

Pesquisa LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)



Como as empresas se preparam para atender à nova regulamentação



Dados: matéria-prima tratada com responsabilidade

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), aprovada em agosto de 2018 e que já entrou em vigor, está transformando o modo como o mercado irá tratar os dados pessoais de clientes, consumidores e usuários de serviços. Para medir o conhecimento deste novo cenário regulatório, a Serasa Experian realizou pesquisas em 2019 e em 2020. As conclusões permitem avaliar a jornada de amadurecimento e adequação das empresas em relação à LGPD.

O primeiro estudo foi realizado em 2019, nos meses de fevereiro e março, com 508 empresas entrevistadas em todas as regiões do país. O segundo, que vamos apresentar a seguir, ocorreu em março e abril de 2020, com 513 empresas. Para entender mudanças e tendências de um ano para o outro, foram feitas algumas análises comparativas.

O que você precisa saber

- 71% das empresas consideram ter níveis mediano e alto de conhecimento sobre a LGPD em 2020, contra 66% em 2019.
- No geral, 50% dessas empresas disseram que estariam preparadas até a entrada da lei em vigor.
- Porte e segmento de atividades influenciam nesta jornada: empresas de tecnologia se destacaram pelo alto nível de conhecimento (91%) e preparação (93%).
- Microempresas declararam ter pouco (25%) ou nenhum conhecimento (também 25%) sobre o novo cenário regulatório.
- 29% das empresas entrevistadas afirmaram adotar Visão Única do Cliente (VUC) na gestão e no tratamento de suas bases de dados.
- Quanto maior a empresa, maiores os níveis de conhecimento e preparação para a LGPD. Em média, 73% das empresas que já tinham conhecimento estavam preparadas, e esse percentual foi para 86% entre as de grande porte.
- Treinamento é o desafio unânime para a adequação à LGPD.



Conhecimento e Preparação

Em comparação com o ano anterior, em 2020, mais empresas se autodeclararam preparadas e com maior entendimento sobre a lei. Elas consideraram que o nível de conhecimento (mediano e alto) aumentou de 66% em 2019 para 71% em 2020. E também avaliaram estar mais preparadas: o índice subiu de 65% para 73%.

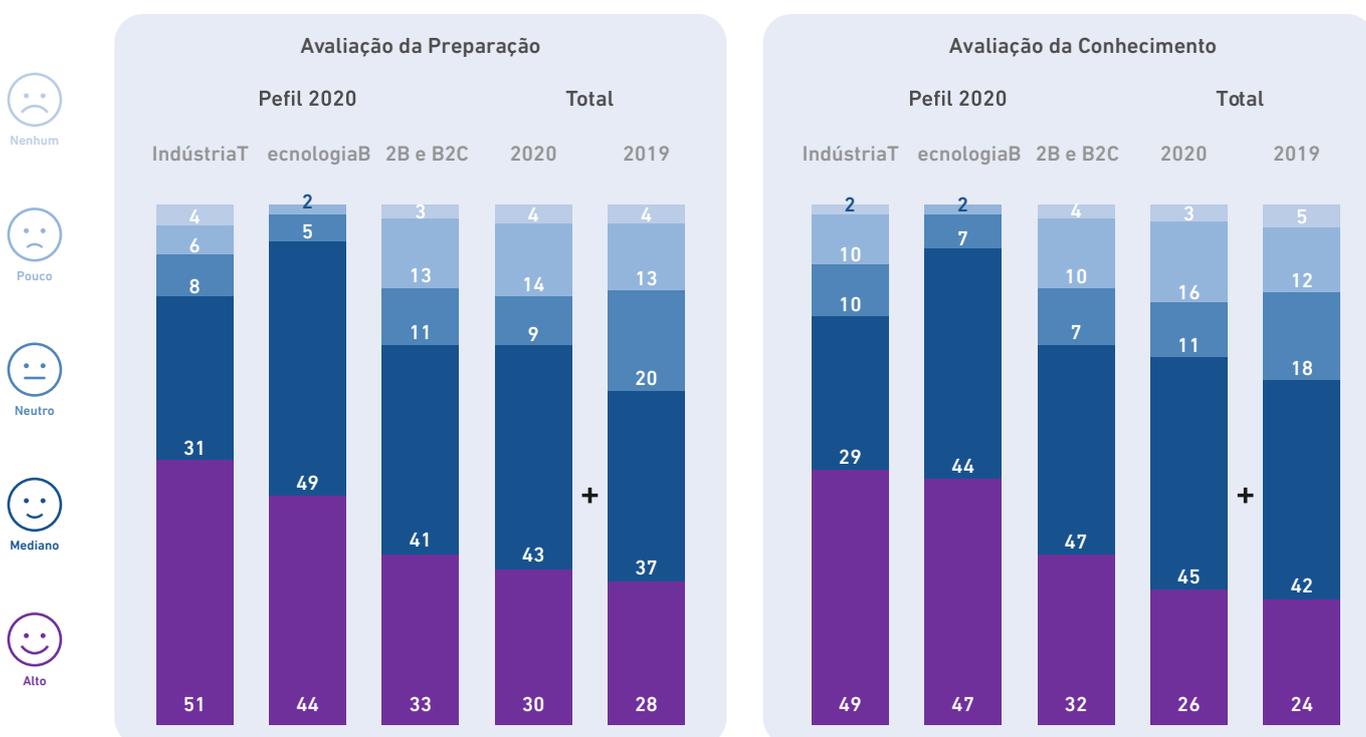
Isso sugere que, com a proximidade da implementação da lei, as empresas naturalmente já estavam mais preparadas que no ano anterior, apesar de ainda serem altos os percentuais que declararam que os níveis de conhecimento e preparação são medianos.

