

APRESENTAÇÃO

Esse material foi desenvolvido com o intuito de esclarecer os principais aspectos da legislação voltada à proteção de dados pessoais no Brasil. Esse material também é uma forma de difundir o conhecimento sobre o assunto e demonstrar a necessidade do envolvimento de todos os colaboradores e parceiros da TAG Assistência LTDA nas adequações necessárias para garantir a privacidade e a confidencialidade na tratativa de dados pessoais.

A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

Em uma sociedade onde o tratamento de dados pessoais se torna um recurso lucrativo e vantajoso para o mercado mundial, a criação de leis e normas direcionadas para sua proteção se tornou uma matéria importante a ser analisada e sancionada no Brasil. Uma lei que prevê o direito do indivíduo a decidir sobre os dados pessoais que possam ser tratados por uma empresa, lei fundamentada na transparência, no respeito nas relações comerciais e nas questões de políticas públicas, mostrava-se cada vez mais necessária.

Assim o Brasil aprovou em 14 agosto de 2018 a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Entrando em vigor em 17 de setembro de 2020 “**...que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.**” (art. 1º da Lei 13709/2018).

A LGPD prevê requisitos para que o tratamento de dados seja legítimo, dentre ela foi designada as figuras do “titular dos dados”, “controlador” e “operador”. Além disso, dispõe sobre as medidas necessárias à sua observância, como a implementação de medidas técnicas e administrativas visando a proteção de dados, bem como as sanções em caso de descumprimento.

As obrigações são aplicáveis para operações realizadas por pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado para o tratamento dos dados pessoais, tais como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

OBJETIVOS DA LGPD

A LGPD tem como objetivo formal “**proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural**” (Art.1º, Lei 13709/2018).

Em resumo, esta legislação possui três compromissos bem claros quanto à gestão de dados pessoais:

- A exigência de um propósito ou finalidade para o tratamento dos dados;
- A exigência do consentimento informado do titular para o tratamento;
- Transparência na gestão do tratamento dos dados.

OS DADOS PESSOAIS, DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS E ANONIMIZADOS

Como ponto de partida, é importante definir que um dado pessoal é qualquer informação referente a uma pessoa natural identificada ou identificável, ou seja, qualquer informação que a identifique ou que possa a identificar. Assim, pode se tratar de informações referente ao seu local de trabalho (endereço, salário, função), de caráter personalíssimo (nome completo, RG, CPF), geográfica (endereço, localização) ou até mesmo hábitos (leitura, compras).

Diante disso, a Lei Geral de Proteção de Dados prevê apenas a proteção dos dados da pessoa natural, não incluindo a pessoa jurídica (CNPJ), por não ser pessoa natural os dados informados por ele (salvo dados que tenham característica de pessoa natural) não são de responsabilidade dessa lei, entrando na responsabilidade de outras lei e normas vigentes.

Dentre os dados pessoais a Lei caracterizou um tipo específico: os dados pessoais sensíveis, que são dados de origem racial ou étnica; convicção religiosa; opinião política; filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político; dado referente a saúde ou a vida sexual; dado genético ou biométrico.

Estes tipos de dados devem ter mais acuidade no seu tratamento por se tratar de dados que podem levar a riscos maiores quando ocorre um evento já que podem acarretar em discriminação, intolerância ou ato vexatório do titular desses dados quando expostos, assim o consentimento do titular é essencial para o tratamento desses dados e serão usados apenas para sua finalidade e informado o período de sua exclusão.

Os dados anonimizados são primeiramente dados pessoais, mas após passarem por um processo técnico deixam de apresentar dados pessoais e apresentam apenas dados sem a identificação de uma pessoa, assim, quando o dado é anonimizado não se aplica a LGPD.

Também existem os dados pseudonimizados, que são dados anonimizados, porém, conforme estipulado na lei, estes têm a possibilidade de serem revertidos novamente a dados pessoais, utilizando exclusivamente meios próprios, com esforços razoáveis, e que leve em consideração fatores objetivos como o custo e o tempo necessário para o processo de reversão de acordo com as tecnologias disponíveis, nestes casos é aplicado a LGPD.

OS AGENTES E O TITULAR DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Conforme informado anteriormente, a atual lei designou os agentes e os titulares dos dados pessoais com o intuito de identificar e apontar as partes no tratamento dos dados, assim existem dois agentes que são:

- Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- Suboperador: sendo um "subagente", que está inserido junto aos agentes no tratamento de dados pessoais, que é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que auxilia o operador a realizar o tratamento de dados e com autorização do controlador;
- Titular de dados pessoais: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- ENCARREGADO (DATA PROTECTION OFFICER - DPO): possui a função de encaminhar as soluções técnicas para as demandas apresentadas, de atuar orientar os colaboradores de seus deveres com os dados pessoais e de implementar projetos e treinamentos internos para ensinar o grupo a atuar em consoante com a lei. Ainda, é ele que comunica ao titular sobre seus direitos e elucida as dúvidas decorrentes da referida lei e que se comunica com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANDP);

COMO A LGPD IMPACTA O DIA A DIA?

Em uma empresa, independentemente de seu porte, lida-se diariamente com dados pessoais dentro e fora de sua estrutura. Dados pessoais de seus colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e assistidos, todos que estejam envolvidos em suas operações e atividades diárias

Para tanto, é de extrema importância que os colaboradores, prestadores e fornecedores de serviços da TAG Assistência adotem às políticas e procedimentos elaborados, criados com o propósito de manter a confidencialidade das informações, em especial aqueles que visem a confidencialidade e privacidade de dados.

