

LGPD – UMA MUDANÇA E TANTO PARA AS EMPRESAS!

A lei europeia de proteção de dados pessoais - *GDPR (General Data Protection Regulation)* - fez aumentar a importância e a preocupação sobre os direitos dos indivíduos (ou titulares dos dados) e como as empresas operam, direcionando-as a entender de onde estão obtendo esses dados e como trabalham com eles. Na Europa a lei já vigora tem um ano e já existem vários casos de não conformidade relatados com penalidades impostas.

Como essa lei foi a base de criação da nossa *LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)*, as empresas brasileiras precisam também se adequar, assim como também seus parceiros de negócios, fornecedores, agências de comunicação e outros agentes da corrente de negócios envolvida. Toda a cadeia é impactada e todos são corresponsáveis pelos dados do cliente. Não existem membros sem responsabilidades. Uma mudança forte que afetará empresas de todos os tipos e tamanhos. Não é mais uma “leizinha” qualquer, mas uma mudança de paradigma muito potente, que implicará em multa significativa (2% do faturamento do ano anterior).

E COMO A EMPRESA FAZ PARA SE ADEQUAR À NOVA LEI?

A empresa deverá iniciar um programa forte de conformidade (compliance) baseada em três pontos principais que envolve:

- revisão dos procedimentos internos/externos de dados, como administração de dados, atualização de rede segurança e auditorias;
- revisão de documentos, contratos, normas e políticas que envolvem fornecedores e parceiros de negócios;
- mudança cultural, envolvendo toda a empresa em treinamento regulares e a conscientização de parceiros, clientes e fornecedores.

O processo de mudança e adequação inicia-se pelo diagnóstico orientado por dois pilares principais: Jurídico, que avaliará o processo de dado da empresa identificando possíveis riscos e inconformidades; e Tecnológico, que verificará o tratamento dos dados (envolvendo coleta, armazenamento e compartilhamento) e o fluxo de informações dentro e fora da empresa.

Após essa análise de dados e processos, é possível chegar a um quadro com os pontos críticos dentro da empresa e chegar, assim, a um projeto de trabalho e recomendações de mudança passando por processos, ferramentas, sistemas e indivíduos. Os tempos para execução desses processos variam de acordo com o tamanho da empresa e volume de dados tratados, podendo levar um tempo considerável. Monitoramento e acompanhamento dos

novos procedimentos fazem parte da fase final e contínua da vida da empresa.

Mas o tempo para começar é já, pois a validade da lei já está definida e, até o momento, a data para início das novas conformidades é Agosto de 2020. Falta pouco!!

Baseando com o que acontece com a GDPR e a LGPD próxima de ser implementada, a lei deve ser vista como uma oportunidade e não somente como um gerador de multas e penalizações. Evidente que o controle da lei será feito através dessas medidas, mas a rapidez e correção em se adequar serão diferenciais competitivos, transformando sua marca em referência do mercado.

Na Europa, o consumidor já passou a conhecer seus direitos e passa, num segundo momento, a escolher as empresas que mais se adequam ao seu perfil e que trata seus dados com correção. No Brasil quem já está no caminho para adequação, começa a envolver seus parceiros e fornecedores no processo, questionando-os sobre as melhores práticas da lei e a consequente orientação para empresas em conformidade com a LGPD.

Os canais de comunicação precisam mudar, no formato e na linguagem, para essa nova realidade. Caso o cliente pergunte por que está sendo pedida uma informação o que sua equipe responderá? O Call Center realizando inúmeras ligações para o consumidor que

ninguém sabe de onde veio, oferecendo produtos. Isso é familiar? Pois tem tempo para terminar: agosto de 2020. São desafios enormes para toda a equipe de vendas e marketing, tenham elas o nome que tiverem em sua empresa. Essa é a hora para mudar! Vamos começar?

Este é o panorama que se apresenta como desafio para o atendimento dessa legislação. O tempo para iniciar é já. O trabalho a ser executado é grande. Vamos começar?