

# BABILON

AUDITORIA • CONSULTORIA • LGPD



## CARTILHA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS LGPD

## CONTACT CENTER

Venda proibida - Distribuição gratuita



# TURMA LGPD



FELIX



DPO - DAVIS



DPO - BABILON



DEIA



JORJÃO



CAIO



SR. JORGE



VOVÓ ANA



SR. T.I



VÔ ZÉ



CELESTI



PEDRINHO



MIGUEL



CÍCERO



JOANA



DONA MARIA



DR. JAFIR



DRA. LETICIA



GILSON



ANA



EDINHO



B.J BASE JURIDICA



TEDDY / TOY



HACKER



KÁTIA



KAMILA

VOCÊS JÁ SABEM DA NOVA LEI?

MAIS LEI ??

JÁ NÃO TEM LEI DE MAIS?

HUMM!

NÃO !

CALMA MEUS AMIGOS !  
TRATA-SE DA LGPD - LEI  
GERAL DE PROTEÇÃO DE  
DADOS

LEI Nº 13.709/2018, ELA BUSCA  
PROTEGER NOSSOS DADOS  
PESSOAIS E A NOSSA  
PRIVACIDADE. ELA GARANTE QUE  
TODA INFORMAÇÃO SEJA  
PROTEGIDA E RESPEITADA.





PRA QUE SERVE ISSO?

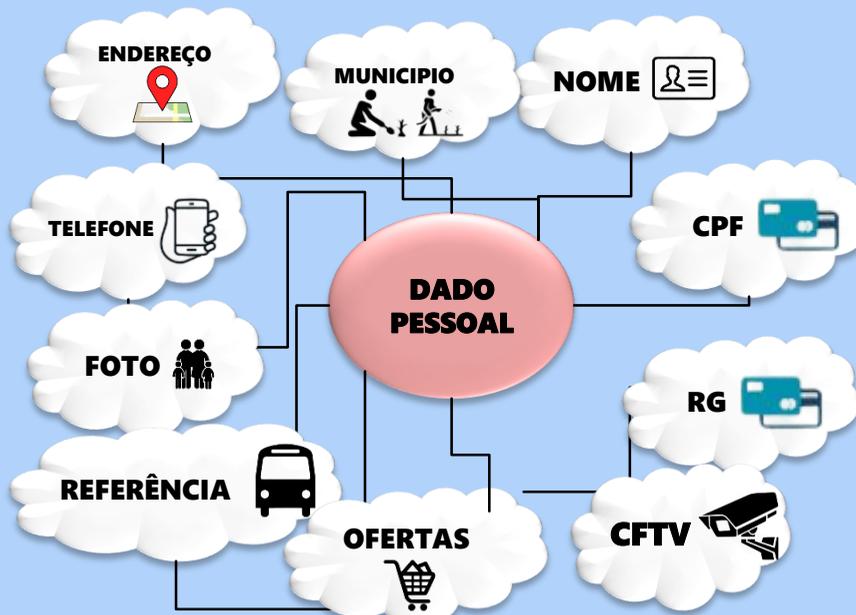
LEI SOBRE O QUÊ ?



MAS O QUE SÃO DADOS PESSOAIS ?



DADO PESSOAL É TODA INFORMAÇÃO QUE POSSA IDENTIFICAR VOCÊ.



UAU !!  
TUDO ISSO ?



- DADOS PESSOAIS: SÃO INFORMAÇÕES RELATIVAS A UMA PESSOA VIVA, IDENTIFICADA OU IDENTIFICÁVEL;
- DADOS PESSOAIS DIRETOS: IDENTIFICAM DIRETAMENTE A PESSOA: RG, CPF, NOME, FOTO, PIS;
- DADOS PESSOAIS INDIRETOS: NECESSITAM DE MAIS INFORMAÇÕES PARA IDENTIFICAR: PLACA DE CARRO, IP, PROFISSÃO, TELEFONE, GPS, ENDEREÇO, HÁBITOS, NOME DO CACHORRO. DATA E LOCAL DE NASCIMENTO, CARTÃO BANCÁRIO, PAGAMENTOS, CONEXÃO (COOKIES);
- DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: É AQUELE Q,UE PODE ACARREAR ALGUM TIPO DE DISCRIMINAÇÃO À PESSOA - SÃO OS DADOS DE ORIGEM RACIAL OU ÉTNICA, CONVICÇÃO RELIGIOSA, OPINIÃO POLÍTICA, FILIAÇÃO A SINDICATO, ASSOCIAÇÃO DE CARÁTER RELIGIOSO, FILOSÓFICO OU POLÍTICO, DADO REFERENTE À SAÚDE OU A VIDA SEXUAL, DADO GENÉTICO OU BIOMÉTRICO.

