenho econômico, Saúde e segurança no trabalho, Conformidade com legislações

Os dados apresentados evidenciam uma transição do foco predominantemente econômico e geração de emprego observado entre 2020 e 2021, reflexo do contexto pós-pandemia Covid-19, para uma nova fase alinhada à inovação e as pressões externas da LGPD e às demandas sociais por maior transparência e proteção de dados sensíveis. Nesse cenário, destacam-se os temas “privacidade do cliente” e “conformidade com legislações” como eixos centrais das práticas de governança e responsabilidade institucional.

A partir da identificação desses temas materiais apresentados na Tabela 5, procede-se à análise sobre a presença do tema “privacidade do cliente” nos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade, foco desta pesquisa, considerando que, conforme a norma GRI (2021), os temas materiais devem ser priorizados nos relatórios de sustentabilidade.

4.1.5 Evidências do Tema Material Privacidade do Cliente

Na análise dos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade referente ao período de 2020 a 2024, observa-se uma trajetória evolutiva em conformidade com os preceitos da governança em privacidade de dados e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

No Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2020, identifica-se a criação do Comitê de Privacidade de Dados. Percebe-se que a preocupação com a privacidade dos clientes surge

associada ao cumprimento legal, refletindo o desafio comum enfrentado por instituições de saúde no Brasil, que precisaram estruturar rapidamente políticas de proteção de dados (Gonçalves & Werner, 2024). O relatório apresenta foco na conformidade legal e registra que não houve nenhuma queixa relacionada à violação de privacidade ou perda de dados em 2020, apenas uma ocorrência ano anterior, conforme previsto pela norma GRI 418 - Privacidade do Cliente, que orienta: “Se a organização não tiver identificado nenhuma queixa comprovada, uma breve declaração desse fato será suficiente” (GRI, 2016; Unimed, 2020).

No exercício de 2021, embora a privacidade do cliente não tenha figurado entre os cinco temas mais relevantes, a cooperativa passou a incluir informações específicas sobre o tema no seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade. A organização avançou ao estruturar o Comitê de Segurança da Informação e Resposta a Incidentes (CSIRI) e nomear Encarregados de Proteção de Dados (DPOs), evidenciando alinhamento às exigências da LGPD. Além disso, iniciou a capacitação de colaboradores, incluindo equipes do Hospital Geral Unimed, demonstrando a incorporação da privacidade não apenas na esfera administrativa, mas também na assistência direta ao paciente. O relatório informa que não foram registradas queixas relacionadas à violação de privacidade e perda de dados (Unimed, 2021).

Como a matriz de materialidade passou ser realizada de forma bianual, em 2022 foram mantidos os mesmos temas de 2021. Nesse ano, ainda que a privacidade não figurasse entre os cinco temas materiais prioritários, ela aparece vinculada a valores éticos e de integridade, como auditorias internas voltadas à gestão de riscos. Contudo, conforme destaca Vetis-Zaganelli e Binda Filho (2022), é necessário demonstrar, por meio de relatórios de avaliação de impacto, os riscos decorrentes das operações de tratamento de dados pessoais coletados, tratados, utilizados ou compartilhados, bem como as medidas adotadas para mitigá-los. O Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2022 também informa que não foram registradas queixas relacionadas à violação de privacidade ou perda de dados e que foram realizadas atualizações documentais da LGPD, além de reuniões de alinhamento entre os setores envolvidos (Unimed, 2022).

Nos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade de 2023 e 2024, a matriz de materialidade contempla dois temas inter-relacionados: a privacidade do cliente e conformidade com legislações. Entretanto, os relatórios desses anos não apresentam dados mais detalhados sobre o tema, não informando indicadores de queixas registradas ou a inexistência destas, conforme preconiza a norma GRI 418 (GRI, 2016). Também não foram encontradas informações específicas sobre atualizações de políticas e treinamentos

realizados, apenas menções às seguintes políticas: Política de Segurança da Informação, Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e a Política de Qualidade de Dados, conforme entrelaçamento apresentando na Figura 4 (Unimed, 2023; Unimed, 2024).

Figura 4.
Entrelaçamento das Preocupações Éticas



Fonte: Recuperado de *Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023 Unimed Costa Oeste*

A Tabela 6, apresentada a seguir, demonstra a análise comparativa do tema material privacidade do cliente e suas respectivas abordagens nos Relatórios de Gestão de Sustentabilidade do período de 2020 a 2024, bem como sua relação com a norma GRI.

Tabela 6*Evidências do tema material privacidade do cliente (2020–2024)*

Ano	Estrutura de Governança	Políticas	Práticas	Incidentes Reportados
2020	Criação do Comitê de Privacidade de Dados (alinhado à LGPD)	Política de proteção de dados	Revisões periódicas de processos de segurança e privacidade	Relatado que não houve nenhum incidente em 2020, uma ocorrência citada em 2019.
2021	Comitê de Segurança da Informação e Respostas a Incidentes (CSIRI), com nomeação de DPOs.	Política de Segurança da Informação; Atualização da política de fornecedores para atender Compliance e LGPD	Contratação de consultoria externa para mentoria e treinamento para DPO; Reuniões setoriais de alinhamento; Treinamentos internos com colaboradores; Revisão do mapeamento de acessos sistêmicos e físicos	Relatado que não houve nenhum incidente.
2022	Comitê de Segurança da Informação e Respostas a Incidentes (CSIRI), DPOs.	Revisão da Política e documentos	Reuniões setoriais de alinhamento; Revisão do mapeamento de acessos sistêmicos e físicos.	Relatado que não houve nenhum incidente.
2023	Comitê de Segurança da Informação e Respostas a Incidentes (CSIRI), DPOs.	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais; Política de Segurança da Informação; Política de Qualidade de Dados.	Não menciona práticas em 2023.	Não consta a informação no relatório sobre incidentes.
2024	Comitê de Segurança da Informação e Respostas a Incidentes (CSIRI), DPOs.	Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais; Política de Segurança da Informação; Política de Qualidade de Dados.	Não menciona práticas em 2024.	Não consta a informação no relatório sobre incidentes.

4.2. Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

Seguindo o contexto da privacidade e da proteção dos dados pessoais, a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais implantada pela cooperativa busca explicar como a

Unimed Costa Oeste coleta, utiliza, compartilha, armazena e protege dados pessoais e sensíveis de seus beneficiários, colaboradores, parceiros e usuários de seu portal institucional, em conformidade com a LGPD (Unimed Costa Oeste, 2025).

Na política, são definidos e categorizados os dados coletados, entre eles: dados pessoais comuns; dados sensíveis, que englobam informações de saúde (histórico médico, exames, laudos), dados genéticos e biométricos, filiação sindical, gênero; dados de menores, tratados mediante consentimento de pelo menos um responsável legal; e dados comportamentais, como endereço IP, registros de navegação, cookies, geolocalização, interações em plataformas digitais (Unimed Costa Oeste, 2025).

De acordo com Freire e Dissenha (2021), a proteção de dados deve estar pautada em três pilares fundamentais: investimento em tecnologia, treinamento e transparência, além de cuidados específicos com dados sensíveis. Assim a proteção não deve ser apenas uma exigência legal, mas também um compromisso ético e técnico.

Ainda no documento, são definidas as finalidades do tratamento dos dados, incluindo: a contratação e execução de planos de saúde; gestão administrativa e assistencial; cumprimento regulatório junto à ANS e obrigações legais; experiência digital (autenticação, navegação, envio de informações, publicidade institucional e personalizada); e segurança da informação, abrangendo prevenção a fraudes, proteção ao crédito e monitoramento de acessos (Unimed Costa Oeste, 2025).

O alinhamento entre finalidade e base legal é destacado por Gonçalves e Werner (2024), que enfatizam que as organizações de saúde devem assegurar que o tratamento ocorra com base em fundamentos legítimos.

A cooperativa também define e declara em sua política as condições de compartilhamento das informações, as quais podem ocorrer nos âmbitos, interno - entre Unimeds do Sistema Nacional (via intercâmbio); externo - rede prestadora (hospitais, clínicas, laboratórios), fornecedores de softwares e serviços, órgãos públicos, autoridades regulatórias, parceiros técnicos, cumprimento de ordem legal; internacional - em casos de armazenamento em servidores ou *cloud computing* no exterior, assegurando nível adequado de proteção (Unimed Costa Oeste, 2025).

O documento também define os prazos mínimos de armazenamento das informações coletadas, relacionando-os à legislação aplicável a cada categoria de dado. A política aborda ainda os direitos dos titulares, os canais de comunicação disponíveis e os procedimentos para a eliminação de dados pessoais. Quanto à segurança, são mencionadas práticas como o uso de

criptografia, monitoramento contínuo, controle de acessos e adoção de medidas alinhadas às boas práticas de mercado. Conforme salientam Lopes et al. (2025), à medida que a tecnologia na área da saúde evolui, aumenta a necessidade de adoção de medidas sistematizadas para garantir a segurança da informação e a privacidade dos dados.

Há o reconhecimento de que não existe segurança absoluta em meios eletrônicos. Como mencionam Bellanda et al. (2025), a privacidade dos dados representa um desafio ético significativo, principalmente no que se refere aos registros médicos. A política também prevê que, em caso de violação de dados, os titulares serão informados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – (ANPD) será notificada, conforme determina a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) (Unimed Costa Oeste, 2025).

Por fim, conforme informações divulgadas no portal institucional, a Unimed Costa Oeste adota uma política de privacidade que contempla integralmente a LGPD e normas específicas da Agência Nacional de Saúde suplementar (ANS), com ênfase na proteção de dados sensíveis de saúde e no uso de múltiplas bases legais para o tratamento de informações pessoais (Unimed Costa Oeste, 2025).

4.3 Análise Qualitativa dos Dados das Entrevistas

A análise dos dados das entrevistas foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2016), com o apoio do *software* Atlas.ti. Este recurso computacional, amplamente utilizado em investigações qualitativas, oferece uma plataforma robusta para a codificação, categorização, organização e visualização das unidades de significado extraídas de fontes textuais. O Atlas.ti caracteriza-se como uma ferramenta de análise assistida, cujo papel não é substituir o olhar interpretativo do pesquisador, mas potencializá-lo, ao estruturar os dados de maneira sistemática, auditável e transparente.

No contexto da presente pesquisa, o uso do Atlas.ti possibilitou a importação e o gerenciamento das transcrições integrais das entrevistas. A partir de uma leitura exaustiva e interpretativa do *corpus* textual, foram atribuídos códigos abertos a segmentos de fala considerados significativos em relação aos objetivos da investigação. Na sequência, os códigos foram agrupados em categorias conceituais que se revelaram recorrentes nos discursos analisados. Além da codificação, o *software* possibilitou a visualização gráfica das

relações, bem como a geração de relatórios quantitativos referentes à frequência e às coocorrências dos códigos identificados.