As empresas do ramo de tecnologia se destacaram nesse sentido ao declararem níveis altos e medianos: 91% de conhecimento e 93% de preparação.

Dos 513 entrevistados, 26% consideraram ter um nível alto de conhecimento da LGPD. E 30% apontaram estar muito preparados em relação à nova lei.

Níveis de conhecimento e preparação para LGPD

Comparativo 2019 x 2020 e Perfil 2020



P6. Pensando na empresa, como avalia o conhecimento e o nível de preparação em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (conhecimento também como LGPD)? (RU)

Treinar toda a equipe para entender a lei continua sendo o desafio mais relevante

Como o impacto da LGPD atinge diversas áreas das empresas, treinar a equipe para entender a lei foi o desafio apontado como mais relevante:

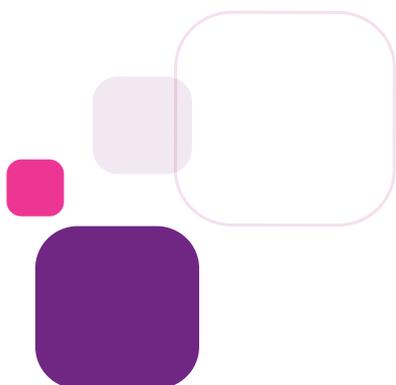
3 desafios mais relevantes que a empresa ainda tem para se adequar à LGPD



P20. Dentre os principais desafios que sua empresa ainda tem para se adequar à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, como você classificaria os três mais relevantes? (Ordenar 1 a 3)

O desafio de treinar toda equipe para se adequar à LGPD foi o principal (36%) e também o mais relevante na pesquisa realizada em 2019 (41%).

Os outros dois desafios mais relevantes em 2020 são: identificar a tecnologia ou correções que precisamos (33%) e fazer com que TI inclua projetos referentes à lei em seu fluxo de trabalho (31%).



Coleta e Manutenção de Dados dos Clientes

Modo como empresas coletam dados depende do seu porte

Há diferentes formas de coletar dados pessoais dos clientes e o porte da empresa revela uma tendência sobre como essas coletas, em sua maioria, são feitas.

