

Estabelecer, automatizar e dimensionar processos de privacidade em toda a empresa

Uma análise da KPMG e OneTrust



Há alguns anos, equipes da área de privacidade normalmente eram encontradas apenas em grandes organizações de setores altamente regulamentados, como o bancário e o de saúde. Essas equipes costumavam ser pequenas — ou até mesmo eram uma área de uma única pessoa — e mantinham um foco singular em torno da conformidade com as regulamentações federais de privacidade. Atualmente, as áreas de privacidade podem ser encontradas em todos os setores, à medida que a mentalidade organizacional sobre o tema passou de um foco restrito em conformidade para uma abordagem mais ampla, considerando a privacidade como um diferencial competitivo.

Além da sua função de *compliance*, as equipes de privacidade em organizações multinacionais também devem assegurar que o uso de dados pessoais pela empresa esteja de acordo com regulamentos globais complexos de proteção de dados, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (*General Data Protection Regulation* ou GDPR, em sua sigla em inglês), na Europa, e a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (*California Consumer Privacy Act* ou CCPA, em sua sigla em inglês), nos Estados Unidos. Essas leis e normatizações — além de outras que deverão ser aprovadas em um futuro próximo — aumentam os direitos individuais sobre privacidade e permitem que os consumidores assumam a propriedade dos seus dados.

Ser visto como um guardião confiável dos dados do cliente pode fortalecer a sua fidelidade e servir como um diferencial competitivo. Porém, diante das amplas regulamentações de privacidade e proteção de dados em constante mudança, muitos líderes consideram suas organizações despreparadas para cumprir as obrigações sobre o tema.

As empresas globais frequentemente enfrentam dois grandes desafios relacionados à privacidade:

- Em primeiro lugar, elas lutam para estabelecer os processos básicos necessários para demonstrar as práticas de *compliance* sobre privacidade, como estabelecer a governança e responder às solicitações de direitos do consumidor.
- Em segundo lugar, a capacidade dos seus processos manuais em lidar com grandes volumes de dados é cada vez mais colocada à prova. Tanto um aumento no número de solicitações quanto uma dependência excessiva em equipes internas especializadas, caras e escassas sobrecarregam a organização para atender a novas demandas.

Combinados, esses desafios estão levando as empresas a automatizar os processos de privacidade.

Felizmente, a aliança entre a KPMG e a OneTrust combina serviços profissionais e tecnologia da privacidade para fornecer uma ampla estratégia para instituir uma estrutura de governança, desenvolver e implementar processos e apoiar a gestão de mudanças, conforme sua empresa automatiza seu programa de privacidade.

OneTrust: tecnologia para impulsionar a privacidade

Reconhecida pela Forrester como líder em gerenciamento de privacidade e entendimento do GDPR, a solução de tecnologia da OneTrust cria e automatiza fluxos de trabalho relacionados a processos de privacidade. Por ser usada por mais de cinco mil empresas em todo o mundo, os executivos da área podem se sentir seguros de que a OneTrust fornece visibilidade, automação e manutenção de registros para apoiar o cumprimento das leis e estruturas necessárias para o programa de *compliance*.

A ativação do fluxo de trabalho da OneTrust é centrada em um sólido inventário de dados. Todos os fluxos usam as informações contidas no inventário para avaliar o risco ou fazem atualizações conforme novas informações são identificadas. Consequentemente, a plataforma integra e centraliza vários processos de privacidade distintos que normalmente são realizados manualmente. Além disso, um ciclo de *feedback* automatizado e painéis (*dashboards*) ilustram o *status* atual e o progresso em relação aos regulamentos.

A capacidade da tecnologia de fluxos de trabalho da OneTrust pode aliviar o peso das atividades de *compliance*, à medida que automatiza a coleta de informações em pontos de contato com o cliente, avalia o risco e o impacto das mudanças nas políticas, centraliza e otimiza o rastreamento do risco de privacidade e reduz a necessidade de intermediários especializados.

KPMG: referência em privacidade e proteção de dados

A prática de privacidade e governança de informações da KPMG permite entender que a legislação sobre privacidade costuma ser extensa, com vários requisitos sobre as obrigações da empresa, mas geralmente não há clareza sobre como os requisitos devem ser cumpridos. A maneira com a qual cada empresa cumpre as regulamentações globais de privacidade, de modo geral, depende dos seus níveis de tolerância aos riscos e dos seus processos e objetivos de negócios.

Usando sua Estrutura de Gestão da Privacidade (*Privacy Management Framework* ou PMF, na sigla em inglês), a equipe multifuncional de privacidade das firmas-membro da KPMG está bem qualificada para orientar as organizações globais no desenvolvimento de uma estratégia de automação de privacidade, nortear o desenvolvimento e a implementação de processos, apoiar a implementação e configuração da tecnologia, liderar atividades de gestão de mudanças para incentivar a adoção bem-sucedida em toda a empresa, e trabalhar em parceria para realizar as atividades de “execução” definidas.