O processo de análise se desenvolveu de forma interativa, sendo conduzido em ciclos de leitura e refinamento interpretativo, que permitiram aprofundar a compreensão dos significados presentes nas falas dos entrevistados. Os grupos temáticos não foram definidos previamente, mas emergiram progressivamente dos dados, em consonância com os objetivos da pesquisa e com os referenciais teóricos discutidos ao longo do estudo. Ao término do processo, a organização das codificações resultou na consolidação de oito grupos temáticos centrais: conhecimento GRI, governança, informações disponíveis, política de proteção de dados, posicionamento da Unimed, qualidade/confiança, regularidade das informações e transparência.

Esses grupos expressam os principais eixos de sentido mapeados nos depoimentos dos entrevistados e constituem a base para a interpretação qualitativa apresentada nos itens subsequentes deste capítulo, nos quais os dados empíricos são articulados aos fundamentos teóricos da pesquisa, evidenciando padrões, tensões e contribuições para o campo das práticas ESG voltadas à privacidade do cliente.

4.4 Análise dos grupos temáticos

Com o intuito de oferecer uma visão analítica e sistematizada do processo de codificação realizado no *software* Atlas.ti, foi elaborada a Tabela 7, contendo um relatório de frequência que organiza os códigos identificados nas entrevistas conforme os grupos temáticos emergentes da análise. Esse relatório permite visualizar a distribuição e a intensidade das ocorrências por categoria, revelando quais temas foram mais recorrentes nos discursos dos entrevistados e as áreas que concentraram maior densidade interpretativa.

A sistematização das frequências contribui para a compreensão da centralidade de determinados tópicos, como proteção de dados, governança e posicionamento institucional, ao mesmo tempo em que destaca aspectos menos mencionados, mas que oferecem indícios relevantes sobre a percepção dos *stakeholders* em relação às práticas ESG da cooperativa.

A Tabela 7 apresentada a seguir atua como suporte empírico à análise interpretativa, fortalecendo a triangulação entre os dados qualitativos, os objetivos do estudo e os referenciais teóricos adotados.

Tabela 7*Relatório de frequência de códigos por grupo*

Grupo Temático	Códigos Associados (exemplos)	Ocorrências
1. Conhecimento GRI	Conhece a norma GRI; Acesso ao relatório de sustentabilidade	19
2. Governança	Comitê de Ética; DPO; Estrutura formal de controle	38
3. Informações Disponíveis	Disponibilidade no site; Relatórios GRI; App Unimed	31
4. Política de Proteção de Dados	LGPD; Termos de sigilo; Controle de acesso	42
5. Posicionamento da Unimed	Imagem ética; Responsabilidade institucional	36
6. Qualidade/Confiança	Confiança no serviço; Satisfação com atendimento	29
7. Regularidade das Informações	Periodicidade dos relatórios; Frequência da divulgação	24
8. Transparência	Clareza na comunicação; Transparência percebida	27

A matriz de coocorrência entre grupos temáticos, gerada a partir do cruzamento dos códigos aplicados no *software* Atlas.ti, possibilita observar a frequência com que diferentes categorias emergem simultaneamente nos mesmos trechos das entrevistas. Esse tipo de análise é fundamental para identificar relações de sentido entre os temas abordados, evidenciando não apenas a presença isolada de determinados tópicos, mas principalmente suas interconexões no discurso dos participantes.

A matriz, apresentada na Tabela 8, revela, por exemplo, que os grupos “governança” e “política de proteção de dados” apresentam forte coocorrência, indicando que, na percepção dos entrevistados, esses dois aspectos estão estreitamente articulados no contexto institucional da Unimed Costa Oeste. De modo semelhante, a associação recorrente entre “transparência” e “informações disponíveis” reforça a relevância da comunicação institucional como mediadora da confiança e do engajamento com os relatórios ESG. Ao mapear essas articulações, a matriz contribui para aprofundar a compreensão sobre como os diferentes elementos das práticas organizacionais são percebidos de forma integrada pelos *stakeholders*.

Tabela 8*Matriz de coocorrência entre grupos*

Grupo \ Grupo	Conhecimento GRI	Governança	Informações	Proteção de Dados	Posicionamento	Confiança	Regularidade	Transparência
Conhecimento GRI	X	12	16	10	9	8	11	10
Governança	12	X	18	26	22	17	13	19
Informações Disponíveis	16	18	X	14	18	13	19	20
Proteção de Dados	10	26	14	X	20	16	12	18
Posicionamento Unimed	9	22	18	20	X	21	15	16
Confiança/Qualidade	8	17	13	16	21	X	11	14
Regularidade das Informações	11	13	19	12	15	11	X	13
Transparência	10	19	20	18	16	14	13	X

A matriz de coocorrência entre grupos temáticos, apresentada na Tabela 8, revela um entrelaçamento denso entre os elementos centrais que compõem a percepção dos *stakeholders* acerca das práticas ESG adotadas pela cooperativa em estudo, especialmente no que tange à promoção da privacidade do cliente. As inter-relações mapeadas, com destaque para as conexões entre “governança” e “política de proteção de dados”, bem como entre “transparência” e “informações disponíveis”, revelam, em nível empírico, a aderência dessas dimensões aos princípios de relato da norma GRI (GRI, 2021).

Sob a ótica da verificabilidade, um dos princípios estruturantes do GRI, as práticas organizacionais observadas refletem o compromisso da cooperativa com o registro, a documentação e a disponibilização de evidências verificáveis sobre a gestão ética da informação. A recorrente menção ao Comitê de Ética, ao DPO e aos sistemas de controle de acesso reforça a existência de processos formais passíveis de verificação externa, consonância com as diretrizes da norma GRI, que enfatizam a importância da auditabilidade e da rastreabilidade dos dados apresentados (GRI, 2021).

Além disso, a forte coocorrência entre as categorias “informações disponíveis” e “transparência” expressa alinhamento com o princípio da clareza, que requer que os relatos sejam compreensíveis e acessíveis aos usuários da informação. Apesar de alguns entrevistados afirmarem não conhecer formalmente a norma GRI, suas respostas indicam uma percepção positiva quanto à qualidade da comunicação institucional, remetendo à noção de transparência mencionada por Agbakwuru et al. (2024), como um elemento simbólico que transcende o documento técnico e se consolida na prática cotidiana da comunicação organizacional.

Outro princípio fortemente refletido nas interações identificadas é o da comparabilidade. Ao articular os relatos de sustentabilidade com a percepção dos *stakeholders*, a pesquisa evidencia que a padronização da linguagem e a regularidade das divulgações são elementos valorizados na avaliação das práticas organizacionais. A crítica à baixa frequência dos relatórios, “uma vez por ano é muito pouco” (E07), dialoga diretamente com o princípio da tempestividade, sinalizando que, para manter a utilidade informacional, os relatórios precisam ser disponibilizados em tempo hábil, considerando a dinâmica das relações contratuais no setor da saúde.

A centralidade da categoria política de proteção de dados na matriz de coocorrência reforça o alinhamento com o princípio do contexto da sustentabilidade, ao reconhecer que a privacidade não constitui apenas um aspecto técnico-operacional, mas uma dimensão estratégica que influencia diretamente a relação da organização com seus públicos e sua

contribuição ao desenvolvimento sustentável. A proteção dos dados dos clientes, nesse contexto, assume papel estruturante na preservação da confiança, da reputação institucional e da continuidade dos vínculos contratuais, especialmente em ambientes de alta sensibilidade ética, como o setor da saúde (Vetis-Zaganelli & Binda Filho, 2022).

O princípio da completude, se manifesta nas menções à existência de políticas internas robustas e documentadas, como os códigos de conduta, políticas de privacidade e sistemas de compliance. Quando adequadamente descritas nos relatórios GRI, essas práticas garantem a abrangência necessária para que os *stakeholders* compreendam de forma integral o escopo das ações organizacionais voltadas à privacidade e à governança de dados.

Por fim, o princípio da Exatidão, que demanda rigor na apresentação de dados qualitativos e quantitativos, encontra respaldo nos relatos dos entrevistados. A percepção de que “a gente tem certeza que os dados ficam protegidos” (E01) revela não apenas confiança subjetiva, mas também a expectativa de coerência entre as informações divulgadas pela cooperativa e as práticas internas, o que exige precisão narrativa e aderência entre discurso e prática.

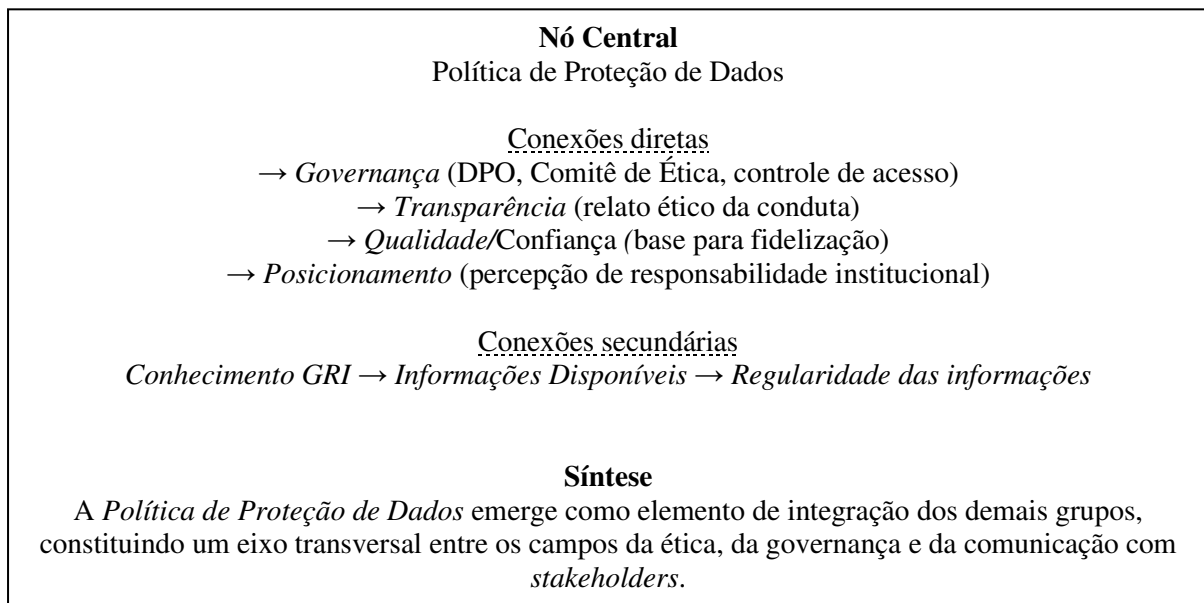
Assim, a matriz de coocorrência entre grupos, ao evidenciar as interdependências temáticas emergentes da análise qualitativa, demonstra que a norma GRI, quando aplicada com rigor e sensibilidade contextual, não apenas estrutura os processos de relato, mas fortalece as dimensões relacionais, éticas e estratégicas das práticas ESG. No caso da Unimed Costa Oeste, essas práticas contribuem para consolidar a privacidade do cliente como eixo estruturante da sustentabilidade institucional, ao mesmo tempo em que ampliam a legitimidade e a confiança junto aos seus *stakeholders*.

