Ms. Rosana Bosio Wurmeister,
Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

Dra. Leila Andressa Dissenha,
Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

Dr. Alex Sandro Quadros Weymer,
Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

ELEMENTOS CONSTITUINTES DAS PRÁTICAS ESG QUE PROMOVEM A PRIVACIDADE DO CLIENTE EM UMA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

RESUMO

Este estudo investigou de que maneira as práticas de ESG contribuem para a promoção da privacidade do cliente em uma cooperativa de trabalho médico. A crescente demanda por transparência, ética e responsabilidade social tem impulsionado organizações a integrarem sustentabilidade e governança às suas estratégias. No cooperativismo em saúde, tais práticas assumem caráter estratégico diante da sensibilidade dos dados pessoais tratados. Nesse contexto, a privacidade do cliente ultrapassa a dimensão legal, configurando-se como elemento central da legitimidade organizacional, da confiança dos *stakeholders* e da sustentabilidade de longo prazo.

A fundamentação teórica apoia-se em três bases: (i) a metodologia *Global Reporting Initiative* (GRI) e seus princípios de relato (GRI, 2021); (ii) o padrão ESG, que abrange critérios ambientais, sociais e de governança (Calderan *et al.*, 2024; Oliveira & Silva, 2024; Wu *et al.*, 2023); e (iii) a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Freire & Dissenha, 2021), integrando-se à privacidade como direito fundamental e princípio ético (Barbosa *et al.*, 2025; Fox *et al.*, 2022).

Adotou-se abordagem qualitativa por meio de estudo de caso. A coleta de dados envolveu análise documental de relatórios de gestão e sustentabilidade, a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e entrevistas semiestruturadas com representantes de organizações clientes da Unimed Costa Oeste. Realizada a análise de conteúdo (Bardin, 2016) com apoio do *software* Atlas.ti.

Os resultados evidenciam que a política de proteção de dados é percebida como parte integrante das práticas de governança e conformidade. A confiança dos clientes associa-se à percepção de segurança e reputação institucional, mais do que ao conhecimento técnico da GRI. Identificaram-se, contudo, lacunas nos princípios de comparabilidade, completude, contexto de sustentabilidade, tempestividade e verificabilidade. Conclui-se que a GRI contribui para institucionalizar valores éticos e fortalecer a legitimidade organizacional, embora haja oportunidades de aprimoramento.

Palavras-chave: GRI. ESG. Privacidade do cliente. Sustentabilidade. Governança cooperativa.

ABSTRACT

This study investigated how ESG practices contribute to promoting customer privacy in a medical work cooperative. The growing demand for transparency, ethics, and social responsibility has driven organizations to integrate sustainability and governance into their strategies. In healthcare cooperatives, such practices take on a strategic character given the sensitivity of the personal data processed. In this context, customer privacy goes beyond the legal dimension, becoming a central element of organizational legitimacy, stakeholder trust, and long-term sustainability.

The theoretical framework is based on three pillars: (i) the Global Reporting Initiative (GRI) methodology and its reporting principles (GRI, 2021); (ii) the ESG standard, which encompasses environmental, social, and governance criteria (Calderan *et al.*, 2024; Oliveira & Silva, 2024; Wu *et al.*, 2023); and (iii) the General Data Protection Law (LGPD) (Freire & Dissenha, 2021), integrating privacy as a fundamental right and ethical principle (Barbosa *et al.*, 2025; Fox *et al.*, 2022).

A qualitative approach was adopted, through a case study. Data collection involved document analysis of management and sustainability reports, the Privacy and Personal Data Protection Policy, and semi-structured interviews with representatives of client organizations of Unimed Costa Oeste. Content analysis was performed (Bardin, 2016), with the support of Atlas.ti software.

The results show that the data protection policy is perceived as an integral part of governance and compliance practices. Customer trust is associated with the perception of security and institutional reputation, more than with technical knowledge of GRI. However, gaps were identified in the principles of comparability, completeness, sustainability context, timeliness, and verifiability. It is concluded that the GRI contributes to institutionalizing ethical values and strengthening organizational legitimacy, although there are opportunities for improvement.

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

1. Introdução

A crescente valorização das práticas de responsabilidade social, ambiental e de governança tem impulsionado organizações a adotar normas estruturadas para monitorar e relatar seu desempenho sus-

tentável. Nesse contexto, a *Global Reporting Initiative* (GRI) consolidou-se como uma das principais metodologias de elaboração de relatórios de sustentabilidade, oferecendo diretrizes para divulgação de informações econômicas, ambientais e sociais (Bais *et al.*, 2024). Conforme destacam Guerra e Ríos-Osorio (2016), a GRI permite aferir o desempenho organizacional frente a leis, códigos e padrões, além de evidenciar o compromisso institucional com o desenvolvimento sustentável ao longo do tempo (Corrêa & Ribeiro, 2020).

