

**CASE STUDY:**

# GANHAR A CONFIANÇA DOS CLIENTES COM O NOVO RGPD

A Altitude Software desenvolve soluções omnicanal para uma experiência cliente de excelência. Mais de 300.000 pessoas e 1100 clientes em 80 países utilizam as soluções Altitude para gerir o atendimento, serviço ao cliente, telemarketing, cobranças, help desk, assistência ao cidadão, etc.

Num projeto desenvolvido com o apoio da Unipartner, a Altitude está a transformar a forma como obtém, gere, protege e utiliza dados pessoais, no contexto do cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). Neste contexto, está igualmente a desenvolver capacidades internas e a integrar novas funcionalidades nas suas soluções e serviços para ajudar os seus clientes a cumprir as exigências das novas regras.

---

*“A Altitude está não só empenhada em cumprir o novo RGPD como está a criar valor para o seu negócio e para o dos seus clientes. Estamos não só a usar esta oportunidade para transformar a forma como processamos e usamos dados pessoais, como estamos a desenvolver funcionalidades de produto e serviços que irão ajudar os nossos clientes a cumprir as novas regras, acrescentando valor ao seu negócio.”*

**Alfredo Redondo, CEO**

---

## Desenvolver um Programa Bem-Sucedido de Cumprimento do RGPD

---

Porque o RGPD é baseado em princípios mais do que em regras, cabe a cada organização definir a sua implementação no seu contexto particular. Neste contexto, a Altitude implementou já um conjunto de ações essenciais para um programa bem-sucedido de cumprimento do RGPD:

**ASSEGURAR A RESPONSABILIZAÇÃO** – A liderança da empresa assumiu o cumprimento do RGPD como uma oportunidade integrada na estratégia de transformação digital da empresa e na sua estratégia de negócio. O seu empenho foi crucial na mobilização de recursos e no envolvimento das funções relevantes, com o lançamento de um projecto RGPD e na constituição de um DPC (Data Protection Committee).

**DESENVOLVER UMA INTERPRETAÇÃO DOS REQUISITOS** – Foi necessária uma avaliação prévia, a vários níveis, do “estado da arte”, da preparação da empresa e do esforço necessário para o cumprimento. Foi assim possível ter uma visão que refletiu os cenários mais prováveis, integrou a visão do RGPD do seu sector e a experiência de parceiros para chegar a uma visão equilibrada do impacto das novas regras.

**IDENTIFICAR MUDANÇAS NECESSÁRIAS E RISCOS INACEITÁVEIS** – A construção de um programa em conjunto com um parceiro como a Unipartner, com a colaboração de uma equipa multidisciplinar interna, foi crucial. Permitiu identificar eficazmente as ações em termos de cumprimento da legislação, da segurança contratual, da segurança de dados, desenvolvimento de processos e aplicações, gestão de operações, etc.

**DETERMINAR O QUE TEM DE ESTAR FEITO EM MAIO DE 2018** – A avaliação efetuada com assessoria externa permitiu construir um “roadmap” que identificou os aspetos da regulamentação mais importantes e determinou quais os processos e ativos de dados que são cruciais. O que pressupõe o ter-se ganho, entretanto, um entendimento claro dos requisitos legais, dos riscos para a empresa, e do valor para o negócio, do RGPD.

**CONSTRUIR UM INVENTÁRIO DE TODAS AS ATIVIDADES DE PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS** – O que implicou a definição clara da arquitectura empresarial e o inventário da forma como são obtidos todos os dados pessoais, do que é feito com eles, quais as bases legais para os ter, como são processados e com quem são partilhados. O que implicou que cada área da empresa detalhasse a forma como os dados são processados e contribuisse para o desenvolvimento de ferramentas e processos para fazer evoluir os processos de gestão de dados e para atualizar este inventário.

**DEFINIR UM FORMATO ORGANIZACIONAL PARA GARANTIR A PROTEÇÃO DE DADOS** – Foi necessário identificar responsáveis pelos processos e pelas ferramentas e criar estruturas e processos que permitam ao DPO interagir eficazmente com os responsáveis relevantes e reportar à gestão. Bem como, determinar quais os recursos necessários para apoiar o DPO e permitir que este exerça as suas responsabilidades de forma efetiva. Neste contexto foram criados mecanismos para assegurar que parceiros e fornecedores cumpram o RGPD na relação com a Altitude e para garantir aos clientes a conformidade da Altitude com o RGPD.

## Criar valor para o Negócio cumprindo o RGPD

A Altitude está apostada em criar valor e reforçar o negócio com o seu programa de cumprimento do RGPD. Um programa bem executado criará confiança nos clientes, melhorará as relações com estes, permitirá estabelecer um maior controlo dos dados pessoais existentes e melhorar a disponibilização e gestão destes dados.

O programa de cumprimento do RGPD foi entendido como uma oportunidade para transformar toda a forma como são geridos os dados de forma a beneficiar igualmente o negócio. Neste contexto, o impacto do RGPD exigiu o desenvolvimento, nas soluções e serviços da Altitude, de funcionalidades e competências que assegurem “Privacy by Design”. Isto de forma a assegurar, nomeadamente no centro de contacto, o cumprimento das regras em conjunto com a melhoria continuada da experiência do cliente e da gestão da sua relação com a empresa.

Altitude Software  
Rua Frederico George, nº 37  
Alto da Faia  
1600-468 Lisboa  
Portugal

www.altitude.com  
Tel: +351 21 412 98 00  
Email: [online@altitude.com](mailto:online@altitude.com)

Siga-nos:  
Twitter ([twitter.com/Altitudesoft](https://twitter.com/Altitudesoft)),  
LinkedIn ([linkedin.com/companies/altitude-software](https://linkedin.com/companies/altitude-software))  
Facebook ([facebook.com/altitudesoftware](https://facebook.com/altitudesoftware)).

Copyright e Informação

Este documento tem finalidades de comunicação. A informação que consta deste documento pode ser alterada sem pré-aviso e não representa um compromisso da Altitude com resultados futuros.