

OUVIDORIA: ESPAÇO PÚBLICO DE CIDADANIA: O VALOR JURÍDICO DA INFORMAÇÃO

Maria Lumena Balaben Sampaio¹

Resumo

Objetiva-se no presente artigo fomentar a reflexão sobre o valor jurídico da informação diante da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados, no contexto das Ouvidorias, sejam públicas ou privadas. Fornecer, armazenar, tratar, modificar, compartilhar, omitir uma informação por muito tempo confere direitos ao seu titular e, por extensão, consequências jurídicas para aqueles que a emolduram em má-fé ou desvios, como a indução em erro que venha a ferir seus titulares. Para tanto, serão abordadas legislações que também contribuem decisivamente para revelar o aspecto social e econômico da informação. Não são excludentes entre si, em vez disso estão presentes com predominância acentuada em algumas normas, mas coexistem na dinâmica do espaço público de cidadania: a Ouvidoria. O eixo dessa reflexão, portanto, partirá do valor jurídico da informação enquanto direito humano, direito básico do consumidor, direito do usuário do serviço público, especialmente pelo acesso à informação da Administração Pública, e o direito à proteção dos dados pessoais.

Palavras-chave: Ouvidoria Pública e Privada. Proteção de Dados Pessoais. Informação.

DOI:10.37814/2594-5068.2020v3.p13-23

¹ Advogada, especialista em Gestão Pública, Diversidade e Inclusão Social, Ouvidora certificada pela Unicamp e ABO Nacional, mediadora de conflitos, Ouvidora-Geral do Município de São Paulo.

Abstract

The objective of this article is to promote reflection on the legal value of information before the Law on Access to Information and the General Data Protection Law, in the context of the Ombudsman, whether public or private. Providing, treating, modifying, sharing, omitting information for a long time confers rights to its holder and, by extension, legal consequences for those who frame it in bad faith or misconduct such as misleading to harm its holders. To this end, legislation will be addressed that also contributes decisively to revealing the social and economic aspect of information. They are not exclusive to each other. Instead they are present with marked predominance in some norms but coexist in the dynamics of the public space of citizenship: the Ombudsman. The axis of this reflection, therefore, will start from information as a human right, basic consumer right, public service user right, especially through access to public administration information and the right to protection of personal data.

Keywords: Public and Private Ombudsman's Office. Protection of Personal Data. Information.

1 INTRODUÇÃO

A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris, em 10 de dezembro de 1948, constituindo-se em marco legal garantidor da liberdade, da justiça e da paz mundial, razão pela qual relaciona direitos inalienáveis de todos aqueles que compõem a raça humana. No dizer de Rony Vainzof:

Reconhece valores de proteção da privacidade individual e familiar (art. 12) e a liberdade de informação, opinião e de expressão (art. 19). É a matriz de inspiração de todas as leis protetivas de dados pessoais. Suas previsões sempre deixaram claro que nenhum direito é absoluto e mesmo a privacidade ou a liberdade de expressão podem ser limitadas diante do que for estabelecido em lei, objetivando a preservação de direitos e liberdades de terceiros, bem como a moralidade, ordem pública e o bem-estar de uma sociedade democrática (art. 29). (BLUM, p. 21, 2019)

A convergência entre o papel institucional das Ouvidorias e o cenário alinhado com uma política de Direitos Humanos ficou expressa desde a divulgação do Código de Ética da ABO Nacional – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman:

Proposta aprovada na Assembleia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em Fortaleza – CE, no dia 19/12/97. Considerando que a natureza da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores, entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores/Ombudsman podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos.

Considerando que a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Finalmente, considerando que no exercício das suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais”.

Assim, cristalina a diretriz de respeito à pessoa humana como macrodimensão das Ouvidorias. O reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos e, ainda, a viabilização de que sua voz seja ouvida como expressão de controle e participação social são traços genuínos da Ouvidoria.

2 DESENVOLVIMENTO

A concepção matricial de que o respeito à pessoa humana, preservando sua dignidade e direi-

tos que lhe são inerentes, subsidia em grande medida a evolução social e jurídica de todos os países que, de fato, implementaram a Declaração Universal dos Direitos Humanos e fornece as bases de uma sociedade democrática, plural e diversa.