- Microempresas coletam mais dados presencialmente, em reuniões, feiras ou eventos (41%), e pelas mídias sociais (33%).
- Empresas de pequeno porte usam estratégias de prospecção de e-mail (37%).
- Já as de médio e grande portes utilizam canais estruturados como website da empresa, empresas de bancos de dados, programas de fidelidade, call center, in-store (fisicamente) e via apps (aplicativos).



De maneira geral, as formas de coletar dados dos clientes mantiveram-se as mesmas que já tinham sido listadas no ano anterior, exceto para a coleta via call center, que teve redução de 11%, e in-store (quando a coleta é feita a partir de uma compra em uma loja física, por exemplo), que teve redução de 5% em 2020.

Coleta de dados e conhecimento da legislação também variam por atividade

Diferentes ramos de atividades têm suas particularidades na forma de coletar dados dos seus clientes. Podemos conferir essas diferenças na tabela abaixo.

Entre empresas do ramo de tecnologia, por exemplo, ganham destaque na coleta de dados:



Website da empresa
(53%)



Prospecção por e-mail
(46%)



Mídias sociais
(42%)

Já o segmento de alimentação revelou foco maior em:



Coleta pessoal
(36%)



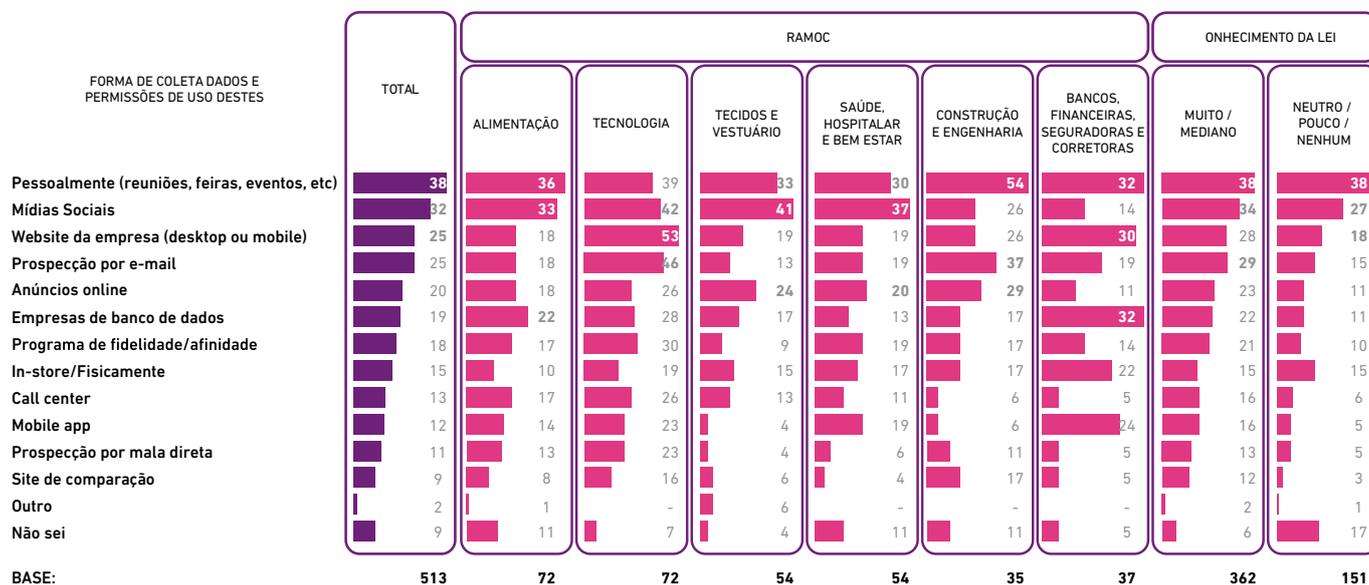
Mídias sociais
(33%)



Empresas de banco de dados
(22%)

Forma de coletar dados e permissões

Perfil 2020 x Ramo e Conhecimento de lei



P7. De que forma sua empresa coleta dados e as permissões de uso destes dados dos clientes/consumidores?(RM)

Visão Única do Cliente (VUC): porte e ramo de atividade influenciam adoção

Apenas 29% das empresas utilizam a Visão Única do Cliente (VUC): uma forma de agrupar, gerenciar e tratar dados. Assim como já havia sido evidenciado em 2019, a maioria das empresas têm uma visão fragmentada dos dados dos seus clientes.

