



Um guia simplificado sobre

BOAS PRÁTICAS DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



Cuidado no atendimento

1 Solicite os dados que realmente tenham Necessidade e Finalidade

Reveja quais dados estão sendo coletados e otimize tempo de atendimento evitando pedir informações que nunca serão utilizadas. Aproveite para conferir de que forma o cliente quer receber futuras informações, se for por WhatsApp já confirme o contato para o qual será enviado e pegue o seu consentimento realizar este envio.



2 Relembre o passo a passo que deve ser seguido pelo cliente

Pergunte, por exemplo, qual a finalidade com a realização de determinado serviço e de pronto, caso tenha alguma conduta que possa alterar o resultado final pretendido, explique ao cliente os cuidados necessários, assim ele terá consciência e responsabilidade para com a entrega.



3. Atenção ao tom de voz

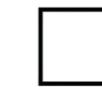
O cuidado com o tom de voz transmite segurança e demonstra zelo pela privacidade do cliente, garantindo que as informações não serão divulgadas.



Tem atendimento presencial?

Então, atenção ao chamar

Independente do uso de telas ou chamamento pelo nome, EVITE colocar outros dados do cliente. Também não fale em voz alta qual o serviço que irá realizar, essa é uma informação particular, e talvez ele não queira que outras pessoas saibam.



E quais são suas responsabilidades como colaborador?

Tratar os dados pessoais com cuidado: Utilize os dados pessoais dos clientes, parceiros e outros colaboradores apenas para os fins para os quais foram coletados.

Manter os dados pessoais confidenciais: Não compartilhe os dados pessoais com outras pessoas sem autorização.

Adotar medidas de segurança para proteger os dados pessoais: Utilize senhas fortes, mantenha seus dispositivos atualizados e protegidos contra vírus e malwares.

Comunicar incidentes de segurança à empresa: Se você tiver conhecimento de um incidente de segurança que possa ter comprometido os dados pessoais, informe a empresa imediatamente.



E como a LGPD se aplica no seu dia a dia?



- Em todo o qualquer atendimento realizado, pense: e se fosse eu o cliente, como eu gostaria de ser tratado e que fossem tratado meus dados?
- Ao imprimir qualquer documento, procure retirá-los da impressora de forma rápida.
- Mantenha sua mesa limpa, os dados contidos em documentos não podem ficar à vista de todos que venham até sua mesa.
- Quando enviar qualquer informação importante via whatsapp, após lida a mensagem pelo remetente, delete qualquer informação relevante daquele atendimento.
- Ao sair do seu trabalho, em seu momento de descanso, lembre que a informação a qual você teve acesso no trabalho não é sua, e sim do cliente, portanto, não comente!!

Ficou com alguma dúvida?

Contate-nos, e nós lhe ajudamos!



tiaraju.com.br



tiaraju.com.br/blog



fb.com/labtiaraju



lojatiaraju.com.br



instagram.com/labtiaraju