Estabelecida a premissa irrefutável, serão abordadas algumas legislações sem a pretensão intenção de esgotar o assunto. Apenas tiveram destaque aquelas que guardam interface mais direta com as Ouvidorias Públicas e Privadas.

A Constituição Federal de 1988 demonstra o alinhamento à Declaração Universal dos Direitos Humanos quando preceitua:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; [...]

A Carta Magna não só traçou os princípios norteadores da dignidade da pessoa humana como forneceu ferramenta jurisdicional para preservação de direitos quando dispõe no mesmo artigo 5º que:

LXXII - conceder-se-á *habeas data*:

- a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
- b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo; [...]

Assim, a Constituição Federal de 1988 ofereceu base para que legislações infraconstitucionais viessem a normatizar condutas e procedimentos, de um lado pela tutela titular das informações e de outro por aquele que obtém a informação, armazena, trata, compartilha e até mesmo comercializa a informação.

2.1 A Informação nas Relações de Consumo

A Constituição Federal de 1988 também estabeleceu que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII). Ou seja, o comando constitucional expressamente determinou que fosse estabelecida por lei infraconstitucional específica a política de proteção e defesa das relações de consumo.

Em rápida síntese, há que se mencionar que o movimento consumerista, iniciado nos EUA no final da 2ª Revolução Industrial, se expandiu pela Europa, como ressalta Maria Lucia Zulske.

Em 1985, são aprovadas Diretrizes das Nações Unidas para a proteção dos consumidores, por meio da Resolução 39/248, de 09.04.1985, determinando que a defesa do consumidor passasse a fazer parte dos Direitos Humanos e impondo aos Estados Membros a obrigação de formularem uma política de proteção ao consumidor. Reconhece os direitos

fundamentais e universais do consumidor em relação à segurança, à escolha, à informação, a ser ouvido, à indenização, à educação para o consumo e a um meio ambiente saudável. (GREGORI, 2007, p. 77)

As diretrizes internacionais sistematizadas pela ONU, ao atingirem os países sul-americanos, entre outros subdesenvolvidos ou em desenvolvimento, tiveram o acréscimo do oitavo direito básico: o acesso ao consumo.

Entre os méritos do movimento consumerista está a clara identificação do consumidor como agente econômico.

Para monitorar essa demanda social há que ouvir o cidadão para internalizar suas manifestações, até porque na engrenagem capitalista ele é um agente econômico, leia-se, uma peça fundamental. A grande marca diferencial no movimento consumerista, que se iniciou atrelado às reivindicações trabalhistas, especialmente em relação às mulheres, foi o reconhecimento do poder de compra do cidadão, melhor dizendo, da utilização desse poder para não comprar, o que configura o boicote como forma de pressão expressiva a interferir nas variáveis do mercado de consumo. (FILOMENO, 2015, p. 24)

A informação é a ferramenta soberana na relação do cidadão, na condição de consumidor, com o fornecedor de produtos e serviços. Norteia a escolha e promove o consumo consciente do consumidor. Encontramos o binômio valor social e valor econômico da informação, com a sistematização jurídica da informação enquanto direito básico.

Por pressuposto, foi determinado o fornecimento da informação para o consumidor pela Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) assim como foi identificado que as informações sobre o consumidor também tinham impacto econômico. De tal sorte que os primeiros traços de proteção de dados pessoais são concebidos:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o *caput* deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Aspectos como preservação da privacidade dos dados pessoais do consumidor, manutenção de banco de dados, inexatidão, correção, acessibilidade e tempo de divulgação estão, ainda que embrionariamente, resguardados pela seção VI – Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores do Código de Defesa do Consumidor.

A preocupação do legislador revela que os hábitos de consumo vão delinear o perfil do consumidor: como, quando e o que consome. A formação de banco de dados sobre o consumidor e respectivo consumo assume gradativamente a condição de um ativo tangível. À carteira de clientes sucede o *mailing*, o compartilhamento, a fusão e o tratamento de informações sobre consumo com valor econômico.

A consolidação do aspecto econômico e social da informação será ampliada literalmente com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, com *vacatio legis* até agosto de 2020.