Identificamos que as microempresas são as que melhor conseguem manter uma Visão Única do Cliente (32%), provavelmente pela carteira menor e mais restrita. Já as empresas maiores comumente têm várias bases de dados de clientes e dependem de ferramentas para integração e consulta dessas bases.

As empresas com níveis de conhecimento alto e mediano utilizam mais formas combinadas de coleta se comparadas às que conhecem menos sobre a lei.

Visão Única do Cliente, por adoção de empresas e de acordo com seu porte:

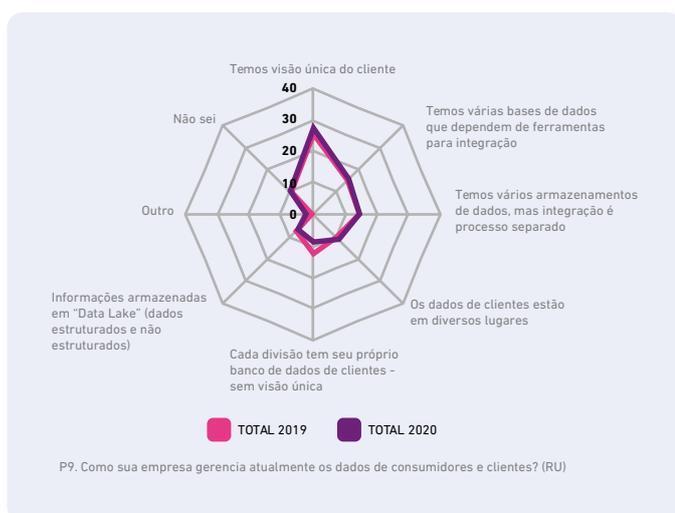
Ao responderem sobre a forma como fazem a gestão dos dados dos seus clientes, as empresas menores são as que conseguem manter uma Visão Única do Cliente, provavelmente pela carteira menor e mais restrita. Já as empresas de portes maiores têm várias bases de dados de clientes e dependem de ferramentas para integração e consulta dessas bases.

- 32% das microempresas;
- 31% de médio porte;
- 25% de grande porte.

Em relação ao ramo em que atuam, 38% dos bancos, financeiras, seguradoras e corretoras mantêm uma visão única dos clientes, número que superou em 9% a média geral (29%).

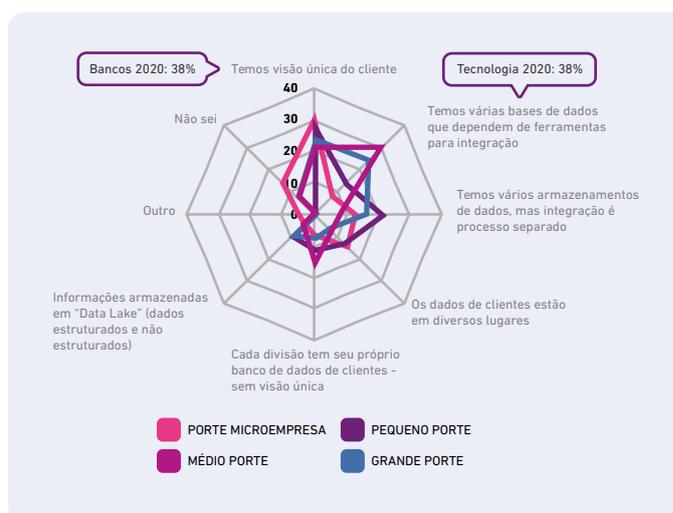
Como gerenciar os dados

Comparativo 2019 x 2020



Como gerenciar os dados

Perfil 2020 x Porte



Mercado dinâmico é o principal desafio para manter dados atualizados, mas falta de pessoal e de recursos aumenta

A atualização ou correção de dados pessoais é um direito previsto para os titulares na LGPD e as empresas precisam atender a estas solicitações.