O mapa semântico dos grupos temáticos, construído a partir das conexões identificadas no *software* Atlas.ti e apresentado na Figura 5, oferece uma representação interpretativa das relações de sentido entre os eixos analisados, destacando a centralidade de determinados núcleos discursivos.

No contexto desta pesquisa, a “política de proteção de dados” emerge como o nó central da rede semântica, estabelecendo conexões diretas com grupos como “governança”, “transparência”, “qualidade/confiança” e “posicionamento institucional”. Essa centralidade indica que a proteção da privacidade dos clientes não é percebida como uma prática isolada, mas como elemento transversal que sustenta a credibilidade da cooperativa e sua aderência aos princípios ESG.

Figura 5

Mapa Semântico dos Grupos (resumo textual)



Além das conexões diretas, o mapa semântico revela também relações secundárias, como a articulação entre “conhecimento GRI”, “informações disponíveis” e “regularidade das informações”, que se vinculam à percepção da clareza e da acessibilidade das informações prestadas pela cooperativa. Essa visualização qualitativa das interdependências temáticas amplia a compreensão sistêmica da experiência dos *stakeholders* com a Unimed Costa Oeste, reforçando o caráter integrado das práticas organizacionais voltadas à governança ética da informação.

Na sequência, a Tabela 9 apresenta a distribuição da frequência dos oito grupos temáticos identificados nas entrevistas (E01 a E10), permitindo observar a intensidade de ocorrência de cada categoria analítica ao longo das falas dos participantes. Essa tabela quantitativa, derivada do processo de análise de conteúdo (Bardin, 2016), atua como suporte empírico à interpretação qualitativa dos resultados, uma vez que evidencia os temas mais recorrentes e, portanto, mais significativos na percepção dos entrevistados sobre as práticas ESG e a privacidade dos clientes no contexto da Unimed Costa Oeste.

O grupo “política de proteção de dados” apresenta as maiores pontuações entre todas as categorias, com destaque para as entrevistas E02, E08, E09 e E10, que atingem o nível máximo de recorrência (5). Esse resultado revela a forte presença do tema da privacidade nos discursos dos participantes, demonstrando que o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) transcende o aspecto normativo e se insere na esfera ética e institucional. De acordo com Magalhães et al. (2025), a governança orientada pelos princípios ESG fortalece a

cultura da confiança e da responsabilidade informacional, integrando as dimensões social e ética ao processo de gestão.

Tabela 9

Frequência de grupos por entrevista

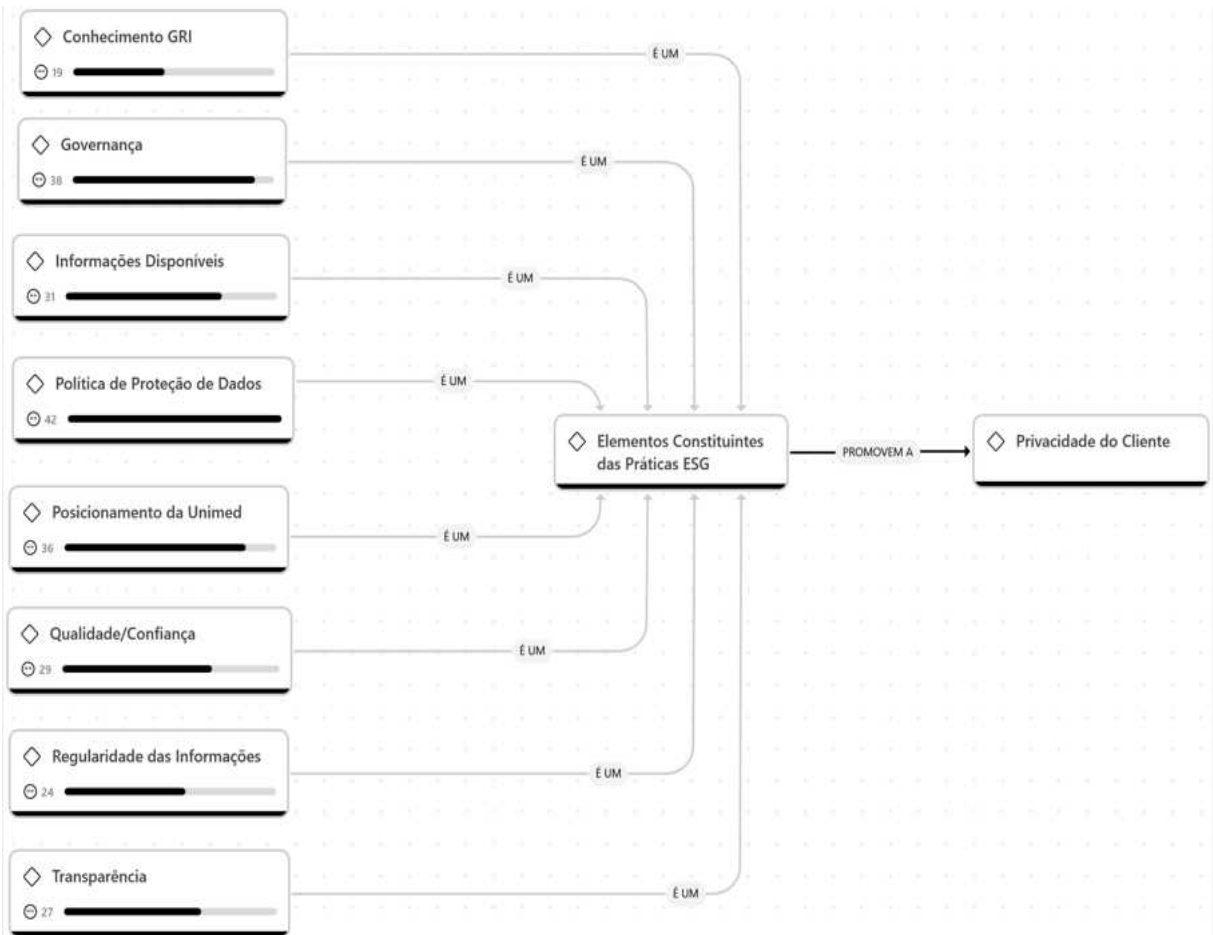
Entrevista	E01	E02	E03	E04	E05	E06	E07	E08	E09	E10
Conhecimento GRI	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2
Governança	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3
Informações Disponíveis	2	2	3	4	5	2	4	3	4	2
Política de Proteção Dados	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5
Posicionamento da Unimed	3	3	5	3	4	4	5	4	4	1
Qualidade/Confiança	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3
Regularidade das Informações	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1
Transparência	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2

Além da categoria “política de proteção de dados”, observa-se que os temas “governança” e “posicionamento da unimed” concentram, na sequência, as maiores frequências. Essa predominância demonstra que, na percepção dos entrevistados, a dimensão de governança do ESG é a que mais se conecta com a efetividade das práticas de privacidade e proteção de dados.

A triangulação entre as falas dos entrevistados, os Relatórios de Gestão e Sustentabilidade, a Política de Privacidade e Proteção de Dados e os referenciais teóricos, aliada aos recursos analíticos proporcionados pelo *software* Atlas.ti, conferiu maior rigor interpretativo à pesquisa, permitindo uma compreensão aprofundada das experiências dos sujeitos e das dinâmicas organizacionais analisadas.

Dessa forma, a análise qualitativa realizada com o suporte do *software* Atlas.ti revelou, de maneira densa e integrada, como os diferentes elementos das práticas ESG voltadas à privacidade do cliente são percebidos pelos *stakeholders* da cooperativa. Conforme demonstrado na Figura 6, que apresenta a rede de elementos constituintes das práticas ESG que promovem a privacidade do cliente. A codificação e organização dos dados em grupos temáticos permitiram identificar não apenas a centralidade da categoria “política de proteção de dados”, mas também suas inter-relações e impactos sobre a imagem institucional e a fidelização dos clientes da cooperativa.

Figura 6.
Rede dos elementos constituintes das práticas ESG



5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção destina-se a discorrer sobre a discussão dos resultados apurados durante a realização desta pesquisa, buscando responder à pergunta norteadora: *Como os elementos constituintes das práticas ESG promovem a privacidade do cliente em uma cooperativa de trabalho médico?*

Para responder a essa indagação, a análise dos dados buscou aprofundar a compreensão das evidências empíricas e ampliar a interpretação dos resultados a partir do referencial teórico construído. As conexões entre os achados empíricos e o referencial teórico foram estabelecidas com base nos oito temas emergentes das entrevistas: conhecimento GRI, governança, informações disponíveis, política de proteção de dados, posicionamento da Unimed, qualidade e confiança, regularidade das informações e transparência. Esses oito temas foram interpretados em correspondência com os oito princípios de relato da norma GRI (2021): exatidão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, completude, contexto de sustentabilidade, tempestividade e verificabilidade.

Nesse contexto, esse capítulo reforça as evidências encontradas por meio da análise de conteúdo, apoiada pelo *software* Atlas.ti, que permitiu mapear as relações entre os códigos e os princípios de relato da GRI. Os resultados demonstram de que modo as práticas ESG se materializam na governança e na cultura organizacional da cooperativa, especialmente no que se refere à proteção e privacidade dos dados dos clientes.

5.1 Conhecimento GRI

A análise dos dados revelou, em primeiro lugar, um certo distanciamento entre o público entrevistado e a terminologia técnica relacionada à norma GRI. Embora a maioria dos participantes não conheça formalmente a norma ou seus indicadores, observa-se o reconhecimento da existência dos relatórios de gestão e sustentabilidade e uma percepção positiva de que a Unimed Costa Oeste realiza esforços legítimos de comunicação institucional nesse campo, conforme mencionado pelo entrevistado E10:

“olha, eu acho que eu já acessei, porque eu sempre costumo vasculhar os relatórios, conseguir pegar ideias para os nossos também, mas eu não me lembro especificamente se eu acessei o da Costa Oeste e em que ano que foi também” (E10).