Paralelamente, o avanço das práticas de *Environmental, Social and Governance* (ESG) reforça a necessidade de integrar critérios ambientais, sociais e de governança às estratégias corporativas. A ESG constitui abordagem contemporânea voltada à incorporação de melhores práticas organizacionais e à mitigação de riscos, contribuindo para a longevidade e legitimidade institucional (Oliveira & Silva, 2024). No setor da saúde, marcado pela sensibilidade dos dados tratados e pela relevância social dos serviços prestados, tais práticas assumem importância estratégica (Demartini *et al.*, 2024).

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

Diante desse cenário, o objetivo geral é investigar de que maneira as práticas de ESG contribuem para a promoção da privacidade do cliente em uma cooperativa de trabalho médico.

2. Fundamentação teórica

2.1 O cooperativismo e o cooperativismo de trabalho médico

O cooperativismo constitui modelo organizacional alternativo à estrutura empresarial tradicional, fundamentado na cooperação, na autogestão e na busca pelo bem comum. Sua relevância socioeconômica decorre da capacidade de promover desenvolvimento local sustentável, inclusão social e fortalecimento comunitário (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.*, 2024; OCB, 2024).

No Brasil, as cooperativas médicas consolidaram-se como alternativa diante da instabilidade e fragmentação do

mercado de trabalho em saúde, proporcionando maior autonomia, segurança e melhores condições de atuação profissional. Além disso, ampliam o acesso aos serviços de saúde, especialmente em regiões com oferta pública limitada, reunindo múltiplas especialidades e contribuindo para a sustentabilidade social e econômica das comunidades (Santos *et al.*, 2020).

2.2 A Norma *Global Reporting Initiative* (GRI)

A *Global Reporting Initiative* (GRI) representa um dos principais referenciais internacionais de relato de sustentabilidade, oferecendo diretrizes para comunicação padronizada do desempenho econômico, ambiental e social das organizações (GRI, 2021). Sua adoção contribui para reduzir assimetrias informacionais, fortalecer a transparência e ampliar a confiança dos *stakeholders* (Demartini *et al.*, 2024).

Nas cooperativas médicas, a implementação da GRI estrutura a avaliação e comunicação das práticas ESG, reforçando a legitimidade institucional e a responsabilidade corporativa (Calderan *et al.*, 2024). A norma fornece critérios técnicos que asseguram consistência, comparabilidade e verificabilidade das informações divulgadas.

2.3 Princípios de relato da norma GRI

A GRI estabelece oito princípios fundamentais para garantir qualidade e confiabilidade dos relatórios: exatidão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, completude, contexto da sustentabilidade, tempestividade e verificabilidade (GRI, 2021). Esses princípios orientam a divulgação equilibrada de impactos positivos e negativos, a contextualização dos resultados frente aos objetivos globais de sustentabilidade e a possibilidade de auditoria das informações.

Estudos apontam que, embora haja adesão crescente à GRI, ainda persistem lacunas quanto à aplicação integral dos princípios, com tendência à seletividade e ênfase em aspectos positivos (Bais *et al.*, 2024). Assim, a qualidade do relato depende da incorporação consistente de todos os princípios, fortalecendo a legitimidade e reduzindo assimetrias informacionais (Silva; Veiga Ávila, 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.*, 2025).

2.4 Privacidade do Cliente na GRI

A GRI 418 – Privacidade do Cliente orienta as organizações a relatarem queixas comprovadas relativas à violação de dados, medidas preventivas e corretivas adotadas, bem como estruturas internas de governança voltadas à proteção de dados (GRI, 2016). No setor de saúde, essa diretriz assume relevância estratégica, considerando a natureza sensível das informações tratadas.

A aplicação adequada da GRI 418 reforça práticas ESG, fortalece a reputação institucional e pode gerar vantagem competitiva ao demonstrar compromisso com ética e segurança da informação (Possebon *et al.*, 2024).

2.5 O Padrão Environmental, Social and Governance (ESG)

O conceito de ESG consolidou-se como referência global para avaliação do desempenho sustentável das organizações, incorporando critérios ambientais, sociais e de governança (Calderan *et al.*, 2024).

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).

2.6 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).

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).

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).

2.7 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Lei nº 13.709/2018 (LGPD) constitui marco regulatório da proteção de dados pessoais e de governança da informação no Brasil (Brasil, 2018). Para Freire e Dissenha (2021), a LGPD estabelece que sejam adotadas medidas de segurança voltadas 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.

