

Ideias sobre como gerenciar os dados de contato de partes interessadas em campanhas de defesa e promoção de direitos (*advocacy*)

Última atualização: junho de 2021

Programas de computação podem ser utilizados para construir um banco de dados de contato e, assim, mapear e gerenciar relacionamentos com diversas partes interessadas, incluindo públicos-alvo, aliados, oponentes, apoiadores e ativistas.

Tipos de informações a serem coletadas

O escopo de um banco de dados de contato é vasto. Entretanto, pode ser útil incluir os seguintes tipos de informações a respeito de cada pessoa, grupo ou organização:

- Seus dados de contato, tais como número de telefone, endereço de e-mail ou endereço postal.
- Sua posição em relação ao assunto, incluindo seu nível de concordância conosco e seu nível de influência no sentido de promover mudanças, sejam elas positivas ou negativas.
- Estratégias para influenciar as partes interessadas.
- Correspondência mantida conosco, incluindo ligações telefônicas e reuniões com elas ou com pessoas que trabalham para elas.
- Sua participação em comitês, grupos, coligações, alianças ou redes influentes.
- Notícias relevantes.

Essas informações são importantes porque:

- permitem que nosso trabalho de defesa e promoção de direitos se concentre nas pessoas mais apropriadas, influentes e solidárias;
- asseguram que as informações não sejam perdidas se um/a importante gerente de relacionamentos sair da nossa organização;
- ajudam a assegurar que nosso trabalho de defesa e promoção de direitos seja coordenado e evitam que o trabalho seja duplicado.

Colete somente os dados de que você realmente precisa. Ter quantidades demasiadas de dados pode resultar em um trabalho excessivo e difícil de gerenciar, portanto, sempre questione o propósito dos dados antes de coletá-los. Você precisa de um endereço de e-mail e de um endereço postal? Como você analisará os dados relacionados à participação em grupos e redes? A adoção de uma abordagem sistemática e transparente ao reunir dados ajuda a diminuir a coleta de dados desnecessária.

Armazenamento de dados de partes interessadas

Quando você coleta dados pessoais sobre as partes interessadas, sejam seus números de telefone, sejam seus endereços ou ainda seus interesses pessoais, você precisa planejar como essas informações serão mantidas seguras. Isso ajuda a aumentar a confiança das partes interessadas e protege contra violações de dados que podem levar a multas, de acordo com a legislação de proteção de dados.

Seja qual for a sua escolha em relação à forma de armazenamento dos dados, eles precisam ser mantidos de maneira segura.

A melhor maneira de construir um banco de dados de contato é utilizar um programa de gerenciamento de relacionamento com o cliente (ou CRM, em inglês), como o CiviCRM, que foi especificamente projetado para mapear e monitorar relacionamentos e armazenar essas informações em um banco de dados seguro.

Uma alternativa é criar um banco de dados de contato simples em uma planilha eletrônica. Ela deve ser armazenada com a proteção de um firewall e uma senha deve ser utilizada para manter as informações seguras.

Considere manter uma cópia (backup) dos seus dados, de modo que, se eles forem corrompidos ou perdidos por algum motivo, você possa recuperar as informações em vez de ter que coletá-las novamente.

Independentemente de como o banco de dados de contato estiver configurado, é de vital importância que as informações nele contidas sejam mantidas atualizadas. Valide e atualize informações tais como endereços de e-mail, números de telefone e endereços residenciais. Remova dados duplicados e exclua contatos que não sejam mais relevantes. Esse cuidado com os dados aumenta o valor de seus dados atuais e permite que seu banco de dados funcione de maneira efetiva.

Treinamento e acesso

Assim que tiver decidido quais dados deseja coletar e a melhor maneira de armazená-los, certifique-se de treinar sua equipe e seus voluntários para lidar e interpretar esses dados. A eliminação acidental de centenas de registros relacionados às partes interessadas ao tentar limpar o banco de dados causaria uma tremenda dor de cabeça a todos, portanto é um bom investimento de tempo treinar adequadamente aqueles que acessarão os dados.

Pense em quem precisa acessar os dados que você mantém sobre as partes interessadas e por quê. Só dê às pessoas acesso às informações de que realmente precisam. Por exemplo, um voluntário pode precisar saber quantas partes interessadas existem em determinada cidade ou município, mas é pouco provável que precise de seus nomes ou dados de contato. Use configurações de permissão, ferramentas de preparação de relatórios e filtros em sua plataforma de CRM ou em seu banco de dados para compartilhar apenas o que for necessário.