JESUS! PRATICAMENTE  
TRATAMOS DADOS  
PESSOAIS O TEMPO TODO?

VAMOS VER  
QUE DADOS  
TRATAMOS?

SAI DAÍ,  
ASSOMBRAÇÃO!

ESTOU  
ACÃO PANHANDO.

NOME, TELEFONE,  
ENDEREÇO, EMAIL,  
MUNICÍPIO, CASA,  
DADOS DO PLANO  
DE SAÚDE, CARGO.

CPF, RG, DATA DE  
NASCIMENTO, CEP,  
ESTADO, IDADE, ENTRADA  
E SAÍDA DE  
FUNCIONÁRIOS E  
VISITANTES.

FORMULÁRIO DE  
ADMISSÃO COM DADOS  
ÉTNICOS E RACIAIS.

NOSSAS LIGAÇÕES  
PODEM SER ATIVAS OU  
RECEPTIVAS.

E CADA VEZ QUE  
ATENDEMOS UM TITULAR  
OU REALIZAMOS CONTATO,  
NOVOS DADOS SÃO  
CRIADOS.

OS DADOS  
NUNCA PARAM.

CADA LIGAÇÃO UM  
NOVO PROTOCOLO  
E GRAVAÇÃO.

# CONTACT CENTER

NÓS COLETAMOS O TELEFONE PARA CALL-BACK.

O TITULAR PODE LIGAR DE UM TELEFONE DIFERENTE DO CADASTRADO.

DESCOBRIU O MUNDO.

CÃOXIRIDO.

JÁ É UMA FINALIDADE.

VAI QUE A LIGAÇÃO CAI.

NÃO TEM COMO RETORNAR A LIGAÇÃO SEM CONFIRMAR O NÚMERO.



A LGPD EXIGE EXATIDÃO DOS DADOS?

SEMPRE DEVEMOS PEDIR PARA SOLETRAR O EMAIL.

SIM!

CADA NOME TEM SUA PARTITULARIDADE.

MATHEUS/MATEUS, VALDIR/WALDIR, SOUZA/SOUSA



SEM FALAR NOS NOMES INCOMUNS.

TIPO TEDDY ?  
HAHAHA

VOCÊ VAI NUM PETPÃO E PEDE UM ACHOCÃOLATADO E O CÃO TENDENTE PERGUNTA.

TEDDY OU NESCAL ?  
HAHAHAH

ODEIO ESSE GATO.

TEDDY OU NESCAL  
HAHAHA.



## CONTACT CENTER



E SE UM TITULAR PERGUTAR SOBRE OS DADOS PESSOAIS E LGPD?

ELE PODE PEDIR PARA APAGAR OS DADOS.

NESSE CASO ANOTE O NOME E PASSE PARA O DPO, ELE SABERÁ O QUE FAZER.



ALGUNS DIREITOS O TITULAR SÓ PODE EXERCER COM O CONTROLADOR.

ELE TERÁ QUE FALAR COM A EMPRESA QUE NOS CONTRATOU.

INFORMAREMOS QUAIS DADOS TEMOS, QUEM NOS FORNECEU E A FINALIDADE.

ACESSO.

• EXCLUSÃO, ELIMINAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES, SOMENTE COM O CONTROLADOR;

• EXECUÇÃO DE CONTRATO, PROCESSOS JUDICIAIS, OBRIGAÇÕES LEGAIS OU PROTEÇÃO A VIDA, LIMITAM OS DIREITOS DO TITULAR.

VEJAM OS MOTIVOS PARA ACIONAR O DPO.