Tal constatação aponta para um descompasso entre os instrumentos técnicos de reporte e a necessidade dos públicos estratégicos, reforçando a importância da tradução comunicacional das práticas organizacionais em formato mais acessível. Como sintetizou um dos entrevistados, “não conhecia a norma GRI, mas percebo que a Unimed publica informações importantes sobre sustentabilidade” (E04), evidenciando que o conteúdo é percebido, ainda que o arcabouço conceitual da norma não seja amplamente dominado.

O referencial sobre o padrão ESG também contribui para compreender o significado desse resultado. Segundo Calderan et al. (2021), a integração das práticas ambientais, sociais e de governança está diretamente relacionada ao fortalecimento da legitimidade organizacional e à ampliação da confiança dos *stakeholders*. Assim, o desconhecimento da norma GRI se configura como um obstáculo à consolidação das práticas ESG enquanto expressão de transparência e responsabilidade social no sistema cooperativo.

Além disso, Guerra e Ríos-Orsorio (2016) ressaltam que a adoção de normas de relato, como a GRI, contribui para a prestação de contas e o fortalecimento da confiança social, especialmente em organizações que lidam com dados sensíveis e enfrentam elevados riscos éticos. O fato de os entrevistados reconhecerem a seriedade e a ética da cooperativa, mesmo sem familiaridade técnica com a norma, indica que a confiança depositada na instituição é sustentada mais pela reputação e pela experiência da relação, do que pelo conhecimento técnico dos relatórios.

5.2 Governança

Em relação à governança, os depoimentos evidenciaram a existência de uma estrutura institucional sólida no que se refere à gestão ética e segura dos dados. Foram mencionados de forma recorrente elementos como a atuação do Comitê de Ética, a nomeação de um DPO, a limitação de acesso a dados sensíveis conforme a função desempenhada, e a implementação de sistemas de mapeamento de fluxos de dados. A fala de um dos entrevistados ilustra esse sentimento: “tem um sistema que mapeia os dados, e só quem precisa acessa. Isso transmite muita segurança” (E03).

Esses mecanismos foram percebidos como garantidores da integridade dos processos internos da cooperativa, em conformidade com os dispositivos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Esse entendimento é reforçado pela fala do entrevistado E09: “quando você tem a norma, fica de forma clara qual é o procedimento que segue, isso

acaba trazendo uma segurança, né. Você sabendo que aquele órgão segue um protocolo rígido, e se compromete, transmite segurança sim”.

Essa percepção reforça que a governança se configura como um eixo estruturante das práticas ESG no contexto de organizações de saúde, cuja atuação envolve dados sensíveis e de alta complexidade ética. Conforme a fundamentação teórica, a governança constitui um dos pilares das práticas ESG, ao estabelecer mecanismos que promovem a integridade, a transparência e a prestação de contas nas organizações (Bais et al., 2024).

De acordo com Fox et al. (2022), enfatizam que a transparência nas comunicações sobre privacidade é essencial para restaurar o senso de controle e confiança dos clientes, configurando-se como um requisito ético e regulatório das boas práticas de governança.

De acordo com Calderan et al. (2021), as práticas de governança sustentam a credibilidade institucional, ao se fundamentam na ética, na transparência e na responsabilidade corporativa. Esse entendimento é reforçado por Wu et al. (2023), ao evidenciarem que a governança ética e transparente é determinante para a construção da confiança e para o fortalecimento da reputação organizacional. Tal perspectiva se reflete nas percepções dos entrevistados, que associam a governança da Unimed Costa Oeste à integridade e à responsabilidade social, especialmente no tratamento dos dados pessoais e sensíveis.

Em consonância com a norma GRI (GRI, 2021), a governança deve ser relatada de forma clara, equilibrada e verificável. O princípio da verificabilidade exige que as informações sejam passíveis de comprovação, possibilitando que *stakeholders* e auditores externos confirmem a integridade dos dados divulgados. Nas falas dos entrevistados, essa verificabilidade se manifesta simbolicamente, expressa na confiança de que “há procedimentos formais que garantem a segurança das informações” (E03, E09), demonstrando a materialização prática desse princípio no contexto cooperativo.

Em termos práticos, isso significa que os mecanismos de controle interno, os códigos de conduta e as políticas de segurança da informação não se restringem à instrumentos de conformidade, mas representam expressões da responsabilidade ética e social da cooperativa. Essa compreensão converge com a visão de Calderan et al. (2021), segundo a qual a integração entre governança, ética e transparência constitui o alicerce para o fortalecimento do desempenho ESG e para a geração de valor compartilhado.

5.3 Informações Disponíveis

Ainda que tais estruturas estejam implementadas, a análise evidenciou uma lacuna no acesso efetivo às informações por parte dos *stakeholders*. Muitos entrevistados reconhecem a existência de relatórios, canais institucionais e aplicativos, mas afirmam não os acessar com frequência, seja por desconhecimento, seja por falta de estímulo à leitura. A frase “eu sei que eles disponibilizam relatórios, mas nunca parei para ler” (E05) mostra-se representativa desse padrão. De forma semelhante, outro entrevistado observou: “poderia ser uma versão resumida, digital também, com as principais informações do relatório grande. Acho que quem não faria leitura do grande leria o pequeno, e quem tem interesse leria o grande” (E10).

Esse cenário evidencia a necessidade de repensar os formatos, os suportes e a regularidade da comunicação institucional voltada ao público externo, a fim de ampliar o engajamento e a compreensão do conteúdo disponibilizado. Essa percepção é reforçada na fala: “eu vi a política de privacidade no aplicativo, mas nunca li inteira. Talvez falte comunicação mais direta” (E05). Tal constatação sugere que, embora existam mecanismos formais de divulgação, há necessidade de aprimorar a clareza, tempestividade e completude das informações que são princípios fundamentais da norma GRI (GRI, 2021).

Segundo Luque-Vílchez et al. (2023), a qualidade de um relatório depende da consistência na aplicação desses princípios, especialmente quanto à clareza e à comparabilidade, que permitem aos públicos compreender e avaliar o desempenho organizacional ao longo do tempo. Nesse sentido, o relato de sustentabilidade cumpre sua função social apenas quando o conteúdo divulgado é compreensível, acessível e atualizado, aspectos apontados como fragilidades nas falas dos entrevistados.

Com base no referencial teórico constante desta dissertação, pode-se afirmar que a disponibilização das informações não se restringe a uma prática administrativa, mas constitui um instrumento estratégico de governança e sustentabilidade.

5.4 Política de Proteção de Dados

Quanto à política de proteção de dados, os entrevistados demonstraram elevado grau de reconhecimento e confiança, quando mencionadas práticas como a assinatura de termos de confidencialidade por parte de funcionários e prestadores de serviço, o uso de sistemas informatizados com restrições de acesso, a realização de treinamentos constantes, bem como

o compromisso institucional explícito com a proteção de dados sensíveis. Esse entendimento é percebido na fala do entrevistado E08:

“se vocês aderiram às regras da LGPD, apesar de ser uma obrigação, tem empresa que ignora. Se aderiu, criam políticas de incentivo a essa privacidade. Claro, a Unimed se preocupa. Na minha opinião, ela está se preocupando, sim” (E08).

Essa percepção positiva está ancorada nas vivências cotidianas, na ausência de incidentes e na postura ética da organização. Um dos entrevistados sintetiza esse sentimento ao afirmar: “a gente tem certeza que os dados ficam protegidos. Eu nunca ouvi nada diferente disso” (E01).

Essa confiança institucional decorre de uma política de governança da informação que, além de atender à legislação, está enraizada na cultura organizacional da cooperativa. Conforme apresentado na base teórica, Freire e Dissenha (2021) enfatizam que a proteção de dados não é restringir o uso dos mesmos, mas regular o modo como são tratados, garantindo segurança, sigilo e transparência aos titulares. No contexto das cooperativas médicas, essa adequação ultrapassa o cumprimento legal, integrando-se à missão cooperativista de promover o bem-estar coletivo, a confiança e o respeito aos direitos individuais dos usuários (Magalhães et al., 2025).

A literatura também evidencia que a conformidade à LGPD exige a criação de estruturas organizacionais específicas, como comitês internos de proteção de dados e programas de compliance, que assegurem o tratamento das informações sob bases legítimas (Conduah et al., 2025). Esses instrumentos foram identificados tanto nos documentos analisados quanto nas falas dos entrevistados, os quais reconheceram o papel da política como fator de segurança e confiabilidade. Esse reconhecimento evidencia o alinhamento entre a política de proteção de dados e as práticas de governança.

A análise também permite estabelecer uma correspondência entre a política de proteção de dados e o princípio da exatidão da norma GRI (GRI, 2021), pois os entrevistados reconhecem que os controles implantados asseguram a integridade dos dados e a precisão das informações processadas. Esse alinhamento entre práticas internas e princípios de relato contribui para consolidar a confiança dos *stakeholders* e sustentar a credibilidade dos relatórios de gestão e sustentabilidade, conforme apontado por Corrêa e Ribeiro (2020) e Silva e Veiga Ávila (2024) sobre a qualidade das divulgações baseadas na norma GRI.

No âmbito das diretrizes da norma GRI, a política de proteção de dados se relaciona diretamente ao tema material “Privacidade do Cliente”, definido pela norma GRI 418:

Privacidade do Cliente (2016). A análise documental dos relatórios da cooperativa indicou conformidade parcial com esses requisitos, evidenciando avanços na estrutura de governança, mas ausência de divulgação de indicadores quantitativos.

A adoção de medidas de monitoramento e canais de comunicação com titulares de dados, conforme descrito na Política de Privacidade e Proteção de Dados da Unimed Costa Oeste (2025), demonstra que a cooperativa compreende a privacidade como um direito fundamental e um valor institucional.

5.5 Posicionamento da Unimed

A categoria “posicionamento da Unimed” reflete a percepção dos entrevistados sobre a imagem institucional da cooperativa e a forma como ela comunica seus valores, princípios e compromissos perante os *stakeholders*. As falas evidenciaram a maneira como os entrevistados percebem o posicionamento institucional, em que a imagem construída é a de uma organização ética, prudente e comprometida, características que contribuem diretamente para a consolidação de parcerias e para a fidelização contratual. A associação entre reputação e continuidade da relação é clara no discurso dos participantes: “enquanto eu tiver voz aqui na empresa, a parceria com a Unimed continua” (E02).