O estudo questionou as empresas sobre os desafios quanto a essas demandas:

O dinamismo do mercado continua sendo o principal desafio para manter os dados precisos e atualizados (29% em 2020), e essa justificativa é maior entre empresas de médio (49%) e grande porte (43%).

Já as empresas menores disseram que têm poucos dados e por isso não veem grande complexidade na sua atualização: microempresa (36%) e empresas de pequeno porte (26%).

Outros desafios que tiveram mais destaque em 2020 se comparados ao ano anterior: falta de pessoal e falta de recursos para a atualização necessária de dados dos clientes (ambos subiram 4% cada em relação a 2019).

Atualização dos dados tende a depender menos da contratação de recursos

A pesquisa também perguntou às empresas sobre como serão atualizados os dados pessoais de seus clientes. Várias iniciativas para manter as informações sempre corretas e atualizadas estão nos planos, apesar disso, a contratação de recursos é uma alternativa que diminuiu em relação à pesquisa anterior, passando de 25% para 20%.

De maneira geral, microempresas declararam que vão ajustar ferramentas e processos já existentes para manter os dados dos clientes atualizados (26%). As empresas de pequeno porte farão o mesmo e desenvolverão ferramentas internas (29%). Já as empresas de médio e grande portes, além dos ajustes em ferramentas e processos já existentes, preveem um leque maior de iniciativas, que incluem contratação de recursos (25% e 27%, respectivamente) e tecnologia (22% em ambas).

A pesquisa também quis saber como as empresas imaginam que vão oferecer acesso para a alteração de dados pessoais dos clientes e, assim como já

identificado na pesquisa anterior, poucas darão autonomia para que o próprio cliente possa alterar seus dados quando solicitado: (17% em 2019 e 15% em 2020).

A maioria das empresas realiza as alterações de maneira reativa (34%), oferecendo um atendimento para solicitar alterações ou alterando conforme recebem uma solicitação. Apesar de esse percentual ter diminuído em relação a 2019 (41%), as alternativas que aumentaram foram de empresas que declararam que não será necessário fazer alterações (13%) e das que não sabem como farão as alterações necessárias (14%).

De maneira segmentada, observamos perfis que dão maior autonomia para que o próprio cliente altere seus dados pessoais em caso de solicitação:

- Ramo de construção e engenharia (26%);
- Empresas de grande porte (23%);
- B2B (18%);



Quanto maior o porte da empresa, mais importantes são a área de TI e o investimento em ferramentas para garantir a segurança dos dados

As medidas de segurança tomadas pelas empresas para proteger dados contemplam os processos robustos que a área de TI possui (30%) e as ferramentas que bloqueiam ataques cibernéticos (32%).

Apesar de serem os mais citados em 2020, esses processos e ferramentas diminuíram em relação a 2019, quando eram 40% e 36%, respectivamente. Tais medidas são diretamente relacionadas ao porte da empresa: quanto maior o porte, mais essas medidas estão presentes.

Outra revelação é que em 2020 mais empresas confirmaram que atualmente não têm, mas preveem, o investimento em medidas de segurança de dados (15%). Esse aumento foi impulsionado pelas microempresas (23%) e empresas de pequeno porte (13%).