Proteção de dados e o RGPD

É importante que você gerencie todos os dados relacionados às partes interessadas e trabalhe com eles conforme a legislação de proteção de dados em seu país, e que receba o consentimento de todas as partes interessadas para processar seus dados.

Se você detiver dados sobre cidadãos europeus, é necessário cumprir o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). O RGPD proporciona aos cidadãos da União Europeia (UE) maior controle sobre seus dados pessoais e assegura que suas informações estejam sendo protegidas com segurança em toda a Europa, independentemente de o processamento de dados ocorrer ou não dentro da UE.

Para obter informações sobre como o RGPD é aplicado fora da Europa, [leia este artigo](#)¹ (em inglês).

Os dados pessoais incluem nomes, endereços de e-mail, endereços postais, datas de nascimento, interesses pessoais e quaisquer outras informações pelas quais alguém possa ser inequivocamente identificado. Esse pode ser o tipo de dados que você costuma armazenar sobre suas partes interessadas.

Independentemente da aplicação do RGPD em seu contexto, os direitos dos cidadãos que fundamentam essa legislação são um bom ponto de partida para considerar as melhores práticas no gerenciamento dos dados das suas partes interessadas.

Eles são:

- 1. O direito de acesso:** Isso significa que as pessoas têm o direito de solicitar acesso a seus dados pessoais e de perguntar como seus dados serão utilizados por você após terem sido coletados.
- 2. O direito de ser esquecido:** Se as partes interessadas não quiserem permanecer envolvidas, elas podem retirar seu consentimento para que você utilize seus dados pessoais e você deverá, então, apagá-los.
- 3. O direito à portabilidade dos dados:** As pessoas têm o direito de transferir seus dados de um prestador de serviços para outro.
- 4. O direito de ser informado:** As partes interessadas devem optar por ter seus dados coletados e o consentimento deve ser dado livremente, em vez de presumido.
- 5. O direito de ter a informação corrigida:** É preciso garantir que haja processos em vigor para permitir que os dados das partes interessadas sejam atualizados caso estejam desatualizados, incompletos ou incorretos.
- 6. O direito de restringir o processamento:** As pessoas podem solicitar que seus dados não sejam usados para processamento. Isso significaria que você pode manter os dados da pessoa, mas não entrar em contato com ela.

¹ gdpr.eu/companies-outside-of-europe

7. **O direito de objeção:** Inclui o direito das pessoas de interromper o processamento de seus dados. Esse direito deve ser esclarecido às pessoas logo no início de qualquer comunicação.
8. **O direito de notificação:** Se houver uma violação de dados que comprometa os dados pessoais de uma parte interessada, ela tem o direito de ser informada.

Também nesta série

Este guia faz parte de uma série de recursos sobre **defesa e promoção de direitos (advocacy) na era digital**.

Os outros recursos incluem:

- Uso da internet e dos telefones celulares para identificar questões de defesa e promoção de direitos
- Uso da internet para fazer pesquisas e análises no trabalho de defesa e promoção de direitos
- Uso da internet e dos telefones celulares para mobilizar pessoas para o trabalho de defesa e promoção de direitos
- Uso da internet e dos telefones celulares para defender e promover direitos em contextos políticos difíceis

Faça o download da série gratuitamente no site *Tearfund Learn*:

learn.tearfund.org/en/resources/series/advocacy-in-the-digital-age

Kit de ferramentas de Advocacy

A série **Advocacy na era digital** foi elaborada para complementar o *Kit de ferramentas de Advocacy*.

Este guia abrangente da teoria e prática de advocacy contém notas de ensino, ferramentas e exercícios que permitem a qualquer pessoa ou organização integrar o trabalho de defesa e promoção de direitos em seus programas, a fim de promover mudanças sustentáveis e positivas.

Conheça o *Kit de ferramentas de Advocacy* acessando-o no site *Tearfund Learn*:

learn.tearfund.org/en/resources/series/roots-guides/advocacy-toolkit--a-roots-guide

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Reino Unido.

☎ +44 (0)20 3906 3906 ✉ publications@tearfund.org learn.tearfund.org

Sede registrada: Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Reino Unido. Uma companhia limitada por garantia registrada na Inglaterra sob o nº 994339. Instituição Beneficente nº 265464 (Inglaterra e País de Gales)
Instituição Beneficente nº SC037624 (Escócia)

The logo for Tearfund, featuring the word "tearfund" in a white, lowercase, sans-serif font inside a blue rounded rectangle.