De acordo com o referencial teórico deste estudo, o posicionamento institucional constitui um componente essencial da dimensão social e de governança do padrão ESG, pois expressa a forma como a organização traduz seus valores em práticas observáveis e comunicáveis (Calderan et al., 2021). Para esses autores, as práticas de ESG não se limitam à conformidade normativa, mas se constituem em estratégias de reputação e legitimidade que ampliam a confiança social e fortalecem o vínculo entre a organização e a comunidade em que atua. Essa perspectiva é confirmada nas falas dos participantes: “é um dos motivos que eu vejo que a [empresa] tem de longa data essa parceria, em função dessa credibilidade realmente, que a Unimed ao longo dos anos conquistou” (E09). Portanto, os entrevistados associam o comprometimento ético e a estabilidade da cooperativa à manutenção de relacionamentos duradouros.

A percepção positiva dos entrevistados quanto à postura da cooperativa, mesmo entre aqueles que não conhecem detalhadamente os relatórios, indica que o posicionamento da Unimed é compreendido como uma expressão prática da sua governança. Isso confirma os valores cooperativistas que sustentam a atuação da Unimed e serve de base para a

consolidação da confiança social. Conforme destaca Calderan et al. (2021), o posicionamento da marca representa um ativo intangível fundamental para a sustentabilidade de longo prazo.

A percepção é reforçada pelos entrevistados, que associam a continuidade dos vínculos contratuais à credibilidade e à seriedade da cooperativa, evidência empírica de que o posicionamento ético funciona como um fator de fidelização e legitimidade. Essa coerência entre discurso e prática manifesta-se no relato público de suas ações, em conformidade com os princípios de clareza, equilíbrio e contexto da sustentabilidade da norma GRI (GRI, 2021), que orientam as organizações a comunicar de forma transparente tanto seus avanços quanto seus desafios.

Essa leitura está em consonância com os estudos sobre valor reputacional no campo do ESG, segundo os quais a conduta institucional orientada por princípios de responsabilidade socioambiental é vista como diferencial competitivo no mercado.

5.6 Qualidade e Confiança

No que se refere à qualidade e à confiança, os relatos convergiram para uma percepção de que a privacidade dos dados constitui elemento central da experiência positiva com a cooperativa. A confiança subjetiva na integridade da instituição está, portanto, diretamente associada à proteção das informações pessoais e médicas.

O referencial teórico desta pesquisa demonstra que a confiança é um ativo intangível essencial para a consolidação da governança e da legitimidade das organizações, especialmente no campo da saúde. Essa perspectiva é mencionada por Oliveira e Silva (2024), ao afirmarem que a confiança decorre da coerência entre os princípios éticos e as ações de governança, funcionando como base para o desenvolvimento sustentável e para a credibilidade das instituições.

As falas “se eu sei que meus dados estão seguros, eu fico tranquilo para continuar usando os serviços” (E03); “sem dúvida, estou seguro e tranquilo com relação aos meus dados com a Unimed Costa Oeste” (E08); “nas vezes que eu fui atendido em vários pontos da Unimed, sempre houve atendimento com descrição. Nunca percebi exposição dos meus dados” (E07), explicitam essa relação entre confiança e qualidade percebida.

A literatura que discute confiança em contextos de saúde e proteção de dados, como Vetis-Zaganelli e Binda Filho (2022), reforça que a privacidade é um componente não apenas técnico, mas simbólico, que influencia diretamente o vínculo do usuário com a instituição. Essa relação é observada nos resultados desta pesquisa, em que a confiança do usuário emerge

não apenas da qualidade assistencial, mas também da percepção de que a organização atua de forma responsável e ética, especialmente no tratamento das informações pessoais, com a menção: “Eu sei que a Unimed tem uma preocupação com a privacidade, porque ela é uma empresa sólida, responsável, e se tem uma lei que fala que tem que proteger os dados, ela vai proteger os dados...” (E08).

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), discutida na fundamentação teórica (Freire & Dissenha, 2021; Sousa & Oliveira, 2024), reforça o vínculo entre qualidade, ética e confiança. Assim, o cumprimento da LGPD pela cooperativa, evidenciado nos relatos analisados, fortalece a percepção pública de credibilidade e consolida a confiança como um valor institucional. Em consonância para Fox et al. (2022), políticas de transparência e certificações funcionam como mecanismos que reduzem a percepção de risco e aumentam a confiança dos clientes.

A norma GRI 418: Privacidade do Cliente (GRI, 2016), reforça essa relação entre confiança e qualidade, ao prever que as organizações devem reportar incidentes comprovados de violação de privacidade e as medidas corretivas adotadas. Essa prática amplia a transparência e fortalece a confiança, por demonstrar responsabilidade e capacidade de resposta. No caso da Unimed Costa Oeste, a inexistência de registros públicos de incidentes e a manutenção de protocolos de sigilo reforçam a percepção de confiança e qualidade, embora ainda careça de indicadores de desempenho específicos sobre a proteção de dados.

Nesse contexto, a qualidade deve ser compreendida como a materialização dos princípios que sustentam a confiança. A combinação entre a conformidade legal, representada pela LGPD, a transparência preconizada pela norma GRI e os valores cooperativistas gera um ciclo de legitimidade, no qual a privacidade e o respeito ao usuário se tornam indicativos de confiança e qualidade percebida.

5.7 Regularidade das informações

A regularidade das informações disponibilizadas foi apontada como um ponto sensível pelos entrevistados. Apesar de reconhecerem a publicação periódica dos relatórios, os entrevistados sugerem maior frequência e diversificação na comunicação institucional. A periodicidade anual é percebida como insuficiente para manter os *stakeholders* informados de forma contínua: “Uma vez por ano é muito pouco. Poderia aparecer essas informações no aplicativo, por exemplo” (E07). Esse ponto também é percebido na fala de outro entrevistado: “Relatórios anuais nem sempre são suficientes” (E02). Essas falas revelam um anseio por

maior presença comunicacional em plataformas digitais de uso cotidiano, como aplicativos e notificações institucionais.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) também enfatiza a necessidade de atualização contínua das políticas e das comunicações aos titulares de dados. A regularidade, nesse contexto, constitui um elemento essencial da governança, pois garante que os usuários estejam cientes das práticas de tratamento e de eventuais alterações de finalidade ou segurança (Freire & Dissenha, 2021; Sousa & Oliveira, 2024).

Segundo a norma GRI (GRI, 2021), o princípio da tempestividade das informações garante que os *stakeholders* tenham acesso a dados atuais e relevantes, permitindo acompanhar o desempenho e a evolução das práticas organizacionais. O princípio da comparabilidade assegura consistência entre relatórios, permitindo avaliação da trajetória e dos resultados ao longo do tempo, enquanto o princípio da verificabilidade exige que as informações divulgadas possam ser comprovadas por evidências documentais e auditorias. No contexto da Unimed Costa Oeste, os relatórios anuais de gestão e sustentabilidade, bem como as políticas de privacidade divulgadas no portal institucional, demonstram o compromisso com a transparência, entretanto, a ausência de publicações intermediárias e de séries históricas mais detalhadas limita o atendimento integral aos princípios da norma GRI.

5.8 Transparência

Por fim, a temática da transparência foi destacada como traço marcante da relação entre os entrevistados e a cooperativa. Conforme mencionado pelo Entrevistado 09:

“Eu vejo que por mais que a Unimed tenha todo esse protocolo, ele acaba não chegando lá no cliente final, ele não consegue entender isso. Então, eu acredito que por mais que tenha essa transparência, existem algumas falhas no meio desse processo” (E09).

Essa fala demonstra que a transparência percebida não está apenas relacionada à existência de documentos formais, mas se constrói por meio de práticas cotidianas, posturas institucionais e ausência de conflitos. Ainda assim, a fala evidencia a necessidade de aprimorar os mecanismos de comunicação, de modo que as informações alcancem de forma efetiva o cliente final.

Ainda assim, percebe-se que mesmo aqueles que não acessam formalmente os relatórios expressaram confiança na conduta ética da organização. Como afirmou um participante: “mesmo sem acessar o relatório, eu percebo que a Unimed é transparente” (E06).

De acordo com o referencial teórico, Calderan et al. (2021), a transparência é elemento essencial da governança, pois traduz a coerência entre valores éticos e ações de gestão, ampliando a credibilidade e a legitimidade organizacional. Essa compreensão é reforçada por Magalhães et al. (2025), que associam a confiança à clareza e à consistência das informações comunicadas. No contexto da cooperativa de trabalho médico em estudo, a transparência adquire significado ainda mais relevante, pois está vinculada à responsabilidade ética no tratamento dos dados sensíveis dos pacientes e à obrigação de comunicar de forma acessível as práticas de gestão e de proteção da informação.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme discutida por Freire e Dissenha (2021), representa um marco ético e técnico que exige das organizações transparência sobre o uso, a finalidade e a proteção dos dados pessoais. Essa exigência normativa vai além do cumprimento legal, configurando-se como prática de governança que reforça a confiança e o respeito aos *stakeholders*. As falas dos entrevistados confirmam essa percepção: “a Unimed sempre foi transparente, tem política publicada, e a gente percebe que cumpre o que está escrito” (E09). Esse relato demonstra que a transparência é reconhecida não apenas na forma documental, mas como valor institucional incorporado ao cotidiano da cooperativa.

A norma GRI (GRI, 2021) estabelece que a transparência de um relato é garantida pelo atendimento a três princípios diretamente relacionados a esta categoria: clareza, informações sejam apresentadas em linguagem compreensível para o público-alvo; equilíbrio, determina que as organizações comuniquem tanto os resultados positivos quanto os desafios, evitando a seletividade de informações; e completude, requer que o conteúdo do relatório aborde todos os temas materiais e abranja de forma suficiente os impactos significativos.

Esses princípios dialogam com as evidências desta pesquisa, segundo as quais a Unimed Costa Oeste divulga suas políticas e relatórios de forma clara e acessível, mas ainda privilegia uma narrativa predominantemente positiva. Essa constatação coincide com as análises de Luque-Vílchez et al. (2023) e Silva e Veiga Ávila (2024), que observam que muitas organizações, embora alinhadas com a norma GRI, ainda enfrentam desafios para equilibrar a comunicação de conquistas e limitações, o que é essencial para garantir a credibilidade dos relatos.

A GRI 418: Privacidade do Cliente (GRI, 2016), também trata da transparência ao orientar que as organizações divulguem incidentes relacionados a violação de privacidade, bem como as ações corretivas e preventivas adotadas. Essa diretriz reforça que a transparência não se limita à divulgação de resultados favoráveis, mas envolve o relato responsável de falhas e medidas mitigatórias. No caso da Unimed Costa Oeste, os documentos e entrevistas

analisadas indicam ausência de registros públicos de incidentes e a existência de práticas preventivas robustas, o que demonstra compromisso ético. Ainda assim, há espaço para aprimorar a verificabilidade dessas ações, por meio de auditoria independente específica para área de privacidade.