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). Nesse contexto, a LGPD deve ser compreendida não como obstáculo, mas como instrumento de governança que regula o tratamento responsável de dados e fortalece a confiança institucional (Freire & Dissenha, 2021).

3. Metodologia

O estudo de caso adota uma abordagem qualitativa, de caráter descritivo. 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, todos documentos publicados no portal da Unimed Costa Oeste e a realização das entrevistas com os clientes ativos da cooperativa no momento da realização deste estudo.

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.

As variáveis de análise das entrevistas incluíram a percepção dos clientes sobre as 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 as práticas ESG e a relação entre a implementação da norma e a proteção da privacidade do cliente.

4. Análise dos dados

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).

Comparativamente à 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 1, a seguir, apresenta os principais temas materiais identificados em cada período analisado.

Tabela 1

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

A partir da identificação desses temais materiais apresentados na Tabela 1, procede-se à análise sobre a presença do tema "privacidade do cliente" nos Relatórios de Gestão e Sustentabilidade, considerando que, conforme a norma GRI (2021), os temas materiais devem ser priorizados nos relatórios de sustentabilidade.

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. 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.

A Tabela 2 apresenta o relatório de frequência que organiza os códigos identificados nas entrevistas conforme os grupos temáticos emergentes da análise. Essas informações permitem 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.

Tabela 2

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.

Tabela 3

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 3, 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).

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 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.

5. Discussão dos resultados

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.

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.

A análise dos dados revelou, em primeiro lugar, um certo distanciamento

entre o público entrevistado e a terminologia técnica relacionada à norma GRI. 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. O referencial sobre o padrão ESG também contribui para compreender o significado desse resultado. Segundo Calderan *et al*. (2024), a integração das práticas ambientais, sociais e de governança está diretamente relacionada ao fortalecimento da legitimidade organizacional e à ampliação da confiança dos *stakeholders*.

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. Essa percepção reforça que a governança se 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).

No tema "informações disponíveis", 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. 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).

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. 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 Freire e Dissenha (2021), a proteção de dados não é restringir o uso destes, mas regular o modo como são tratados, garantindo segurança, sigilo e transparência aos titulares.

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. 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).

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. 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.

A regularidade das informações disponibilizadas foi apontada como um ponto sensível pelos entrevistados. A periodicidade anual é percebida como insuficiente para manter os *stakeholders* informados de forma contínua. 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).

Por fim, a temática da transparência foi destacada como traço marcante da relação entre os entrevistados e a cooperativa. 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. Através da fala dos entrevistados, evidencia-se a necessidade de aprimorar os mecanismos de comunicação, de modo que as informações alcancem de forma efetiva o cliente final. De acordo com o referencial teórico, Calderan *et al.* (2024), 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.

6. Considerações finais

Este estudo 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 articulou análise documental e análise de conteúdo com base em entrevistas semiestruturadas. 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).

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.

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).

Isso posto, vê-se que o estudo contribuiu 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.

7. Referências

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edição 70, 2016.

BAIS, Beatrice; NASSIMBENI, Guido; ORZES, Guido. Global Reporting Initiative: literature review and research directions. *Journal of Cleaner Production*, v. 471, art. 143428, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2024.143428.

BASTOS, Elísio Augusto Velloso; PANTOJA, Tiago Luis Souza; SANTOS, Sérgio Henrique Costa Silva dos. Os impactos das novas tecnologias da informação e comunicação no direito fundamental à privacidade. *Brazilian Journal of Development*, v. 7, n. 3, p. 29247-29267, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.34117/bjdv7n3-578.

DE OLIVEIRA Barbosa, Clinton Inácio; DE OLIVEIRA Barbosa Uchoa, Dheffeni; ALENCAR Sardinha Uchoa, Matheus; CORDEIRO de Araújo, Heichon. Privacidade e proteção de dados pessoais: enfoques civis e constitucionais. *Revista de Direito Contemporâneo UNIDEP*, *[S. l.]*, v. 4, n. 1, 2025. Disponível em: https://periodicos.unidep.edu.br/rdc-u/article/view/327.

BRASIL. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 14 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm.

BRIZOLLA, Maria Margarete Baccin; SALLA, Neusa Maria da Costa Gonçalves; GRASSEL, Lisandro Rodrigo. Contribuição dos programas de compliance nas iniciativas de ESG em três Cooperativas do Sistema Unimed. *Desenvolvimento em Questão*, *[S. l.]*, v. 22, n. 60, p. e16112, 2024. DOI: 10.21527/2237-6453.2024.60.16112. Disponível em: https://revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/16112.

