

Na missão de construir uma cultura corporativa que priorize a integridade dos dados, é importante compreender o impacto da conformidade sobre a realidade empresarial

Por Régis Lima

Atualmente, debater a importância de se preservar a segurança dos dados é um exercício indispensável para empresas de todos os tamanhos e segmentos. Não por acaso, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foi elaborada e teve sua vigência aplicada nos últimos meses, ainda caminhando a passos vagarosos para que o texto completo seja contemplado. Se por um lado, adotar a inovação como uma nova filosofia operacional é uma missão compartilhada pelos que desejam abraçar a transformação digital, a figura dos dados não fica de fora dessa equação, sendo igualmente fundamental para a eficiência das operações e a própria saúde do negócio.

Afinal, como a introdução de políticas de *Compliance* em uma organização acompanha essa mentalidade inovadora? Para responder essa pergunta, devemos nos apoiar em uma visão ampla sobre o armazenamento, coleta e utilização dos dados, buscando alternativas que aprimorem procedimentos cruciais nesse sentido. Com a finalidade de não se restringir ao campo teórico, algumas medidas favorecem à fortificação de uma governança corporativa em harmonia com a conformidade das informações disponíveis.

O impacto comportamental do *Compliance*

Não há como questionar a importância de operações seguras e respaldadas digitalmente para a segurança dos dados. O que muitos deixam passar é a influência do *Compliance* sobre hábitos e aspectos comportamentais dos colaboradores, principais envolvidos na rotina empresarial e responsáveis por lidar com as informações depositadas internamente. Para o gestor, fica a exposta a necessidade de trabalhar costumes de transparência em todas as relações, preparando um terreno propício à recepção da LGPD e à inovação processual.

O efeito também deve ser institucional. Isto é, deve fazer parte do cerne da empresa e contagiar todos os departamentos e setores, independentemente de hierarquias ou posicionamentos. Somente desta forma, é possível projetar que a companhia dê continuidade ao *Compliance* para todas as atividades, deixando o lado teórico e partindo para termos práticos.

Mudança acompanha evolução do consumidor

Assim como a parte operacional das empresas, o perfil do consumidor está em constante evolução, cada vez mais atualizado quanto às novidades do mercado. O usuário tem interesse e precisa estar a parte do que está sendo feito com suas informações, de modo claro e objetivo. Isso implica em uma reformulação completa no departamento de relacionamento com o cliente, o que não significa algo negativo ou limitador.

Proporcionar uma jornada de fidelização madura no que diz respeito à privacidade, consentimento e transparência, vai além de demonstrar que sua organização está alinhada com a legislação fiscal, trata-se de um diferencial competitivo que pode ser determinante para o sucesso ou não de um negócio. O conceito de *Compliance*, indubitavelmente, deve ser implementado no âmbito interno e externo.

O papel da tecnologia sob a figura do BPO

Redirecionando a proposta da reflexão para o aspecto técnico e processual, vertente primária para que a integridade dos dados seja garantida no cotidiano operacional, é preponderante que o gestor apoie seu fluxo de informações em ferramentas tecnológicas seguras e assertivas. Pensando em opções viáveis e adequadas às necessidades apresentadas por cada empresa, o *Business Process Outsourcing* (BPO) representa uma possibilidade bem-vinda de deixar essa tarefa complexa para

equipes especializadas e respaldadas pela tecnologia.

Destaco que soluções completas de terceirização formalizam grandes oportunidades de aproveitar intensamente o que a inovação tem a oferecer, sob os cuidados de especialistas capacitados. Os benefícios são numerosos e, entre eles, a utilização consciente e assertiva dos dados abre portas estratégicas indispensáveis nos dias de hoje. No fim, o *Compliance* acaba se mostrando uma consequência positiva de uma junção de iniciativas, todas reunidas com o propósito máximo de consolidar a proteção das informações concedidas.

***Régis Lima** é Diretor Executivo e de Operações na Lumen IT. Possui mais de 20 anos de experiência em Gestão de Equipes e atuação em cargos executivos de empresas nacionais e multinacionais do mercado de TI.