No contexto do cooperativismo, a transparência é também se configura como um valor importante. Para Corrêa e Ribeiro (2020) e Magalhães et al. (2025) o princípio da transparência e da informação é essencial para a participação democrática dos membros e para a manutenção da confiança entre cooperados e clientes. A Unimed Costa Oeste demonstra avanços significativos nesse sentido, ao manter suas políticas e relatórios disponíveis em canais digitais, evidenciando compromisso com a prestação de contas e com a governança. No entanto, a análise sugere a necessidade de ampliar o princípio da completude, incorporando indicadores e dados comparativos que permitam avaliar o desempenho de privacidade de forma mais mensurável e alinhada aos princípios da norma GRI.

6. IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

A partir dos dados analisados, considerando a articulação das evidências empíricas provenientes dos oito grupos temáticos emergentes das entrevistas com os clientes contratantes da Unimed Costa Oeste (E01 - E10), os Relatórios de Gestão e Sustentabilidade (2020 – 2024) e a Política de Privacidade e Proteção de Dados da Unimed Costa Oeste (Unimed, 2025), com os princípios de Relato da norma GRI (GRI, 2021), evidencia-se que a cooperativa apresenta práticas de proteção de dados e governança institucional, alinhadas à legislação vigente.

Contudo, observam-se oportunidades de aprimoramento quanto à incorporação plena das práticas ESG, especialmente no que se refere ao alinhamento integral aos princípios da norma GRI, conforme demonstrado na Tabela 10, que sintetiza essa análise.

Tabela 10
Princípios GRI x política/relatórios de gestão x entrevistas

Princípios GRI	Evidências das Entrevistas	Política de Privacidade/Relatórios de Gestão	Síntese da Triangulação
Exatidão	<i>Stakeholders</i> percebem governança robusta – DPO, comitê de ética, controles de acesso. (E03, E05)	Política: Explica finalidades, bases legais e prazos. Relatórios: sem indicadores de incidentes.	Atende. Lacuna: falta dados quantitativos.
Equilíbrio	Falas reforçam reputação positiva. (E01, E02)	Política: Destaca direitos e medidas de proteção. Relatório: menciona medidas de proteção.	Atende.
Clareza	Relatórios pouco lidos; linguagem compreensível. (E04, E05)	Política e Relatórios: texto simples, acessível.	Parcial. Lacuna: requer formatos mais atrativos (ex.: app, boletins).
Comparabilidade	Solicitação de novos formatos e maior frequência. (E07)	Não há métricas temporais.	Parcial. Lacuna: ausência de séries históricas e comparativos setoriais.
Compleitude	Entrevistados confiam nos controles, mas não têm acesso a evidências de impacto. (E01, E06)	Política: define coleta, uso e retenção. Relatórios: não reporta possíveis impactos.	Parcial. Lacuna: ausência de visão crítica sobre riscos reais. Relatório: sem avaliação de possíveis impactos.
Contexto da Sustentabilidade	Privacidade percebida como valor reputacional e estratégico. (E02, E03)	Política: relaciona-se à LGPD, mas falta reporte ao ESG.	Parcial. Lacuna: não vincula privacidade ao contexto amplo da sustentabilidade.
Tempestividade	Relatório anual percebido como insuficiente; sugerem atualizações contínuas. (E07, E09)	Política: prevê atualizações, mas não descreve tempo mínimo de ciclo fixo. Relatório: periodicidade anual.	Parcial. Lacuna: política precisa regularidade no ciclo de atualização e maior frequência na divulgação das informações.
Verificabilidade	Percebem os valores dos controles informados. (E03, E08)	Estrutura de governança formal, sem evidência de auditoria externa.	Parcial. Lacuna: governança existe, mas carece de auditoria independente específica para área de privacidade.

A imagem da cooperativa é associada à confiabilidade, à ética e à responsabilidade. Ainda assim, identificam-se oportunidades de aprimoramento especialmente no que se refere à comunicação com os *stakeholders*, à acessibilidade e periodicidade das informações divulgadas.

No que concerne aos princípios de relato da norma GRI, percebem-se algumas lacunas que podem ser atendidas através das ações apresentadas na Tabela 10, na coluna síntese da triangulação. Essas constatações convergem com as críticas encontradas da literatura sobre a seletividade e a fragmentação dos relatos de sustentabilidade (Luque-Vílchez et al., 2023), reforçando a importância de uma adesão integral aos princípios da norma GRI.

No caso da Unimed Costa Oeste, o fortalecimento da privacidade como tema material requer a incorporação de indicadores quantitativos com séries históricas, a manutenção regular de programas de treinamentos internos, a adoção de formatos de comunicação mais atrativos e com menor intervalo de publicação, bem como a realização de auditorias externas. Essas medidas contribuiriam para inserir de forma mais robusta a temática da privacidade do cliente no escopo das práticas ESG, alinhando a governança institucional da cooperativa às expectativas internacionais de sustentabilidade.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação teve como objetivo central analisar de que modo os relatórios de gestão e sustentabilidade institucional, orientados pela norma GRI (GRI, 2021), especialmente no que se refere à dimensão da privacidade do cliente, expressam a materialidade das práticas ESG no contexto de uma cooperativa de trabalho médico. A investigação partiu da seguinte problemática: *Como os elementos constituintes das práticas ESG promovem a privacidade do cliente em uma cooperativa de trabalho médico?*

Para responder a essa questão, a pesquisa adotou uma abordagem metodológica qualitativa, articulando análise documental e análise de conteúdo com base em entrevistas semiestruturadas aplicadas a representantes de organizações clientes da Unimed Costa Oeste. O percurso analítico foi guiado pela triangulação entre os referenciais teóricos, os relatórios de gestão e sustentabilidade, a política de privacidade e proteção de dados pessoais, e os princípios de relato da norma GRI, permitindo o entrelaçamento entre aspectos normativos, organizacionais e comunicacionais.

Ao longo da investigação, verificou-se que os relatórios institucionais orientados pela norma GRI, ainda que pouco explorados em sua totalidade pelos entrevistados, apresentam potencial significativo para representar de forma sistemática, verificável e contextualizada as ações voltadas à privacidade do cliente. A análise da Matriz de Coocorrência entre Grupos revelou um campo semântico densamente articulado entre as categorias “governança”, “proteção de dados”, “informações disponíveis” e “transparência”, sugerindo que a privacidade dos dados não constitui um aspecto isolado, mas sim uma dimensão transversal e estratégica da sustentabilidade institucional.

A partir da análise dos dados empíricos, os resultados indicam que a Unimed Costa Oeste apresenta avanços em termos de governança da informação e proteção à privacidade do cliente. Foi possível constatar que a adoção de mecanismos formais de proteção de dados, como políticas internas, a nomeação de um DPO e a existência de protocolos de controle de acesso, é percebida pelos entrevistados como um indicador de maturidade organizacional e de compromisso ético com os clientes, transmitindo segurança e credibilidade. Essas percepções alinham-se aos princípios da Exatidão e do Equilíbrio, conforme estabelecidos pela norma GRI (GRI, 2021), demonstrando a relevância da normatização como instrumento de mediação entre práticas internas e expectativas externas de transparência e responsabilidade.

Conforme mencionado nas implicações gerenciais, ainda existem lacunas que podem ser superadas com base nos princípios de relato, no que tange a Clareza, Comparabilidade, Completude, Contexto da Sustentabilidade, Tempestividade e Verificabilidade. A periodicidade anual dos relatórios, embora coerente com a prática empresarial, mostra-se insuficiente para assegurar os princípios da tempestividade e comparabilidade, carecendo de formatos complementares mais dinâmicos e atrativos, bem como de séries históricas mais robustas, conforme preconizam as diretrizes da norma GRI (GRI, 2021).

Contudo, os achados desta pesquisa demonstraram que os princípios de relato da norma GRI podem operar como facilitadores de coerência entre a governança corporativa e os discursos institucionais, ao fornecerem critérios objetivos para a seleção, compilação e comunicação de informações relevantes. Essa constatação reforça o papel da norma GRI não apenas como uma metodologia de relato, mas como instrumento capaz de institucionalizar valores, consolidar compromissos e legitimar estratégias organizacionais perante os *stakeholders*.

Em complemento, destaca-se a importância de reconhecer a privacidade do cliente como tema material relevante para a construção da sustentabilidade organizacional e da reputação institucional da cooperativa.

Em termos metodológicos, a utilização combinada de análise de conteúdo permitiu capturar tanto os significados latentes quanto as regularidades das narrativas dos entrevistados, conferindo densidade e robustez à interpretação dos dados. A triangulação entre dados documentais e entrevistas ampliou a validade da pesquisa, reforçando a resposta deste estudo.

7.1 Limitações da pesquisa e Sugestão para pesquisas futuras

Como limitações do estudo, reconhece-se a delimitação empírica a uma única cooperativa, o que restringe a generalização dos achados. Além disso, a baixa familiaridade de alguns sujeitos com a terminologia técnica da GRI pode ter limitado o aprofundamento de certas respostas, ainda que a mediação interpretativa tenha mitigado esse aspecto.

Para pesquisas futuras, sugere-se a ampliação da análise para outras organizações do setor cooperativo da saúde, bem como o aprofundamento da interface entre os princípios GRI e os indicadores específicos de privacidade e proteção de dados exigidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Investigações longitudinais também poderiam explorar a

evolução da materialidade das práticas ESG em função do amadurecimento dos processos de relato e das demandas crescentes por transparência e responsabilidade institucional.

Isto posto, vê-se que a presente dissertação contribui para o campo da governança cooperativa e da sustentabilidade organizacional ao demonstrar que a metodologia GRI, quando articulada de forma crítica e contextualizada, oferece não apenas um roteiro técnico para o relato de gestão, mas uma gramática normativa capaz de revelar, qualificar e legitimar dimensões materiais da sustentabilidade, como a privacidade do cliente, no contexto específico das organizações de saúde.