CALDERAN, Andre Mafra; PETRILLI, Leonardo; KODAMA, Tatiana Kimura; SOUZA, Juliana Fernanda Monteiro de. ESG no Brasil: do fenômeno de gestão à prática regulada. *Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)*, [S. l.], v. 7, n. 1, 2024. Disponível em: https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/20931

CORRÊA, Rosany; RIBEIRO, Henrique César Melo. Evolução do relatório de sustentabilidade Global Reporting Initiative – GRI: 20 anos de aplicação. *Amazônia, Organizações e Sustentabilidade*, Belém, v. 9, n. 2, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.17648/aos.v9i2.1292.

DEMARTINI, Maria Chiara; BERETTA, Valentina; LARISCH, Anna. Does the transparency of sustainability reports matter? A quantitative assessment. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, v. 32, n. 1, p. 18–43, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.1002/csr.2926.

FERREIRA, Daniela Assis Alves; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr; MARQUES, Rodrigo Moreno. Privacidade e proteção de dados pessoais: perspectiva histórica. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, Ribeirão Preto, Brasil, v. 12, n. 2, p. 151–172, 2021. Disponível em: 10.11606/issn.2178-2075.v12i2p151-172.

FILGUEIRAS, Fernando; LUI, Lizandro; VELOSO, Maria Tereza Trindade. A gramática institucional da proteção de dados e da privacidade no Brasil. *Dados*, v. 68, n. 1, e20220169, 2025. Disponível em: https://doi.org/10.1590/dados.2025.68.1.346.

FREIRE, José Raphael Batista; DISSENHA, Leila Andressa. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as cooperativas: impressões iniciais. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*, v. 16, n. 1, e41636, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.5902/1981369441636.

FOX, Grace; LYNN, Theo; ROSATI, Pierangelo. Enhancing consumer perceptions of privacy and trust: a GDPR label perspective. *Information Technology & People*, v. 35, n. 8, p. 181–204, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.1108/ITP-09-2021-0706.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). *GRI 418: Privacidade do cliente 2016*. Amsterdam: Global Sustainability Standards Board (GSSB), 2016. Disponível em: https://www.globalreporting.org/publications/documents/english/gri-418-customer-privacy-2016/.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). *GRI 1: Fundamentos 2021*. Amsterdam: Global Sustainability Standards Board (GSSB), 2021. Disponível em: https://www.globalreporting.org/publications/documents/english/gri-1-foundation-2021/.

GUERRA, Luisa Cecilia Rodríguez; RÍOS-OSORIO, Leonardo Alberto. Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. *Dimensión Empresarial*, v. 14, n. 2, p. 73–89, 2016. Disponível em: https://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.659.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB). *Relatório: documento-base – 15º Congresso Brasileiro do Cooperativismo*. Brasília, DF: Sistema OCB, 2024. Disponível em: https://somoscooperativismo.coop.br/arquivos/publicacoes/15-cbc-revista.

OLIVEIRA, Pedro Paulo de; SILVA, Reidene de Oliveira. ESG no impacto social das cooperativas. *REVICOOP – Revista do I.COOP*, v. 4, n. 1, 2024. Disponível em: https://revicoop.emnuvens.com.br/revicoop/article/view/88.

POSSEBON, Edna Aparecida Greggio; CIPPICIANI, Felippe Aparecido; SAVOIA, José Roberto Ferreira; MARIZ, Frédéric de. ESG scores and performance in Brazilian public companies. *Sustainability*, v. 16, n. 13, art. 5650, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.3390/su16135650.

SANTOS, Maria Oliveira dos; VIANA, André Pacelli Bezerra; JÁCOME, Marília Augusta Raulino; SANTOS, Ana Laís Oliveira dos. Abordagem sobre cooperativismo entre médicos anestesiologistas: um estudo em uma cooperativa de saúde. *Revista de Gestão e Organizações Cooperativas*, Santa Maria, v. 7, p. 238-252, 2020. Disponível em DOI: https://doi.org/10.5902/2359043241871.

DA SILVA, Rochele Ferreira da Silva; VEIGA AVILA, Lucas. 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*, Caçador (SC), Brasil, v. 13, n. 1, p. e3430-e3430, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.33362/visao.v13i1.3430.

SOUSA, V. L. de; OLIVEIRA, R. de M. e. Os impactos da lei geral de proteção de dados (LGPD) no sistema de saúde brasileiro. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos* , Brasil, São Paulo, v. 7, n. 14, p. e141129, 2024. DOI: 10.55892/jrg.v7i14.1129. Disponível em: https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1129.

WU, Jialing; WANG, Daojuan; FU, Xiaoxia; MENG, Weina. Antecedent configurations of ESG disclosure: evidence from the banking sector in China. *Sustainability*, v. 15, n. 17, art. 13234, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.3390/su151713234.