1. **Qual é o papel da TI em relação à LGPD dentro da plataforma de e-commerce e no dia a dia de uso operacional dentro da organização?**

A TI realiza um diagnóstico detalhado para entender como a organização lida com dados pessoais, criando um plano de adequação e realizar a implementação de mudanças para o cumprimento da LGPD.

Além disso, seu papel inclui implementar e manter medidas de segurança digitais para proteger esses dados pessoais, evitando vazamentos e acessos não autorizados aos dados. O monitoramento contínuo também faz parte do seu rol de responsabilidades, uma vez que é necessário o acompanhamento da eficácia das medidas implementadas no sistema.

Por fim, a TI deve estar sempre participando e ministrando treinamentos sobre práticas adequadas de tratamento de dados, e conscientização afim dos direitos dos titulares dos dados. Cabe à TI estar sempre em colaboração com as diversas áreas da empresa, a fim de obter uma abordagem integrada sobre a prática da LGPD na plataforma.

1. **Crie no mínimo 2 recomendações de proteção aos dados possíveis de serem implementadas explicando como deve ser implantada dentro da Melhores Compras. Como é possível atender a LGPD com tantas pessoas acessando dados sensíveis dos clientes?**

* Controles de Acesso e Privacidade:

Podem ser implementadas medidas para proteger os dados confidenciais dos clientes, como a adoção de sistemas de autenticação multifatorial (MFA), onde os usuários precisam fornecer mais de uma forma de identificação para acessar os dados, e a restrição do acesso para apenas funcionários autorizados, aqueles designados para lidar com essas informações. A colaboração com especialistas em segurança de dados (CFO) e a equipe de TI pode facilitar a implementação desses controles.

Para a implementação, a empresa deve estabelecer políticas claras sobre quem pode acessar os dados dos clientes, usando controles baseados em funções (RBAC), garantindo que os funcionários tenham acesso apenas ao necessário para realizar suas tarefas.

* Treinamento e Conscientização dos Funcionários:

Deve haver investimento em programas de treinamento sobre proteção de dados para todos os funcionários envolvidos com informações sensíveis dos clientes. Isso inclui orientações sobre os princípios da LGPD e as melhores práticas para lidar com esses dados com segurança. Os funcionários precisam entender os riscos de vazamento de dados e as medidas preventivas necessárias.

Para implementar essas medidas, a empresa a Melhores Compras pode oferecer sessões de treinamento regulares e o fornecer materiais educativos para garantir que todos os funcionários compreendam suas responsabilidades em relação à proteção de dados. Além disso, pode usar técnicas como anonimização para proteger os dados dos clientes.

1. **Na situação dos dados dos clientes estarem bem completos e a aplicação da LGPD, defina 5 dados anonimizados para os clientes. Defina como seria o uso desses dados dentro e fora da empresa Melhores Compras?**

* Endereço de E-mail:

Uso interno: O endereço de e-mail pode ser anonimizado substituindo-o por um identificador único gerado pelo sistema. Isso ainda permite que a empresa entre em contato com os clientes, mas sem expor seus endereços de e-mail reais.

Uso externo: A empresa pode usar o identificador único para rastrear o comportamento do cliente no site, como suas preferências de compra e histórico de compras, para personalizar ofertas e recomendações.

* Idade:

Uso interno: A idade dos clientes pode ser agrupada em faixas etárias mais amplas, permitindo que a Melhores Compras compreenda melhor o perfil demográfico de seus clientes sem expor informações pessoais específicas.

Uso externo: Os dados anonimizados de idade podem ser usados para análises de mercado demográficas e para direcionar estratégias de marketing específicas para diferentes grupos etários.

* Gênero:

Uso interno: O gênero dos clientes pode ser anonimizado substituindo-o por categorias amplas, como masculino, feminino e não especificado. Isso permite que a empresa personalize as recomendações de produtos com base em preferências gerais de gênero, sem revelar informações pessoais específicas.

Uso externo: Os dados anonimizados de gênero podem ser usados para análises de mercado segmentadas por sexo e para direcionar campanhas de marketing específicas para diferentes grupos de gênero.

* Número de Telefone:

Uso interno: O número de telefone pode ser anonimizado, substituindo-o por um identificador único. Isso permite que a empresa entre em contato com os clientes quando necessário, mantendo a privacidade de seus números.

Uso externo: O identificador único associado ao número de telefone pode ser usado para enviar mensagens de marketing personalizadas.

* Histórico de Interações com o Atendimento ao Cliente:

Uso interno: O histórico de interações dos clientes com o atendimento ao cliente pode ser associado a identificadores únicos para cada interação. Dessa forma, a Melhores Compras poderá analisar tendências de suporte ao cliente, identificar áreas de melhoria e personalizar o serviço, sem expor detalhes pessoais.

Uso externo: Os dados serão utilizados para avaliar a eficácia do suporte ao cliente e identificar padrões comuns de problemas ou dúvidas dos clientes. Possibilitando que a empresa identifique falhas e melhore no atendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 11 de maio de 2024.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria de Governo Digital. Guia de Boas Práticas - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Governo Digital, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/guias/guia\_lgpd.pdf. Acesso em: 11 de maio de 2024.

ESR - RNP. LGPD para a área de TI: como a lei impacta o setor?. 2024. Disponível em: https://esr.rnp.br/governanca-de-ti/lgpd-para-ti/. Acesso em: 11 de maio de 2024.

EUROPEAN UNION. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union, L 119, 4 May 2016. Disponível em: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj. Acesso em: 11 de maio de 2024.

FindUP Técnico. LGPD: qual o papel do profissional de TI na proteção de dados. 2021. Disponível em: https://findup.tech/2021/08/18/profissional-de-ti-lgpd/. Acesso em: 11 de maio de 2024.

Gazeta. LGPD: o papel da tecnologia e dos times de TI na proteção de dados. Agazeta.com.br, 2022. Disponível em: https://www.agazeta.com.br/artigos/lgpd-o-papel-da-tecnologia-e-dos-times-de-ti-na-protecao-de-dados-0722. Acesso em: 11 de maio de 2024.

MULTIEDRO. LGPD para TI. Blog Multiedro. Disponível em: <https://blog.multiedro.com.br/lgpd-para-ti/>. Acesso em: 11 de maio de 2024.