

CARTILHA PRÁTICA - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)

OBJETIVO

Compartilhar os principais procedimentos sobre o tratamento de dados pessoais e os princípios básicos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

INFORMAÇÕES GERAIS DA LGPD

- **AGENTES DE TRATAMENTO:** O controlador (*empresa*) e o operador (todos que tem autorização para ter acessos aos dados, ou seja, os encarregados, os subs, os vendedores e o Alessandro-adm). De acordo com a referida Lei, todos esses agentes que têm acesso aos dados de clientes, deverão obrigatoriamente assinar um contrato de confiabilidade.
- **CONSENTIMENTO:** manifestação livre e informada pela qual o cliente concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
Este consentimento será presencialmente na loja, assinando o termo de consentimento após obtenção dos dados (cadastro) ou via digital, através do whatsapp, respondendo se autoriza receber mensagens referentes nossos lançamentos e oportunidades exclusivas.
- **CONTROLADOR:** A empresa, a quem competem às decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- **DADOS PESSOAIS:** Toda informação relacionada à pessoa.
Informações necessárias para o cadastro da nossa loja: Nome completo, telefone com DDD e dia e ano do nascimento.
- **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD:** Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.
- **TRATAMENTO:** toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, recepção, classificação, utilização, acesso, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
A coleta, inclusão, alteração e exclusão de dados dos clientes no WHATSAPP serão realizadas pelos vendedores em loja e as demais atividades pelo o Alessandro (adm). Se o cliente desejar maiores informações sobre o tratamento de dados ou exclusão de dados no sistema, informar que será encaminhado para o Alessasndro (adm) e o mesmo irá entrar em contato.
- **SEGURANÇA:** utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
Para tanto, serão adotadas as seguintes medidas:
**para maior segurança o celular da loja terá como bloqueio de tela a senha, atualizadas e checadas pelo o Alesssandro (adm);*

**visando ainda à segurança, o celular ficará em posse do gerente durante todo o seu expediente na loja (no bolso) ou em posse de um vendedor no momento que estiver realizando um atendimento online;*

**não será permitido deixar o celular em cima do balcão da loja;*

**quando o celular estiver carregando, o mesmo deverá ser colocado em uma área que não seja exposta ao cliente e terceiros;*

**para facilitar o acompanhamento das mensagens de clientes internos e externos no whatsapp, sugerimos que coloque o whatsapp web no computador da loja.*

- **ARMAZENAMENTO:** os consentimentos/autorizações assinados pelo cliente serão arquivados no escritório sob-responsabilidade do Alessandro.

Toda a sexta-feira colocar no movimento as folhas do cadastro preenchidas na semana (independentemente de ainda tiver linhas em branco) aos cuidados da Karen (supervisora).

- **TRANSPARÊNCIA:** garantia aos titulares de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os agentes de tratamento.

- **CADASTRO DE CLIENTES (presenciais):**

**No momento do pagamento, pedir autorização para o cliente passar os dados para o seu cadastro na loja (nome completo, tel com DDD e dia e mês do seu aniversário);*

** acrescentar no campo E-MAIL, o código da loja e a palavra "AUT" que significa autorizado;*

**colocar o código do cliente na pasta de cadastro e solicitar ao cliente para assinar o termo de consentimento, colocar o nome completo e colher a assinatura;*

**salvar o referido Whatasapp no celular da loja e já acrescentar do lado do nome "AUT"(que significa autorizado).*

**todo cliente antigo que não tem a autorização assinada, deverá ser encaminhado o texto e seguir os procedimentos acima.*

- **CADASTRO DE CLIENTES (através do Whatsapp):**

**Todo cliente que entrar em contato conosco através do Whatsapp que deseja atendimento e/ou que faremos prospecção, deverá ser encaminhado o texto 'padrão' para primeiro solicitar o seu consentimento/ autorização para passar os dados no sistema da loja (cadastro);*

TEXTO PADRÃO

Sr. Fulano.

Manter o contato com os nossos clientes é muito importante para nós. 😊

Por isso, de acordo com a "Lei Geral de Proteção de Dados" gostaríamos do seu consentimento para enviarmos ao seu whatsapp (13 XXXXX-XXXX) nossos lançamentos e oportunidades exclusivas.

Não se preocupe, você poderá cancelar seu cadastro a qualquer momento.

Você autoriza?

**aguardar a autorização do cliente com o SIM ou OK!;*

**salvar o referido Whatasapp no celular da loja e já acrescentar do lado do nome "AUT"(que significa autorizado);*

**printar a tela do celular constando o texto 'padrão' com o SIM ou OK do cliente;*

**enviar para o Alessandro (adm) via email (acamargodias@terra.com.br) o print da tela para que seja acrescentado o "Aut" no sistema.*