E AS LIGAÇÕES DE COBRANÇA, COMO FAZEMOS?

ESPERO QUE COBREM ESSE CÃO.

VAMOS VER COMO DEVEMOS FAZER.

Rua Espírito Santo  
**COMUNICA**  
CONTACT CENTER  
307 Cep 29101560 - Centro

NÓS TEMOS O CPF, NOME COMPLETO E TELEFONE.

ANTES DE PASSAR QUALQUER INFORMAÇÃO, TEMOS QUE CONFERIR PELO MENOS DOIS NÚMEROS DO CPF DO TITULAR.

TEMOS QUE GARANTIR QUE ESTAMOS FALANDO COM O RESPONSÁVEL.

NÃO PODEMOS DEIXAR DE INFORMAR.

QUE TRATAMOS OS DADOS PESSOAIS COM RESPEITO, E QUE OS DADOS QUE SOLICITAMOS SERÃO COM A FINALIDADE EXCLUSIVA PARA A DEMANDA DE ATENDIMENTO DA LIGAÇÃO E PARA A SEGURANÇA DO TITULAR”.

NÃO PERMITIMOS CELULAR DENTRO DAS ESTAÇÕES PARA EVITAR VAZAMENTOS DE DADO.

NÃO PODEMOS  
ESQUECER DOS  
TERCEIROS,

HUM, NÃO  
LEMBRAVA?

E DIZEM QUE O  
CRIME NÃO  
CÃOPENSA.

EXISTEM  
DADOS NOS  
FORNECEDORES  
E SOMOS  
RESPONSÁVEIS.

NÃO ADIANTA NADA  
SE MEU FORNECEDOR  
NÃO SE ADEQUAR A  
LEI.!

CÃOLICENÇA!

EMPRESA SE  
SEGURANÇA,  
CFTV,  
TELEFÔNIA.

CÃOXIRIDO.

ELE NÃO  
LEMBROU DO  
FORNECEDOR  
DE PABX.

ESCRITÓRIOS  
DE ADV,  
CONTABILIDADE,  
TRANSPORTE,  
RECEPÇÃO.

DATA CENTER,  
MANUTENÇÃO DE  
COMPUTADORES,  
SISTEMAS, PLANO DE  
SAÚDE.

CLÍNICAS, MOTOBOY,  
ENTREGA DE EXAMES,  
TRANSPORTE,  
ARMAZENAMENTO,  
LABORATÓRIOS,  
HOSPITAIS.

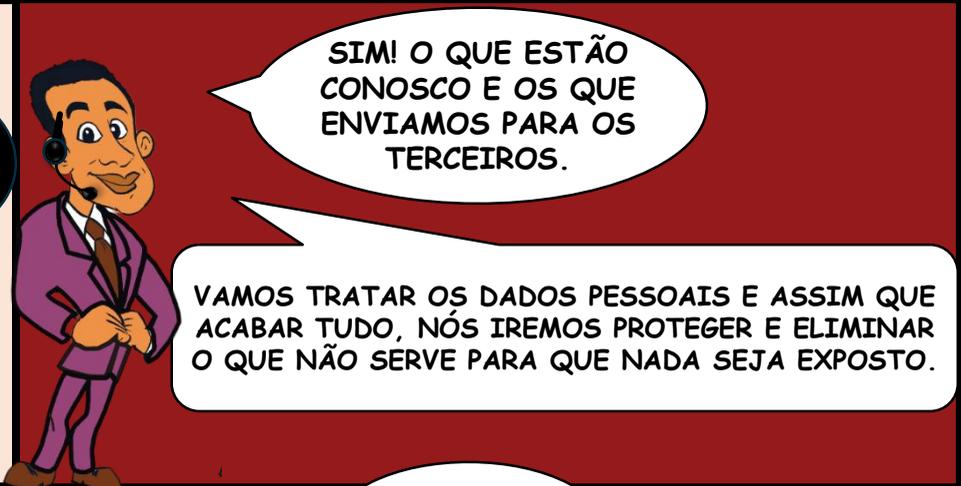
AGENDAMENTO, VISITAS,  
LIMPEZA, PORTARIA, EVENTOS,  
ESTUDANTES, ESTAGIÁRIOS.