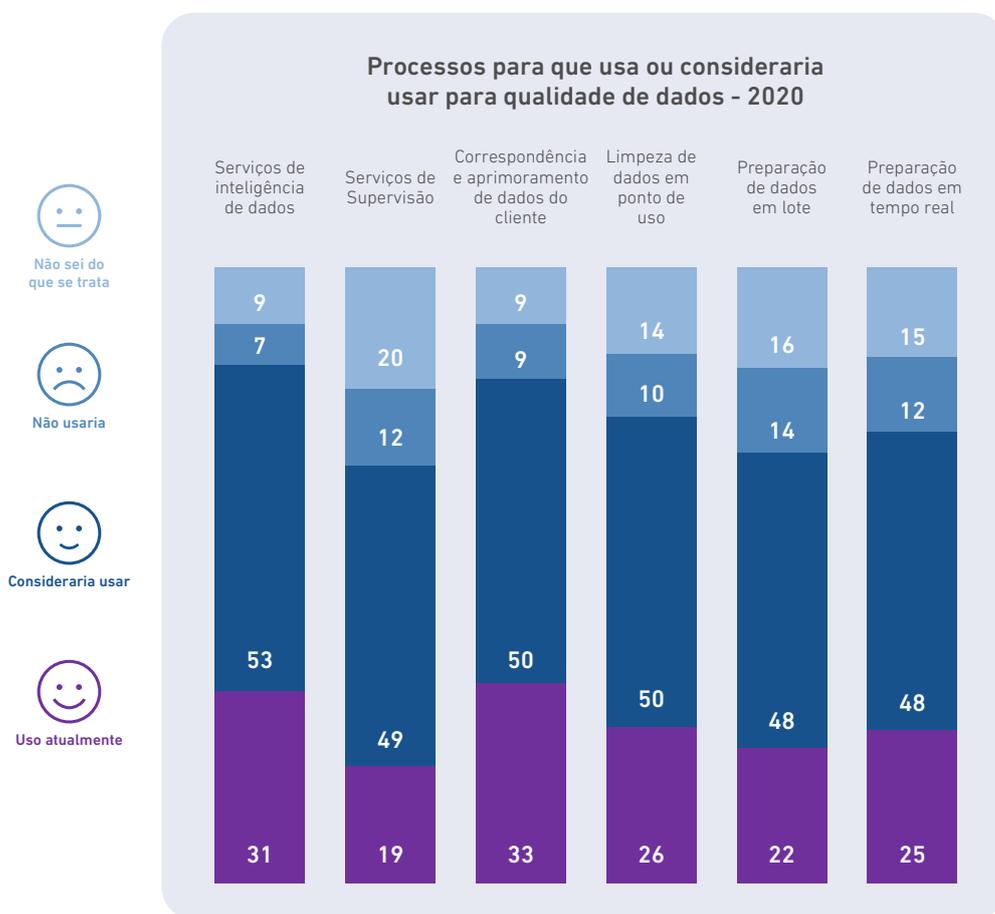
Na análise segmentada, os negócios B2B geralmente tomam mais medidas de segurança se comparados aos negócios B2C.

Mais empresas que ainda não usam processos para qualidade de dados consideram usar

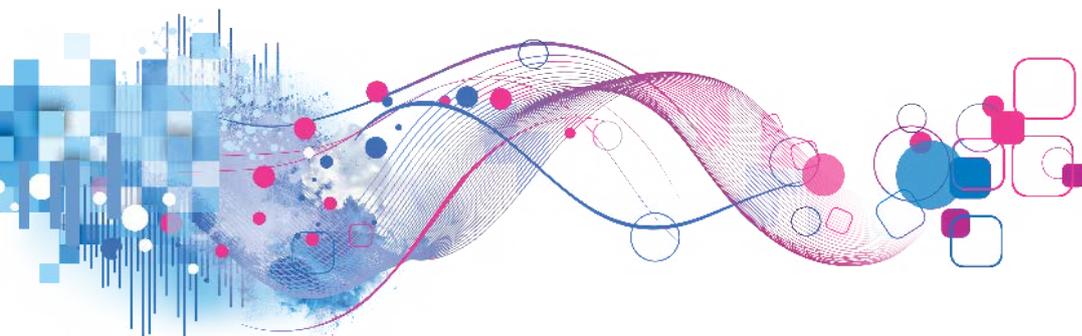
Questionadas sobre a intenção de uso de processos que garantem a qualidade dos dados, as empresas apresentaram-se receptivas.

De todos os processos listados, destacam-se três com alta intenção de uso:

- Serviços de inteligência de dados;
- Correspondência e aprimoramento de dados dos clientes;
- Limpeza de dados em ponto de uso.