2.2 O Acesso à Informação Pública

Em sequência ao comando constitucional para a elaboração de lei que dispusesse sobre a proteção do consumidor, foi determinado pelo art. 5º, XXXIII da Constituição Federal de 1988, que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Com efeito, a Emenda Constitucional nº 19 de 1998 incluiu disposições ao art. 37, § 3º, quando traçou a política de defesa do usuário especialmente dedicada ao acesso à informação pública no inciso III, que dispõe sobre o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII.

Novamente destaque para a direção da Carta Magna com a expressão “no prazo da lei” do art. 5º, XXXIII, e do art. 37, § 3º, “a lei disciplinará”, ou seja, a materialização de uma norma específica que assegurasse ao cidadão o acesso às informações públicas no contexto da política de defesa do usuário do serviço público, o que se efetivou respectivamente com a Lei nº 12.527/2011 – LAI e a Lei nº 13.460/2017 – Lei de Defesa do Usuário.

Para os efeitos da Lei nº 12.527/2011 – LAI, art. 4º, considera-se:

- I – informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- II – documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;
- III – informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;
- IV – informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- V – tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;
- VI – disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;
- VII – autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida

ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;
VIII – integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;
IX – primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

No que se refere à informação pessoal, foi recomendado pelo art. 6º do mesmo diploma legal que houvesse a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Assim, a transparência ativa e a transparência passiva foram estruturadas em observância à proteção dos dados pessoais, com a anonimização de dados como nome, endereço, raça, idade e religião, entre outros, que pudessem identificar ou tornar identificável o cidadão, sem prejuízo das exceções previstas na própria LAI.

Registre-se, ainda, que a disposição do art. 37, § 3º, III traçou, em certo aspecto, que a transparência recaia como atribuição das Ouvidorias, seja pela gestão do registro de pedidos de informação pública, e-SIC, seja pelo monitoramento das informações públicas divulgadas espontaneamente por meio dos Portais de Transparência ou por ambas as dimensões da LAI.

2.3 A informação na defesa do usuário do serviço público

Na linha lógica traçada pelo presente artigo, há que se retomar o art. 37, § 3º da Constituição Federal, que traçou as bases da política de defesa do usuário do serviço público. Há muito o Estado de São Paulo cumpriu a disposição constitucional pela Lei nº 10.294/1999 e o Município de São Paulo, pela Lei nº 14.029/2005 e seus respectivos Decretos. Contudo, a Lei Federal nº 13.460/2017 instituiu de fato a defesa do usuário com gradativa vigência levando em consideração a densidade demográfica de cada Município.

A Lei nº 13.460/2017, Lei de Defesa do Usuário, propiciou uma visão sistêmica com os pontos de contato com a Lei nº 8078/90 – Código de Defesa do Consumidor em seu inciso II, § 2º do art. 1º, e com a Lei nº 12.527/2011 – LAI em seu parágrafo único do art. 2º. Por consequência, quando estabelece que as Ouvidorias terão como atribuição precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico, propor adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações dessa Lei, inclui a proteção de dados e legislações correlatas.

O desafio das Ouvidorias é acompanhar as exigências legais, o que envolve estudo, articulação com seus pares, recursos, planejamento e gestão de pessoas e dados. Sem hesitar, constata-se a evolução do papel social das Ouvidorias tendo as legislações mencionadas se constituído em forças externas indutoras de um novo cenário de atribuições e atuação.

3 A PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Contribuindo para o aspecto socioeconômico da informação, foi promulgada a Lei nº 13.709 em

14 de agosto de 2018, que entrará em vigor em agosto de 2020. A *vacatio legis*, ou seja, o período determinado para que a lei entre em vigor a partir de sua publicação, já fornece forte indicativo de seu impacto na dinâmica das relações entre o cidadão e o poder público ou privado que obtenha seus dados pessoais.

Trata-se de uma necessidade, pois estará descaracterizada a inspiração se consideramos que:

A União Europeia vinha no aperfeiçoamento de sua legislação até desembocar na chamada General Data Protection Regulation (GDPR), vigente desde 25 de maio de 2018, que gerou impactos em todo o globo. Isso porque sua aplicação abrangia não apenas as empresas europeias, mas todas aquelas que tratam dados pessoais de indivíduos que se encontravam no território europeu no momento da coleta ou, ainda, que oferecessem serviços à sua população. Por outro lado, as empresas europeias ficaram impedidas de contratar empresas em países que não dispunham do nível de proteção adequado, regra que incluía o Brasil, até a promulgação da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. (COTS, 2019, p. 23)

O senador Ricardo Ferraço, relator da Lei durante sua tramitação, referiu-se aos dados pessoais como “um insumo principal da atividade econômica em todos os setores possíveis da sociedade”.