REFERÊNCIAS

- Agbakwuru, V., Onyenahazi, O., Antwi, B., & Oyewale, K. (2024). *The impact of environmental, social, and governance (ESG) reporting on corporate financial performance. International Journal of Research Publication and Reviews*, 5, 3629–3644. <https://doi.org/10.55248/gengpi.5.0924.2710>
- Bardin, L. (2016). *Análise de Conteúdo*. São Paulo: edições 70.
- Bais, B., Nassimbeni, G., & Orzes, G. (2024). Global Reporting Initiative: Literature review and research directions. *Journal of Cleaner Production*, 471(4), 143428. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2024.143428>
- Bastos, E. A. V., Pantoja, T. L. S., & dos Santos, S. H. C. S. (2021). Os impactos das novas tecnologias da informação e comunicação no direito fundamental à privacidade / The impacts of new information and communication technologies in the fundamental right to privacy. *Brazilian Journal of Development*, 7(3), 29247–29267. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n3-578>
- Barbosa, O. C. I., de Oliveira Barbosa Uchoa, D., Alencar Sardinha Uchoa, M., & Cordeiro de Araújo, H. (2025). Privacidade e Proteção de Dados Pessoais: enfoques civis e constitucionais. *Revista De Direito Contemporâneo UNIDEP*, 4(1). Recuperado de <https://periodicos.unidep.edu.br/rdc-u/article/view/327>
- Bellanda, V. C. F., Medeiros, A. S., & Ferraz, D. A. (2025). Transformando a saúde brasileira com IA: Progresso e perspectivas futuras. *Discover Health Systems*, 4, 47. <https://doi.org/10.1007/s44250-025-00227-5>
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora, ed. 24.
- Brasil (2016). Conselho Nacional de Saúde. *Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016*. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. *Diário Oficial da União*. <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>

- Brasil. (2018). Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm.
- Brizolla, M. M. B., Salla, N. M. da C. G., & Grassel, L. R. (2024). Contribuição dos programas de compliance nas iniciativas de ESG em três Cooperativas do Sistema Unimed. *Desenvolvimento Em Questão*, 22(60), e16112. <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2024.60.16112>
- Castro, B. B. (2019). Direito digital na era da Internet das Coisas: O direito à privacidade e o sancionamento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. *Âmbito Jurídico*. <https://ambitojuridico.com.br/direito-digital-na-era-da-internet-das-coisas-o-direito-a-privacidade-e-o-sancionamento-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais/>
- Calderan, A. M., Petrilli, L., Kodama, T. K., & Souza, J. F. M. (2021). ESG no Brasil. *Encontro Internacional De Gestão, Desenvolvimento E Inovação (EIGEDIN)*, 5(1). <https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/14362>
- Calderan, A. M., Petrilli, L., Kodama, T. K., & Souza, J. F. M. (2024). ESG no Brasil. *Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)*, 7(1). <https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/20931>
- Conduah, A. K., Ofoe, S., & Siaw-Marfo, D. (2025). Data privacy in healthcare: Global challenges and solutions. *Digital health*, 11, 20552076251343959. <https://doi.org/10.1177/20552076251343959>
- Corrêa, R., & Ribeiro, H. C. M. (2020). *Evolução do relatório de sustentabilidade Global Reporting Initiative – GRI: 20 anos de aplicação. Amazônia, Organizações e Sustentabilidade (AOS)*, 9(2). <https://doi.org/10.17648/aos.v9i2.1292>

- Demartini, M. C., Beretta, V., & Larisch, A. (2024). Does the transparency of sustainability reports matter? A quantitative assessment. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. *Advance online publication*. <https://doi.org/10.1002/csr.2926>.
- Donida, B., da Costa, C. A., & Scherer, J. N. (2021). Making the COVID-19 Pandemic a Driver for Digital Health: Brazilian Strategies. *JMIR public health and surveillance*, 7(6), e28643. <https://doi.org/10.2196/28643>.
- Ferreira, D. A. A. ., Pinheiro, M. M. K. ., & Marques, R. M. (2021). Privacidade e proteção de dados pessoais: perspectiva histórica. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 12(2), 151-172. <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v12i2p151-172>
- Filgueiras, F., Lui, L., & Veloso, M. T. T. (2024). A gramática institucional da proteção de dados e da privacidade no Brasil. *Dados rev. ciênc. sociais* 68 (1). <https://doi.org/10.7910/DVN/LDNLOB>
- Flick, U. (2018). Triangulação na coleta de dados. Em U. Flick (Ed.) *Triangulação na Coleta de Dados* (Vol. 0, pp. -). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781526416070.n34>
- Freire, J. R. B., & Dissenha, L. A. (2021). Lei Geral De Proteção De Dados (LGPD) e as Cooperativas: Impressões Iniciais. *Revista Eletrônica Do Curso De Direito Da UFSM*, 16(1). <https://doi.org/10.5902/1981369441636>
- Fox, G., Lynn, T., & Rosati, P. (2022) Improving consumer perceptions of privacy and trust: A GDPR label perspective. *Information Technology & People*, 35(8), 181–204. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2021-0706>
- Global Reporting Initiative. (2016). *GRI 418: Privacidade do cliente 2016*. GRI. *Global Sustainability Standards Board*. <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>.

- Global Reporting Initiative. (2021). GRI 1: Fundamentos 2021 (Norma Universal 1). *Global Sustainability Standards Board*. <https://globalreporting.org/standards/global-sustainability-standards-board/>.
- Gonçalves, C. G. M., & Werner, C. (2024). *LGPD e serviços de saúde pública: desafios da implementação*. *Cadernos da Advocacia Pública*, 6(2), 1–25. <https://periodicos.ufmg.br/index.php/caap/article/download/52340/45604/205048>.
- Guerra, L. C. R., & Ríos-Osorio, L. A. (2016). *Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI*. *Dimensión Empresarial*, 14(2), 73-89. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.659>
- Gupta, P., Mittal, M. L., & Sharma, M. (2017). Healthcare cooperative: A new way for health care delivery in India. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 6(3), 459-461.
- Kujala, J., Sachs, S., Leinonen, H., Heikkinen, A., & Laude, D. (2022). *Stakeholder engagement: Past, present, and future*. *Business & Society*, 61(5), 1136–1196. <https://doi.org/10.1177/00076503211066595>
- Lopes, E. K. B. et al (2025). Desafios da implementação da LGPD em serviços de saúde que fazem uso da telemedicina: Uma revisão integrativa. *Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário*, 14(1), 1–25. <https://www.cadernos.prodisa.fiocruz.br/index.php/cadernos/article/view/1238/1687>
- Lozano, R., & Garcia, I. (2020). Scrutinizing sustainability change and its institutionalization in organizations. *Frontiers in Sustainability*, 1, Article 1. <https://doi.org/10.3389/frsus.2020.00001>
- Luque-Vílchez, J., Larrinaga, C., & Fernández, M. (2023). Key aspects of sustainability reporting quality and the future of disclosure. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 14(4), 637–654. <https://doi.org/10.1108/SAMPJ-03-2023-0127>.
- Magalhães, A. O., Castelo, D. da S., Oliveira, G. S., Silva, J. A. M. da, Dias, V. K. A., & Nogueira, M. L. (2025). Benefícios e Desafios da Implementação de Práticas Esg em

- Cooperativas: Uma Análise Do Contexto Brasileiro. *International Journal of Professional Business Review*, 10(1), e05283.
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2025.v10i1.5283>
- Mougenot, B., D'Hollander, D., & Bastos, C. (2023). *A bibliometric analysis of the Global Reporting Initiative (GRI). Sustainability*, 15(2), 9910778.
<https://doi.org/10.3390/su15020991>.
- Naik, S. (2023). Cloud-Based Data Governance: Ensuring Security, Compliance, and Privacy. *The Eastasouth Journal of Information System and Computer Science*, 1(01), 69–87. <https://doi.org/10.58812/esiscs.v1i01.452>
- OCB. (2024). Relatório - Documento-Base. *15º Congresso Brasileiro do Cooperativismo. Sistema COOP*. Brasília.
<https://somoscooperativismo.coop.br/arquivos/publicacoes/15-cbc-revista>.
- Oliveira, P. P. de, & Silva, R. de O. (2024). Esg no impacto social das cooperativas. *REVICOOP*, 4(1).<https://revicoop.emnuvens.com.br/revicoop/article/view/88>
- Possebon, EAG, Cippiciani, FA, Savoia, JRF, & de Mariz, F. (2024). Pontuações ESG e Desempenho em Empresas Brasileiras de Capital Aberto. *Sustentabilidade*, 16 (13), 5650. <https://doi.org/10.3390/su16135650>.
- Rabelo, J. P. M., & Botezelli, L. (2025). Práticas sociais, ambientais e de governança: perspectivas para o ESG no Brasil. *Revista Brasileira de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 12(30), 137–150. [https://doi.org/10.21438/rbgas\(2025\)123010](https://doi.org/10.21438/rbgas(2025)123010).
- Rodríguez-Priego, N., Porcu, L., Prados Peña, M. B., & Crespo Almendros, E. (2023). Perceived customer care and privacy protection behavior: The mediating role of trust in self-disclosure. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 72, 103284.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103284>
- Santos, M. de F. O., Viana, A. P. B., Jácome, M. A. R., & Santos, A. L. O. (2020). Abordagem sobre cooperativismo entre médicos anestesiológicos: um estudo em uma

cooperativa de saúde. *Revista de Gestão e Organizações Cooperativas*, 7(14), 222–237. <https://doi.org/10.5902/2359043241732>

Severino, A. J. (2017). *Metodologia do Trabalho Científico*. Cortez editora.

Silva, A. M. D. F., da Silva, C. E., de Siqueira, M., & Marques, K. V. S. (2022). Proteção de dados pessoais e direito à privacidade no contexto da pandemia de Covid-19: Uma análise das aplicações de *contact tracing* à luz da proporcionalidade. *Revista Direito GV*, 18(3), e2232. <https://doi.org/10.1590/2317-6172202232>

Silva, PH da, Sigahi, TFAC, Rampasso, IS, Zanon, LG, Moraes, GHSM de, Filho, WL, & Anholon, R. (2025). Avaliação da divulgação de impactos, riscos e oportunidades em relatórios de sustentabilidade publicados por empresas brasileiras: uma análise multicritério de decisão. *Cogent Business & Management*, 12 (1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2482850>.

Silva, R. F. da S., & Veiga Avila, L. (2024). Desafios da gestão corporativa em aspectos de environmental social and governance em empresas da América Latina: Challenges of corporate management in aspects of environmental social and governance in companies at Latin American. *Revista Visão: Gestão Organizacional*, 13(1), e3430-e3430. <https://doi.org/10.33362/visao.v13i1.3430>

Sousa, V. L., & Oliveira, A. (2024). Os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Sistema de Saúde Brasileiro. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, 7(1), 1–15. <https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1129>.