P12. Quais processos você usa atualmente ou pode considerar usar para abordar a qualidade dos dados? (RM)



Adequação à LGPD

Empresas continuam planejando utilizar recursos próprios para se adequar à LGPD, mas as de médio e grande portes consideram contratar terceiros

As empresas planejam fazer as adequações de processos para a LGPD utilizando pessoas internas (39%). Apesar de ter diminuído o número de empresas que contratarão pessoas e/ou consultoria para adequação à lei (de 57% em 2019 para 48% em 2020), na análise segmentada as empresas de médio e grande portes consideraram bastante essas alternativas.

Em relação a 2019, aumentou o número de empresas que ainda não veem necessidade de se adequarem à lei (18%), entretanto esse número está concentrado nas microempresas (31%).



Impactos e Desafios

Top áreas mais impactadas com a LGPD

Uma lei como a LGPD tem grande impacto nas empresas, podendo impor uma transformação que atinge todas as áreas. Isso fica evidente quando se pergunta quais áreas serão mais impactadas com a revisão de processos e obrigações para preparação para a lei.

As áreas que os entrevistados acreditam que serão mais impactadas são as operacionais de captação e qualidade de dados, TI e as áreas de negócios como comércio eletrônico, vendas e marketing.

Veja como fica o ranking das áreas que devem sofrer mais impactos:

Áreas mais impactadas com a revisão de processos e obrigações para preparação para a LGPD

Comparativo 2019 x 2020

ÁREA	2019	2020
	RANKING	RANKING
Captação / Qualidade de dados	30	39
TI	37	42
Comércio Eletrônico	19	53
Vendas	19	46
MKT	20	26
Jurídico	13	28
CRM	19	30
Finanças	17	19
Compras	11	26
Operações	19	23
Compliance	6	23
Administrativo	4	16
Riscos	-	-
Analytics	11	7

P17. Qual das seguintes áreas serão impactadas com a revisão dos processos e obrigações para a preparação para a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais? (RU)

Conhecimento avança, mas empresas precisam buscar soluções

Os resultados apontam que a jornada de conhecimento e adaptação das empresas para atender à LGPD tem grandes diferenças, a depender do porte, da atuação e do segmento de cada uma. Ainda assim, é preciso agilizar a adoção de processos, ferramentas e soluções adequadas ao contexto de cada empresa, já que a LGPD começou a vigorar em setembro deste ano.

Nossa Metodologia

Total de 513 entrevistas com gerentes, diretores, sócios ou donos de empresas.

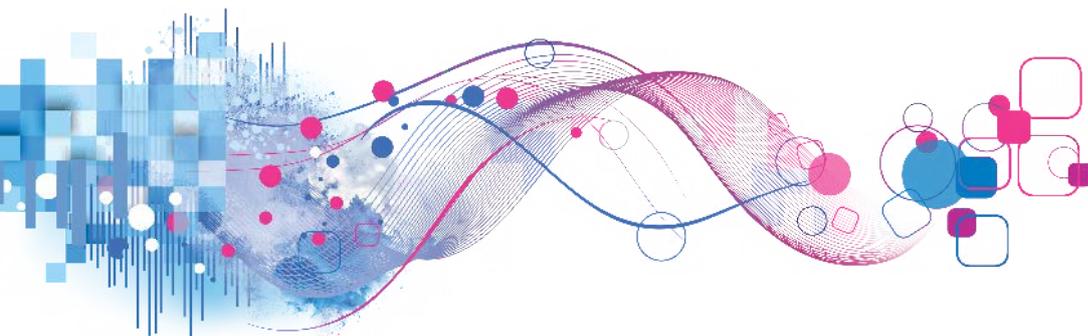
Campo: De 16 a 27/3/2020 e de 16 a 17/3/2020, via painel online nacional, com questionário estruturado e perguntas fechadas.