Cumpra traçar um importante aspecto: qual é o objeto tutelado da LGPD? Rony Vainzof, em coletânea de artigos, ensina que:

A Lei Geral de Proteção de Dados brasileira (LGPD) preocupa-se e versa apenas e tão somente sobre o tratamento de dados pessoais. Ou seja, não atinge diretamente dados de pessoa jurídica, documentos sigilosos ou confidenciais, segredos de negócio, planos estratégicos, algoritmos, fórmulas, *softwares*, patentes, entre outros documentos ou informações que não sejam relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável. (BLUM, 2019, p. 19)

Sobre os destinatários da lei, prossegue o autor, “a LGPD aplica-se a pessoas físicas e jurídicas que tratem dados pessoais, de direito público ou privado” (BLUM, 2019, p. 20).

Depreende-se, por consequência, que todos que coletam, armazenam, tratam, compartilham e expurgam dados pessoais se submetem à LGPD. Da portaria com controle de acesso que obtém dados pessoais, às vezes até biometria, em prédios públicos ou privados (condomínios, por exemplo), ao cadastro das escolas, planos de saúde, seguros, contribuintes, entre muitos outros, terão que, em algum momento, se adaptar às determinações da LGPD.

Existem exceções previstas no art. 4º da LGPD, ou seja, a lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais realizados para fins particulares e não econômicos ou aqueles realizados para fins exclusivamente de segurança pública ou atividade de investigação e repressão de infrações penais, entre outros. Contudo, a implementação da LGPD revelará de fato sua abrangência, da cabeleireira que anota os dados da cliente, como nome, RG, data de nascimento, até as Ouvidorias que registram denúncias.

Para as Ouvidorias, recomenda-se estudo e articulação técnica aprofundados para que os procedimentos a serem instituídos em agosto de 2020 sejam fruto de debates e consensos.

Cumpra lembrar que a Ouvidoria tem entre seus princípios a confidencialidade, especialmente em relação aos registros de manifestações, contudo coexiste a sua atribuição de zelar pela trans-

parência dos dados da Administração Pública. Eis que o equilíbrio entre a informação permitida e a sigilosa indica a Ouvidoria como unidade organizacional que receberá, analisará e fornecerá subsídios para eventuais desvios da Lei Geral de Proteção de Dados. A *expertise* ao longo da atuação das Ouvidorias constitui lastro para a implementação desse novo paradigma.

Ressalte-se a seção III da LGPD que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, demonstrando especial atenção às normas protetivas em vigência, a exemplo da coibição à publicidade abusiva que se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança (§ 2º do art. 37 da Lei nº 8.078/90).

Em grande medida, portanto, a LGPD regulamenta em detalhes a proteção de dados pessoais prevista na Lei nº 12.527/2011 – LAI – Lei de Acesso à Informação. Mas, há que se reconhecer que a tecnologia da informação é vetor de muitas disposições:

Por isso, também, é que se compreende a necessidade de regular o direito à privacidade sob uma perspectiva econômica, focada no já mencionado fluxo internacional de dados – um elemento fundamental para a economia globalizada dos séculos XX e XXI. Portanto, referidos direitos fundamentais, como o da privacidade, ganharam maior necessidade de proteção legal, como por meio da LGPD, assim como da General Data Protection Regulation (GDPR), norma da União Europeia que inspirou a legislação brasileira, diante da quantidade avassaladora de dados coletados na era digital e do elevado grau de organização e inteligência empregado sobre eles (progresso quantitativo e qualitativo), viabilizando análises valorativas, não apenas pelo Estado sobre os cidadãos, mas também por empresas privadas. (BLUM, 2019, p. 22)

De maneira geral, há o consenso de que a LGPD trouxe à governança um componente de “*compliance* digital” quando determina a implementação de programa de governança em privacidade, até porque a seção II estabelece boas práticas, que incluem procedimentos de reclamações e petições dos titulares das informações.