HUMM.

SE NÃO ME  
ADEQUAR, NÃO VOU  
MAIS PRESTAR  
SERVIÇO.



AGORA TEREMOS QUE TER MAIS CUIDADOS COM OS DADOS PESSOAIS?



SIM! O QUE ESTÃO CONOSCO E OS QUE ENVIAMOS PARA OS TERCEIROS.

VAMOS TRATAR OS DADOS PESSOAIS E ASSIM QUE ACABAR TUDO, NÓS IREMOS PROTEGER E ELIMINAR O QUE NÃO SERVE PARA QUE NADA SEJA EXPOSTO.



TEMOS QUE TOMAR CUIDADO PARA PASSAR AS INFORMAÇÕES SOMENTE PARA AS PESSOAS CERTAS.

PRINCIPALMENTE INFORMAÇÕES SENSÍVEIS.



FAVOR ATUALIZAR MEUS DADOS

SIM!

JESUS!! MAIS UM HOJE.

A LEI EXIGE QUE TODA INFORMAÇÃO VERBAL, FÍSICA OU DIGITAL SEJA TRATADA COM O RESPONSÁVEL E SÓ FICAREMOS COM OS DADOS NECESSÁRIOS.  
NÃO DIVULGAREMOS NOME DAS PESSOAS SEM O SEU CONSENTIMENTO OU UMA BASE LEGAL.

A SIMPLES EMISSÃO DE UM DOCUMENTO JÁ ESTARÁ REVELANDO UMA DOENÇA OU HÁBITO. DAÍ O CUIDADO COM O QUE CIRCULA DENTRO E FORA DA EMPRESA.





A LGPD EXIGE O MAPEAMENTO DE TODAS AS INFORMAÇÕES, AS IMPORTANTES, AS DE MAIOR RISCO E AS QUE REALMENTE SÃO NECESSÁRIAS.

É CUIDAR DA PRIVACIDADE DE TODOS.



VEJAMOS ALGUMAS AÇÕES.

SALA 01

- TREINAMENTO;
- EVITAR O COMPARTILHAMENTO;
- ELIMINAR DADOS DESNECESSÁRIOS;
- CONTROLE DE ACESSO;
- TERMO DE CONFIDENCIALIDADE;

CONTROLE LGPD

SALA 02

- PROFISSIONALIZAR OS COLABORADORES;
- USO MODERADO DO WHATSAPP;
- CUIDADO COM DADOS PESSOAIS QUE SÃO PASSADOS NA FORMA VERBAL;
- CONSCIENTIZAR OS GRUPOS INTERNOS - CULTURA DE PROTEÇÃO DE DADOS;
- REVER PROCESSOS;
- LIVRE ACESSO;
- CRIAR NORMAS E PROCEDIMENTOS.

ADM



# SAIBA MAIS

## **Finalidade:**

Tratamento com propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados aos titulares.

## **Adequação:**

Tratamento compatível com as finalidades de acordo com o contexto do tratamento.

## **Necessidade:**

Tratamento limitado ao mínimo necessário para a suas finalidades com dados pertinentes, proporcionais e não excessivos.

## **Qualidade dos dados:**

É garantido que seus dados sejam exatos, claros, relevantes e atualizados.

## **Livre acesso:**

Acesso facilitado e gratuito sobre a forma e a duração do tratamento, bem como a integralidade deles.

## **Transparência:**

Informações claras, precisas e facilmente acessíveis ao titular e os agentes de tratamento.

## **Prevenção:**

Medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.

**Não discriminação:** Impossibilidade do tratamento para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

## **Segurança:**

Técnicas aptas a proteger de acessos não autorizados, acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

**Responsabilização/ Prestação de contas:** Medidas eficazes e capazes de comprovar o cumprimento das normas de proteção, inclusive da eficácia dessas medidas.

# BABILON

AUDITORIA • CONSULTORIA • LGPD

CLASSIFICAÇÃO DESTE DOCUMENTO - PÚBLICO

Elaborador por: Babilon Consultoria e Auditoria LGPD



Data de publicação:

Outubro 2024