Porte das empresas

Quando analisamos as empresas, de acordo com o porte, temos os destaques abaixo:

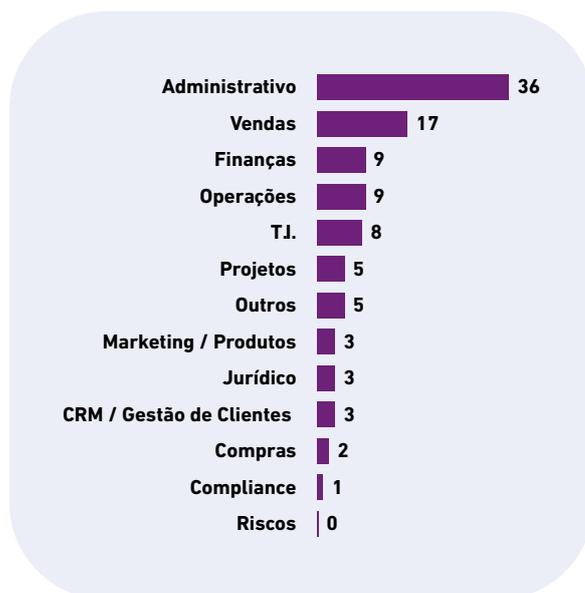
238 microempresas
76 de pequeno porte
49 de médio porte
150 de grande porte



Perfil dos respondentes da pesquisa

As 513 entrevistas realizadas no perfil de empresas (pessoas jurídicas) incluíram gerentes, diretores, sócios e donos das companhias participantes. Os profissionais nos cargos de diretores, sócios e donos de empresas somaram 57% das entrevistas e os gerentes somaram 43%.

Assim como em 2019, a maioria declara atuar na área de Administração (36%). As outras áreas de destaque são: Vendas (17%), Finanças (9%), Operações (9%) e TI (8%).



P5. Qual sua área e cargo dentro da empresa em que trabalha?

Fique por dentro da LGPD:

Conheça e entenda o cenário regulatório que cuida da proteção e gestão de dados pessoais no Brasil, as hipóteses que autorizam o tratamento destes dados estabelecidas pela **LGPD**. Conhecimento relevante para que você possa tomar decisões assertivas e bem fundamentadas. Nossa página sobre a **LGPD** apresenta os conceitos que a lei estabelece, o fluxo regulatório e as melhores práticas para que empresas estejam em conformidade com as exigências legais. Constantemente atualizada com conteúdos exclusivos, a nossa página traz repertório de informações e análises estratégicas.

Acesse aqui: serasaexperian.com.br/protECAodedados



Serasa Experian

A Serasa Experian é líder na América Latina em serviços de informações para apoio na tomada de decisões das empresas. No Brasil, é sinônimo de solução para todas as etapas do ciclo de negócios, desde a prospecção até a cobrança, oferecendo às organizações as melhores ferramentas. Com profundo conhecimento do mercado brasileiro, conjuga a força e a tradição do nome Serasa com a liderança mundial da Experian. Criada em 1968, uniu-se à Experian Company em 2007. Responde on-line/real-time a 6 milhões de consultas por dia, auxiliando 500 mil clientes diretos e indiretos a tomarem a melhor decisão em qualquer etapa de negócio.

Constantemente orientada para soluções inovadoras, a Serasa Experian vem contribuindo para a transformação do mercado de soluções de informação, com a incorporação contínua dos mais avançados recursos de inteligência e tecnologia.

Saiba mais em: www.serasaexperian.com.br

Experian

A Experian é líder mundial em serviços de informação. Nos grandes momentos da vida - desde comprar um carro, passando por mandar seu filho para a faculdade, até a crescer o negócio se conectando com novos clientes - nós empoderamos consumidores e empresas a gerenciarem seus dados com confiança. Nós ajudamos as pessoas a tomarem o controle de suas vidas e acessarem serviços financeiros, os negócios a tomarem decisões mais inteligentes e prosperarem, os credores a emprestarem de forma mais responsável e as organizações a prevenirem fraude de identidade e crime.

Empregamos cerca de 17.200 pessoas em 44 países e a cada dia estamos investindo em novas tecnologias, profissionais talentosos e inovação para ajudar todos os clientes a maximizarem cada oportunidade. A Experian plc está listada na Bolsa de Valores de Londres (EXPN) e compõe o índice FTSE 100.

Saiba mais em: www.experianplc.com