



Treinamento e capacitação
Orientações e recomendações LGPD

Tópicos

- Visão geral da LGPD;
- Papéis e responsabilidades;
- Orientações e recomendações;
- Adequações da LGPD no CRM.

A close-up photograph of a computer keyboard. The central focus is a large, orange-colored key with a white lock icon. Surrounding it are several black keys with silver characters: 'Y' to the top left, 'J' to the top right, and 'N' to the bottom right. The lighting is dramatic, highlighting the textures and colors of the keys.

Papéis e responsabilidades
Orientações e recomendações

O que é a LGPD e como nos afeta?



LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados, sancionada pelo governo brasileiro, garante a proteção da tratamento (uso) de dados pessoais para oferta ou o fornecimento de bens ou serviços.

No mercado
imobiliário

Imobiliárias lidam com endereços, contas bancárias de clientes e mais informações que envolvem compra ou aluguel de um imóvel.



Condições

Para que o uso de dados seja feito de forma legal, é necessário que esteja enquadrado em uma das condições da Lei (que incluem o consentimento explícito do titular) e adoção de medidas para proteção dos dados.



Riscos

Quem não cumprir as normas impostas pela lei poderá sofrer multas e outros possíveis desdobramentos judiciais.

Principais atores



Titular

Pessoa a qual os dados referem



Controlador

Quem toma as decisões sobre como os dados serão tratados



Operador

Quem trata dados em nome do Controlador e sob suas orientações (parceiros, prestadores de serviços contratados, etc.)



Treinamento e capacitação - LGPD

Em função das diretrizes da LGPD relativas a tratamento de Dados Pessoais, a atuação dos corretores associados a Tegra Vendas nessa parceria poderá variar entre:

CONTROLADOR DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DE TERCEIROS

Ao utilizar base de clientes própria, onde atuará previamente na coleta, armazenamento e uso desses dados para desempenho de atividades particulares de oferta de produtos

OPERADOR DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Quando recebe os dados previamente coletados pela Tegra Vendas ou qualquer outro CONTROLADOR para desempenho de suas atividades

Treinamento e capacitação - LGPD

O que é a LGPD

Em quais situações de aplica?

A LGPD já está vigente?

Quais são os “direitos do titular dos dados pessoais”?

O que é tratamento de dados pessoais?

