



# MÉTRICAS DO PROGRAMA DE GOVERNANÇA EM PROTEÇÃO DE DADOS

## Como medir a eficácia do programa?

Atrelar métricas ao programa de governança em proteção de dados é importante para permitir um acompanhamento próximo da evolução das atividades, com indicadores sobre pontos de destaque ou que requerem melhoria.

### As métricas permitem:

- ☒ Avaliar a eficácia das práticas adotadas
- ☒ Identificar deficiências e riscos associados
- ☒ Monitorar continuamente a conformidade
- ☒ Apoiar a tomada de decisões estratégicas

Com esse cenário em mente, o **b/luz** desenvolveu um roteiro prático que define alguns passos que o encarregado pode seguir para gerenciar métricas associadas a um programa de governança em proteção de dados.

## PRIMEIRO PASSO | Garantir que o programa está minimamente estruturado

Um programa estruturado proporciona uma base sólida para a medição e gestão contínua das práticas de proteção de dados. Isso é essencial para implementar e gerenciar métricas eficazes.

Nessa primeira etapa, busque responder as seguintes perguntas:

- Papéis e responsabilidades:** quem são os responsáveis pelo tema de proteção de dados dentro da organização? Quais são as áreas estratégicas da organização? Há meios para garantir a colaboração dessas pessoas?
- Procedimentos e políticas:** existem procedimentos e políticas que estruturam minimamente o programa de governança em proteção de dados? Os colaboradores estão cientes dos procedimentos e políticas?

Para mais informações sobre como estruturar o programa de governança em proteção de dados, acesse:

- [Checklist para Adequação à LGPD](#)
- [Checklist de Políticas](#)

## SEGUNDO PASSO | Parametrize os pilares de medição do programa

Para garantir uma gestão eficaz do programa, busque estruturar, ao menos, os seguintes pontos:

- Pilares de medição:** eixos fundamentais do programa que orientarão a avaliação e a gestão contínua.
- Indicadores de desempenho:** métricas e critérios que permitirão avaliar se o programa está avançando na direção correta. Estes indicadores ajudarão a monitorar o progresso, identificar temas que precisam de ajustes e assegurar que as metas estão sendo alcançadas.

Por exemplo:

| Pilares                                                                                                    | Indicadores de Desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>REGISTRO DE ATIVIDADES</b><br><br>Documentação e acompanhamento das atividades de tratamento realizadas | <ul style="list-style-type: none"><li>Número total de atividades mapeadas em cada ciclo de registro</li><li>Volume médio de novas atividades mapeadas por mês ou ano</li><li>Periodicidade média em que as atividades mapeadas sofrem alterações</li><li>Tempo médio que as áreas levam para preencher os registros</li><li>Tempo médio para revisar o registro</li></ul> |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>CONSCIENTIZAÇÃO</div> <div>ação e educação contínua dos colaboradores sobre práticas de proteção de dados</div>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Número de sessões de treinamento realizadas</li><li>Quantidade de conteúdos de conscientização produzidos</li><li>Alcance de público</li><li>Resultados de avaliações ou testes de conhecimento realizados</li><li>Feedback dos colaboradores sobre a clareza e a utilidade dos conteúdos oferecido</li></ul>                                |
| <div>GESTÃO DE RISCOS</div> <div>Identificação, avaliação e mitigação de riscos associados ao tratamento de dados pessoais</div>      | <ul style="list-style-type: none"><li>Quantidade de atividades de tratamento de alto risco identificadas</li><li>Quantidade e nível de riscos mitigados em atividades de tratamento</li><li>Número de vulnerabilidades de segurança identificadas e corrigidas antes de gerar incidentes</li><li>Percentual de riscos aceitos</li><li>Percentual de riscos remanescentes</li></ul> |
| <div>DIREITO DOS TITULARES</div> <div>Gestão de requisições de exercício de direitos apresentadas pelos titulares</div>               | <ul style="list-style-type: none"><li>Quantidade de requisições recebidas</li><li>Tempo médio de resposta às requisições</li><li>Percentual de requisições atendidas integralmente</li><li>Taxa de satisfação dos titulares com o processo de gestão de requisições de direitos</li><li>Categorias de direitos mais requisitados e atendidos</li></ul>                             |
| <div>GESTÃO DE TERCEIROS</div> <div>Supervisão e controle de fornecedores e parceiros que realizam tratamento de dados pessoais</div> | <ul style="list-style-type: none"><li>Número de contratos revisados</li><li>Tempo médio de revisão</li><li>Quantidade de ajustes realizados</li><li>Tempo médio de negociação</li><li>Quantidade de processos de due diligence em proteção de dados realizados com fornecedores e parceiros</li></ul>                                                                              |
| <div>GESTÃO DE INCIDENTES</div> <div>Identificação e resposta a incidentes de segurança</div>                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Quantidade incidentes investigados</li><li>Quantidade de incidentes resolvidos</li><li>Percentual de incidentes comunicados à ANPD e aos titulares</li><li>Tempo médio de resolução</li></ul>                                                                                                                                                |

TERCEIRO PASSO | Colete as informações e realize as análises necessárias

Esta etapa envolve a aplicação dos indicadores definidos para avaliar a eficácia dos pilares do programa de governança em proteção de dados. Este passo é crucial para obter dados reais sobre o desempenho do programa, identificar as áreas que necessitam de melhorias e garantir que as metas estabelecidas possam ser atingidas.

- Definir fontes:** identifique todas as fontes das informações necessárias para medir cada indicador definido. Isso pode incluir sistemas internos, relatórios, ferramentas de monitoramento e feedback das equipes.
- Definir a periodicidade:** estabeleça a frequência de coleta das informações (por exemplo, semanal, mensal ou anual) conforme a necessidade de cada indicador.
- Identificar padrões e tendências:** procure por padrões e tendências nos dados para entender o desempenho geral do programa e identificar problemas recorrentes.

QUARTO PASSO | Ajuste métricas e processos

À medida que as necessidades da organização evoluem e o ambiente regulatório muda, pode ser necessário revisar e adaptar os pilares, indicadores, processos e objetivos para garantir que o programa continue atendendo às expectativas da empresa e cumprindo exigências legais.

É importante que essa análise seja realizada periodicamente, garantindo a eficácia da metodologia – por exemplo, anualmente.