Unimed Costa Oeste. (2020). *Relatório de gestão e sustentabilidade 2020*.

https://www.unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/costa_oeste/relatorio_de_gestao_e_sustentabilidade_2020/

Unimed Costa Oeste. (2021). *Relatório de gestão e sustentabilidade 2021*.

https://www.unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/costa_oeste/relatorio_de_gestao_e_sustentabilidade_2021/

Unimed Costa Oeste. (2022). *Relatório de gestão e sustentabilidade 2022*.

https://www.unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/costa_oeste/relatorio_gestao_e_sustentabilidade_2022/

Unimed Costa Oeste. (2023). *Relatório de gestão e sustentabilidade 2023*.

https://www.unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/costa_oeste/relatorio_gestao_sustenta_UCO/

Unimed Costa Oeste. (2024). *Relatório de gestão e sustentabilidade 2024*.

<https://heyzine.com/flip-book/1918482b75.html#page/2>.

Unimed Costa Oeste. (2025). *Política de privacidade e Proteção de Dados Pessoais*.

<https://www.unimed.coop.br/site/web/costaoeste/politica-de-privacidade>

Vetis-Zaganelli, Margareth, & Binda Filho, Douglas Luis. (2022). A Lei Geral de Proteção de Dados e suas implicações na saúde: as avaliações de impacto no tratamento de dados no âmbito clínico-hospitalar. *Revista de Bioética y Derecho*, (54), 215-232. Epub 12 de diciembre de 2022. <https://dx.doi.org/10.1344/rbd2021.54.36005>

Wu, J., Wang, D., Fu, X., & Meng, W. (2023). Antecedent Configurations of ESG Disclosure: Evidence from the Banking Sector in China. *Sustainability*, 15(17), 13234. <https://doi.org/10.3390/su151713234>

Zappellini, M. B., & Feuerschütte, S. G. (2015). O Uso da Triangulação na Pesquisa Científica Brasileira em Administração. *Administração: Ensino E Pesquisa*, 16(2), 241–273. <https://doi.org/10.13058/raep.2015.v16n2.238>

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar do estudo: Elementos constituintes das práticas ESG que promovem a privacidade do cliente, que tem como objetivo analisar as práticas ESG promovem a privacidade do cliente na cooperativa de trabalho médico. Acreditamos que esta pesquisa seja importante porque identificamos uma preocupação dos clientes acerca da privacidade de seus dados, ou seja, além da organização oferecer serviços com qualidade, é importante considerar as práticas ambientais, sociais e de governança.

PARTICIPAÇÃO NO ESTUDO

A sua participação no referido estudo será de participar de uma entrevista com duração de aproximadamente 45 minutos. A entrevista prosseguirá de forma semi-estruturada, onde o pesquisador seguirá um roteiro prévio de perguntas, mas sem ficar restrito às perguntas do roteiro. A entrevista ocorrerá por meio online, por software de videoconferência como o Google Meet, o link para acesso será enviado para o participante através do email.

RISCOS E BENEFÍCIOS

Através deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido você está sendo alertado de que, da pesquisa a se realizar, pode esperar alguns benefícios, tais como a oportunidade de compartilhar suas percepções, experiências e práticas relacionadas ao trabalho em organizações cooperativas, contribuindo para o avanço do conhecimento na área. Além disso, pode ter a chance de refletir sobre a missão de cooperativas como organizações plurais, entendendo os paradoxos envolvidos na sua gestão e no seu trabalho, incluindo a geração de ideias para endereçá-los. É possível que aconteçam desconfortos ou riscos em sua participação, como a exposição a perguntas ou temas abordados durante as entrevistas que possam ser sensíveis ou que possam gerar algum nível de estresse emocional, porém, para minimizar tais riscos, eu (pesquisador) tomarei as seguintes medidas: os entrevistados não são obrigados a responder todas as perguntas do entrevistador, e podem escolher se abster de participar da entrevista; a confidencialidade dos dados e anonimato dos respondentes serão respeitados no tratamento de dados; todos os participantes serão tratados com respeito e dignidade, conforme os preceitos de ética em pesquisa.

SIGILO E PRIVACIDADE

Eu, pesquisador, garanto a você que sua privacidade será respeitada, ou seja, seu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma lhe identificar, será mantido em sigilo. Eu, pesquisador, me responsabilizo pela guarda e confidencialidade dos dados, bem como a não exposição de quaisquer informações em qualquer formato que possa indicar sua identidade.

AUTONOMIA

É assegurada a assistência durante toda pesquisa, bem como garanto seu livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que você queira saber antes, durante e depois de sua participação. Também informamos que você pode se recusar a participar do estudo, ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar e sem qualquer prejuízo à assistência que vem recebendo.

RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO

Caso tenha qualquer despesa decorrente da participação nesta pesquisa, tais como transporte, alimentação entre outros, haverá ressarcimento dos valores gastos. Também informamos que, na ocorrência de algum dano decorrente de sua participação no estudo, você será devidamente indenizado, conforme determina a lei.

CONTATO

A pesquisadora envolvida com o referido projeto chama-se Rosane Bosio Wurmeister, gerente administrativa da Unimed Costa Oeste Cooperativa de Trabalho Médico, de Toledo – PR, telefone (45) 99114-0065, e-mail rosane.bosio@unimedcostaoeste.com.br. É aluna do Programa de Mestrado em Gestão de Cooperativas e Organizações Complexas, da PUCPR – Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

O Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP) é composto por um grupo de pessoas que estão trabalhando para garantir que seus direitos como participante de pesquisa sejam respeitados. Ele tem a obrigação de avaliar se a pesquisa foi planejada e se está sendo executada de forma ética. Se você achar que a pesquisa não está sendo realizada da forma como você imaginou ou que está sendo prejudicado de alguma forma, você pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da PUCPR (CEP) pelo telefone (41) 3271-2103.

DECLARAÇÃO

Declaro que li e entendi todas as informações presentes neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e tive a oportunidade de discutir as informações deste termo. Todas as minhas perguntas foram respondidas e eu estou satisfeito com as respostas. Receberei uma via assinada e datada deste documento e igual a via assinada e datada que será arquivada pelo pesquisador responsável do estudo.

Enfim, tendo sido orientado quanto ao teor de todo o aqui mencionado e compreendido a natureza e o objetivo do já referido estudo, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação.

Dados do participante da pesquisa	
Nome:	
Telefone:	
e-mail:	

Toledo – PR, maio de 2025.

Assinatura do participante da pesquisa

Assinatura do pesquisador

APÊNDICE B

Roteiro de entrevista

Bom dia/boa tarde, muito obrigada por disponibilizar seu tempo precioso para participar nesta entrevista, irá colaborar muito na minha pesquisa do mestrado que será a avaliação final para conclusão do curso de Mestrado em Gestão de Cooperativas pela PUC-PR.

Conforme Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE que o (a) senhor (a) já recebeu para leitura e devida assinatura através do e-mail, sua privacidade será respeitada, portanto, seu nome ou qualquer outro dado que possa, de qualquer maneira lhe identificar, será mantido em sigilo. Não citarei seu nome, cargo ou organização na qual aqui representa. Apenas tratarei como entrevista número X.

<Nome entrevistado>, gostaria de solicitar sua permissão para a gravação dessa entrevista para posterior realizar a transcrição e análises para este estudo.

Em primeiro momento farei a contextualização do estudo: A Unimed Costa Oeste publica anualmente um relatório de gestão e sustentabilidade. Esse relatório fica disponível no portal da Unimed Costa Oeste para todos os *stakeholders*, tanto clientes, beneficiários, cooperados. Esse relatório é baseado na norma GRI - Global Reporting Initiative, ou seja, iniciativa global de relatórios, baseada nos princípios de ESG, sendo instituída pela norma a pesquisa de materialidade, uma pesquisa para saber dos *stakeholders* que assuntos eles querem que a Unimed apresente no Relatório de Gestão e Sustentabilidade. Nos últimos anos a matriz de materialidade da pesquisa tem apresentado que o tema sobre a privacidade do cliente está entre os assuntos que os *stakeholders* querem ter conhecimento, motivo na qual estou aprofundando através desse estudo e realizando esta entrevista.

Seção 1: Conhecimento e Percepção sobre ESG e Implementação da Norma GRI

1. Qual a importância para as práticas ESG na sua organização?(Princípio da Comparabilidade)
2. Como você percebe o posicionamento da Unimed Costa Oeste em relação às práticas ESG? (Princípio Equilíbrio)

3. Como você avalia a transparência da cooperativa em relação às suas práticas de sustentabilidade? (Princípio da Clareza)
4. Na sua opinião, a implementação da norma GRI melhorou a transparência da cooperativa? (Princípio da Completude)

Seção 2: **ESG – Privacidade do cliente**

1. Como você percebe a relação entre a transparência da cooperativa e os clientes? (Princípio da Clareza)
2. Existe alguma política de proteção de dados na empresa que atua? (Princípio da Comparabilidade)
3. Caso a resposta seja positiva, vocês consideram que a implantação da política trouxe uma segurança em relação a privacidade dos dados? (Princípio da Comparabilidade)
4. Quais melhorias você acredita que poderiam ser feitas na governança da cooperativa no quesito da privacidade do cliente? (Contexto da sustentabilidade)
5. Como você avalia o impacto das práticas de privacidade do cliente da cooperativa em sua decisão de continuar a parceria com ela? (Princípio da Verificabilidade)
6. As informações em relação ao processo de trabalho da Cooperativa são disponibilizadas através do relatório de gestão e sustentabilidade, com a regularidade anual. Considera essa periodicidade adequada? (Princípio da tempestividade)
7. A cooperativa procura através de controles internos, adequação de contratos com prestadores de serviços e fornecedores e demais políticas, a aplicação dos quesitos de privacidade, isto demonstra qualidade para o cliente? (Princípio da Verificabilidade)
8. A Cooperativa tem implantando o código de conduta do sistema, o comitê de ética, política de privacidade de dados e proteção de dados pessoais, através disso é possível

demonstrar informações suficientes para trazer segurança na informação? (Princípio da Exatidão)

APÊNDICE C

Declaração de Uso de Inteligência Artificial

Em atendimento a Resolução N° 274/2024 – CONSUN da Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUC/PR, declaro que durante a preparação desta dissertação, utilizei a ferramenta ChaptGPT (Open AI 2023) para auxílio na busca de artigos para revisão de literatura e na revisão ortográfica em partes do texto. A ferramenta não foi utilizada para criação de conteúdo, sendo toda a pesquisa e análise de responsabilidade da autora. Após usar essa ferramenta, a autora revisou e editou o conteúdo conforme necessário e assume total responsabilidade pelo conteúdo.

Curitiba, 18 de novembro de 2025.

Rosane Bosio Wurmeister