A prática global de privacidade, realizada pelas firmas-membro da KPMG, inclui mais de 300 profissionais em 75 territórios, que apresentam certificações como *Certified Information Privacy Manager* (CIPM), *Certified Information Privacy Technologist* (CIPT) e *Certified Information Privacy Professional* (CIPP/EUA e CIPP/Europa), além de mais de 100 recursos focados em privacidade nos EUA. Com este profundo conhecimento, a KPMG fornece uma perspectiva consistente sobre privacidade e proteção de dados em todo o mundo.

Empresas com compromisso comprovado com a privacidade e proteção de dados do cliente se destacam em seu mercado. Para ajudar a sua organização a permanecer à frente da concorrência, a prática da KPMG oferece estratégias e análises baseadas em princípios de privacidade e proteção de dados que podem ser facilmente modificadas conforme novas regulamentações são publicadas.

Uma solução para automatizar e dimensionar os processos de privacidade

Com as novas regulamentações para direitos individuais de privacidade, as solicitações de informações e pedidos de exclusão de cadastro (*opt-out*) estão aumentando rapidamente. O recebimento de solicitações é administrado, com frequência, por especialistas em privacidade internos, que são custosos e escassos. Além disso, o volume de dados organizacionais está aumentando continuamente, desafiando os esforços de manutenção do programa de privacidade. Visto que as empresas estão tentando ampliar o valor dos seus dados, os especialistas em privacidade são obrigados a atuar em diferentes áreas, pois sua experiência é necessária em um número crescente de questões.

Nesse ambiente, é fundamental que as equipes de privacidade instituem processos centrais projetados para cumprir as novas regulamentações. A atuação conjunta da KPMG e da OneTrust oferece serviços profissionais e tecnologia para estabelecer, automatizar e dimensionar processos de privacidade, incluindo:

- Definição da governança e supervisão de privacidade.
- Monitoramento e resposta às solicitações de acesso e *opt-out* do consumidor.
- Criação e manutenção de um inventário de dados (registro das atividades de processamento).
- Gerenciamento da privacidade de terceiros.
- Gestão de avisos de privacidade e consentimentos.
- Integração da privacidade às atividades de proteção de dados.
- Determinação das práticas de gerenciamento de incidentes de privacidade.
- Gerenciamento do risco de privacidade.

As equipes das firmas-membro da KPMG ajudam sua empresa a articular uma estratégia de automação, desenvolver e implementar processos, apoiar a implementação e configuração da OneTrust e fornecer treinamento para impulsionar a adoção das novas práticas. Com a KPMG e a OneTrust, seus processos de privacidade podem se alinhar às regulamentações relevantes e reduzir as demandas sobre os profissionais de privacidade da sua organização.

Implementar um programa de privacidade robusto e responsivo

Regulamentações globais de privacidade, complexas e em constante evolução, criam obrigações de conformidade significativas e que consomem muitos recursos. Embora as organizações multinacionais já possam empregar especialistas da área, grandes volumes de solicitações de dados de consumidores e equipes reduzidas de profissionais estão obrigando muitas empresas a automatizar seus processos de privacidade.

Com a KPMG e a OneTrust, sua empresa pode desenvolver e implementar as estratégias e práticas de privacidade para melhorar a experiência do consumidor, otimizar as operações, apoiar o cumprimento regulatório, melhorar a reputação da marca e a confiança do investidor, entre outras possíveis ações.

Para obter mais informações sobre nossos serviços de segurança cibernética e privacidade, visite o site <https://home.kpmg/br/pt/home/servicos/consultoria/risk-consulting/seguranca-cibernetica.html> ou entre em contato com um dos nossos profissionais.

A prestação de todos ou de alguns dos serviços aqui descritos pode não ser permitida para clientes de auditoria da KPMG e suas afiliadas ou entidades relacionadas.

Contato

Orson B. Lucas
Sócio-líder de
Advisory e de
Serviços de
Privacidade da
KPMG nos EUA

E: olucas@kpmg.com

Scot Alexander
Sócio-diretor
de Relações
de Soluções
da KPMG
nos EUA

E: scotalexander@kpmg.com

Klaus Kiessling
Sócio de
Cyber Security
e Privacidade
da KPMG
no Brasil

E: kkiessling@kpmg.com.br



© 2021 KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membro independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada. Todos os direitos reservados.

O nome KPMG e o seu logotipo são marcas utilizadas sob licença pelas firmas-membro independentes da organização global KPMG.

Todas as informações apresentadas neste documento são de natureza genérica e não têm por finalidade abordar as circunstâncias de um indivíduo ou entidade específicos. Embora tenhamos nos empenhado em prestar informações precisas e atualizadas, não há nenhuma garantia sobre a exatidão das informações na data em que forem recebidas ou em tempo futuro. Essas informações não devem servir de base para se empreender ação alguma sem orientação profissional qualificada e adequada, precedida de um exame minucioso da situação concreta. [BD211041]