Considerando que cabe a cada um o dever de proteger e salvaguardar os dados pessoais dos titulares dos dados, é importante que esse cuidado esteja presente em todas as formas de acesso, como no formato físico, qualquer meio eletrônico, verbal, telefônico, dentre outros.

Alguns exemplos de situações nas quais podemos trazer riscos a privacidade de Assistidos e colaboradores, são:

- Utilização de celulares para produção de imagens no interior dos estabelecimentos;
- Fornecimento de informações de assistidos por telefone ou aplicativo de mensagens;
- Falta de controle de acesso ao cadastro dos Assistidos e colaboradores;

- Compartilhamento de senhas de acesso eletrônico a sistemas de uso interno;
- Liberação dos dados sem a devida confirmação do titular.

É importante ressaltar que, informações dos titulares de dados (assim entendido, assistidos, colaboradores, prestadores e fornecedores de serviços etc.) não devem ser discutidas ou expostas em nenhuma área pública, incluindo elevadores, corredores e refeitórios, especialmente na presença de terceiros, estranhos aos fluxos de trabalho.

PRINCÍPIOS

Para facilitar o reconhecimento de boas condutas e também das práticas que são inadequadas no dia a dia de uma instituição, destacam-se os 10 princípios que norteiam a LGPD e que devem ser respeitados:

Finalidade: o tratamento dos dados pessoais deve ser feito de acordo com propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular. Ou seja, a entidade deve explicar para que usará cada um dos dados pessoais.

Adequação: Os dados pessoais tratados devem ser compatíveis com a finalidade. Ou seja, a justificativa deve fazer sentido com o caráter da informação solicitada.

Necessidade: aqui vale a regra do mínimo possível, ou seja, somente os dados que são realmente necessários àquela utilização devem ser utilizados aos titulares.

Livre acesso: a pessoa física titular dos dados tem o direito de consultar, de forma simples e gratuita, todos os dados que a entidade detenha a seu respeito. Além disso, devem ser especificadas questões sobre o que a empresa faz com as suas informações, de que forma o tratamento é realizado e por quanto tempo, por exemplo.

Qualidade dos dados: deve ser garantido aos titulares que as informações que a empresa tenha sobre eles sejam verdadeiras e atualizadas.

Transparência: todas as informações passadas pela empresa, em todos os seus meios de comunicação, devem ser claras, precisas e verdadeiras. Respeitando o direito da empresa aos segredos comerciais e industriais.

Segurança: uso de medidas técnicas e administrativas que protejam os dados pessoais de acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

Prevenção: medidas utilizadas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.

Não Discriminação: os dados pessoais jamais podem ser usados para discriminar ou promover abusos contra os seus titulares. São os chamados dados pessoais sensíveis.

Responsabilização e Prestação de Contas: os agentes de tratamento devem demonstrar a adoção de medidas eficazes e capazes a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive da eficácia dessas medidas.

Alguns bons exemplos da aplicação destas disposições é a realização de treinamentos de equipe, a utilização de protocolos e sistemas que garantam a segurança dos dados e o acesso facilitado do titular dos dados, se preciso.

GARANTIAS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

A LGPD foi elaborada no todo para garantir os direitos e a proteção dos dados do titular, e cabe aos agentes dos dados garantir sua aplicação, assim o titular tem o direito a solicitar a qualquer momento (respeitando o tempo hábil para a obtenção do pedido) as medidas que cabem direito, as principais são:

- **Confirmação e acesso:** o titular pode solicitar a confirmação da existência de tratamento, bem como solicitar o acesso aos dados pessoais coletados e obter informações claras sobre a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento.
- **Correção:** o titular pode solicitar alterações em seus dados (correções e atualizações).
- **Eliminação:** o titular dos dados pode solicitar a exclusão de seus dados dentro de determinado sistema.
- **Portabilidade:** deve ser possível que o titular consiga exportar seus dados pessoais de um sistema para outro.
- **Direito a explicação:** o titular pode solicitar informações sobre todos os algoritmos que interagem com seus dados para entender, por exemplo, porque um empréstimo do banco foi negado.

OBRIGAÇÕES DOS CONTROLADORES E OPERADORES

As obrigações de dos controladores e operadores de dados são extensas e próximas. Destacam-se:

- Observância dos princípios gerais e garantia dos direitos dos titulares dos dados;
- Adoção de medidas de segurança, técnicas e administrativas;
- Registrar as operações de tratamento de dados pessoais, mesmo após o seu término;
- Garantir a segurança da informação em relação aos dados pessoais que forem tratados;
- Reparação de danos aos titulares caso ocorra tratamento indevido dos dados pessoais;

- Formulação de regras de boas práticas e de governança;
- Sujeição às sanções administrativas aplicadas.

DEMAIS ENVOLVIDOS

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD), é a órgão público de âmbito nacional responsável pela fiscalização e orientação da proteção de dados no Brasil e ainda de aplicar as sanções necessárias quando ocorrido algum incidente ao tratamento dos dados pessoais, tendo o poder de autuar empresas públicas e privadas, de todos os portes, que não estiverem em conformidade com a lei.

CONCLUSÃO

A Lei Geral de Proteção de Dados vem justamente para aprimorar a forma como as instituições tratam os dados pessoais dos titulares, razão pela qual a adequação a esta nova legislação será um processo que envolverá todos os departamentos da TAG Assistência, trazendo uma transformação cultural na maneira de lidar com os dados que circulam dentro da organização, assumindo a responsabilidade de manter o sigilo, proteger e garantir a privacidade de todos.

É importante lembrar que TAG Assistência já possui políticas e procedimentos relacionados à privacidade e confidencialidade das informações nas relações formalizadas com seus assistidos, colaboradores, parceiros e fornecedores.

Manual publicado em 01 de agosto de 2025.

TAG Assistência