Dito de outra forma, há um alinhamento com as macrofunções do controle interno, especialmente com as Ouvidorias, que poderão receber as reclamações de desvios e/ou descumprimento da LGPD.

Acrescente-se que a Lei nº 13.709/2018 foi alterada em alguns tópicos pela Lei nº 13.853/2019, que criou a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, que, nos termos do art. 55-C, é composta de:

- I – Conselho Diretor, órgão máximo de direção;
- II – Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade;
- III – Corregedoria;
- IV – **Ouvidoria**; (grifo nosso)
- V – órgão de assessoramento jurídico próprio; e
- VI – unidades administrativas e unidades especializadas necessárias à aplicação do disposto nesta Lei.

Salta à evidência a importância da Ouvidoria nesse contexto, da mesma forma como implica reflexões sobre sua atuação de maneira efetiva.

Por oportuno, há que se mencionar a Lei nº 13.848/2019, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras. A seção II foi dedicada às Ouvidorias, sendo estabelecido pelo art. 22 que haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) Ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

Reforçado está o cenário brasileiro no que se refere à importância das Ouvidorias pelo seu caráter autônomo e independente, que viabiliza o controle e a participação social por meio do acolhimento de manifestações, objetivando a melhoria contínua e aprimoramento da gestão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para fomentar a reflexão e o debate, o percurso adotado pelo presente artigo teve por premissa a proteção à pessoa humana prevista na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), que constitui um dos fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (2018) quando alinha aos direitos humanos o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Procurou-se construir, em decorrência, o itinerário da informação no contexto jurídico que, por sua vez, confere tutela aos valores social e econômico intrínsecos à informação pessoal, preservando sua intimidade.

O propósito das leis mencionadas no presente artigo complementa-se, ou seja, a proteção de dados pessoais da LGPD não colide com o acesso à informação pública previsto pela LAI. Em vez disso, a primeira refina as previsões da segunda, em muito alicerçada pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Nesse passo, há que se reconhecer que o cidadão tem, por meio do espaço público das Ouvidorias, controle e participação, obtendo informações do Poder Público e, ao mesmo tempo, manifestando-se em eventuais desvios, falhas, incorreções e condutas funcionais que venham a comprometer os direitos que lhe são garantidos.

As Ouvidorias assumiram um papel social relevante no cenário brasileiro, evoluem à medida que, pela credibilidade alcançada ao longo dos anos, têm o reconhecimento e a legitimidade conferidos pelas novas dinâmicas da relação do cidadão com a Administração Pública e Privada, com destaque à proteção dos dados pessoais.

Esperando ter alcançado o objetivo inicial proposto, fica registrada a expectativa de construção conjunta do conhecimento sobre a transparência e proteção de dados pessoais pelas Ouvidorias.

Muito trabalho à frente!

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Eloisa de Sousa; PEREIRA, Flávio de Leão B. (Org.). Direitos Humanos e a Ouvidoria Pública. In: *1948/2018 – 70 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2018.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 1988.

_____. Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm>.

COTS, Márcio; OLIVEIRA, Ricardo (Org). *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais*. 2. ed. São Paulo: Ed. Thomson Reuters – Revista dos Tribunais, 2019.

FILOMENO, José Geral Brito (Org.). *Tutela Administrativa do Consumidor*. São Paulo: Ed. Atlas, 2015.

GREGORI, Maria Stella. *Plano de saúde: a ótica da proteção do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2007. (Biblioteca do Direito do Consumidor – 31)

NOBREGA MALDONADO, Viviane; OPICE BLUM, Renato et al. (Org.). *LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados*. São Paulo: Ed. Thomson Reuters – Revista dos Tribunais, 2019.

PEREZ, José Roberto; BARREIRO, Adriana Alvim; PASSONE, Eric. *Construindo a Ouvidoria no Brasil*. Campinas: Ed. Unicamp, 2011.

VISMONA, Edson; BARREIRO, Adriana Alvim. *Ouvidoria Brasileira: o cidadão e as instituições*. Campinas: Ed. Unicamp, 2015.

ZULZKE, Maria Lucia. *Abrindo a empresa para o consumidor – A importância de um Canal de Atendimento*. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ: Qualitymark Editora, 1997.