Coleta

Produção

Recepção

Classificação

Utilização

Acesso

Reprodução

Difusão

Transmissão

Distribuição

Processamento

Arquivamento

Armanezamento

Eliminação

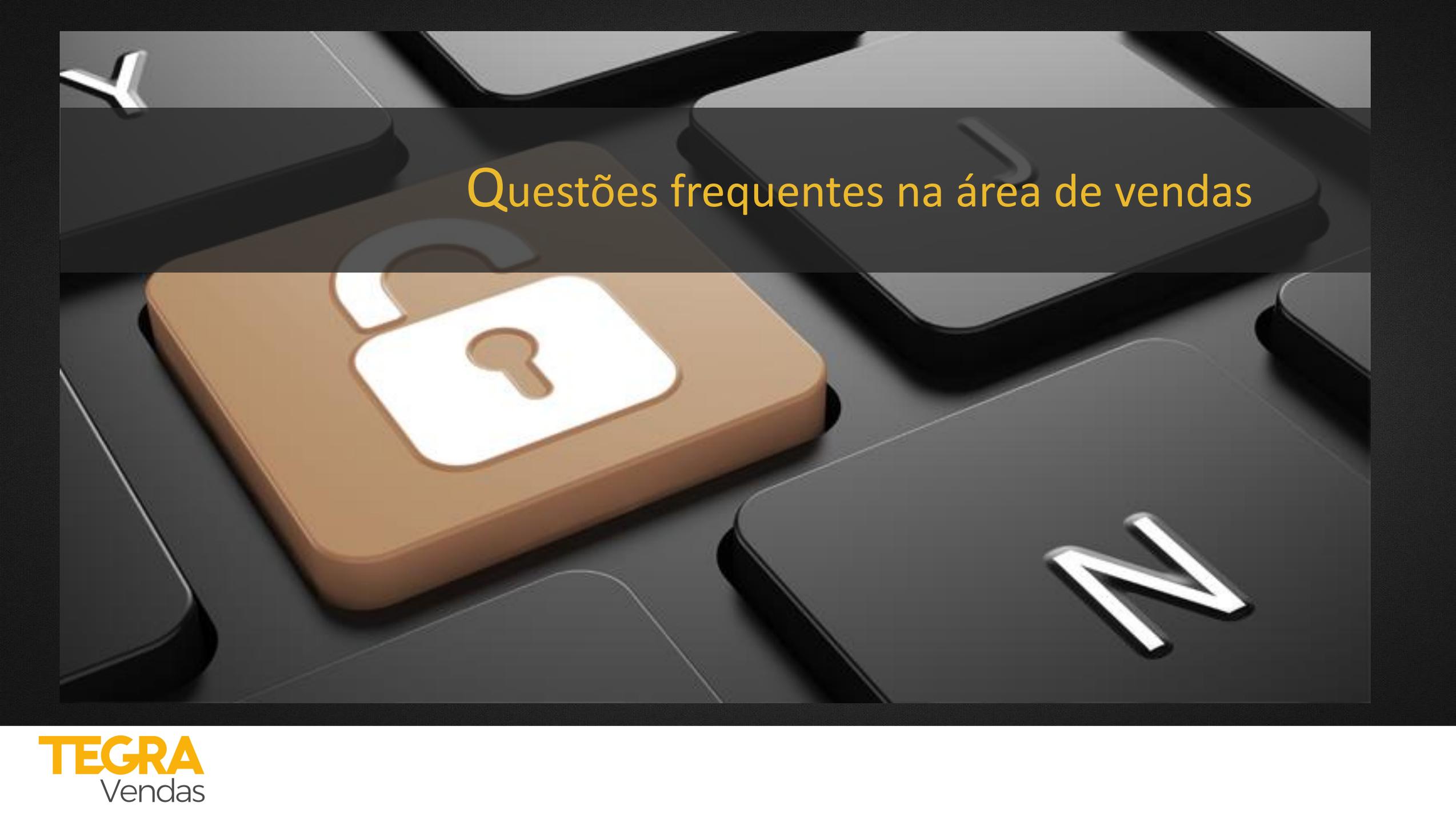
Avaliação ou controle

Modificação

Extração

Comunicação

Transferência

A close-up photograph of a computer keyboard. The central focus is a large, orange-colored key with a white padlock icon in the center. The padlock is shown in an open position. Surrounding this key are several other dark grey or black keys, including one with a white 'N' character. The lighting is dramatic, highlighting the textures and colors of the keys.

Questões frequentes na área de vendas

Treinamento e capacitação - LGPD

Posso comprar lista de e-mail ou telefone?

Posso abordar pelo perfil do Facebook, Instagram e LinkedIn?

Como devo me identificar ao contactar alguém para oferecer um imóvel?

Como proceder quando um cliente se sentir incomodado ao ser contactado?

Como ter os consentimentos dos contatos da minha carteira?

Quem devemos procurar no caso de dúvidas em relação a LGPD e dados pessoais na Tegra?



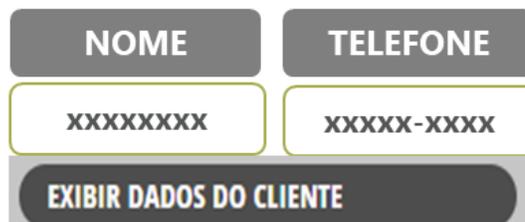
Adequações da LGPD no Hypnobox

O que muda na prática?



OPT-IN

Consentimento do uso de dados, separa usuários que não queiram receber ofertas ativas



Registro de acesso

Recurso de exibição dos dados do cliente



Deny List

Garante que o mesmo não será retrabalhado pela base

OPT-IN



Inclusão do campo de Consentimento de Dados na pesquisa e identificação do cliente com a recepção no Stand de vendas.

OPT-IN

• Chat

Por favor, nos informe o seu email para contato.

luis.felipe@tegravendas.com.br

Li e concordo com a política de privacidade.

Iniciar atendimento

Fale agora no **Chat online**
Mais agilidade no atendimento

Envie um **e-mail**



OPT-IN

Inclusão do campo de Consentimento de Dados nos canais para entrada de leads .
Quando o cliente entra em contato através de um canal online (chat ou mensagem, ele também precisa autorizar essa utilização dos dados).

Treinamento e capacitação - LGPD

OPT-IN



TEGRA Tegra Incorporadora ✓
Patrocinado · 🌐

Descubra todas as possibilidades do Universo Tatuapé, este grande complexo residencial cheio de lazer, conforto e ... Ver mais

EM CONSTRUÇÃO

universo
TATUAPÉ



Será criado um novo parâmetro para envio do Consentimento de Dados (sim ou não) para as integrações dos formulários do site.

Aptos. 2 e 3 dorms. com suíte

👍❤️😄 14 comentários 12 compartilhamento

Treinamento e capacitação - LGPD

No Hypnobox será possível filtrar os clientes que deram aceite no Consentimento de Dados

The screenshot displays the Hypnobox interface with a search bar at the top containing the text "Nome, Email ou CPF" and a "BUSCAR" button. To the right, there are status indicators for "Frio" (blue), "Morno" (orange), and "Quente" (red), along with a "FILTROS" button. Below the search bar, a panel shows "1 cliente(s) encontrado" and a list of client details with columns for "NOME" and "Cliente Te".

The filter panel is open, showing various filters with "+0" indicators and dropdown menus:

- Momento**: Seleccione
- Temperatura**: Seleccione
- Produto Atual**: Seleccione
- Objetivo**: Seleccione
- Canal Origem**: Seleccione
- Tipo de Chat**: Seleccione
- Oferta Ativa**: Seleccione
- Renda de**: Digite um valor
- Renda até**: Digite um valor
- Mídia (Atual)**: Seleccione
- Clientes Sem Atualização**: Seleccione
- Tipo do período**: Cadastro
- Período**: Período Completo
- Fase do Produto**: Seleccione
- Regional**: Seleccione
- Clientes Distribuidos**: Todos
- Clientes compradores**: Todos
- Inatividade**: Todos
- Primeira Visita**: Seleccione
- Grupo de Mídias (Atual)**: Todos
- Tarefas**: Todos
- Consentimento de dados**: **Todos** (expanded to show: Todos, Sim, Não)

An "APLICAR" button is located at the bottom left of the filter panel. The Hypnobox logo is visible in the bottom left corner.

EXIBIÇÃO DE DADOS

A partir de agora, a Tegra passa a ter controle dos usuários que visualizaram os dados de cada um dos clientes.

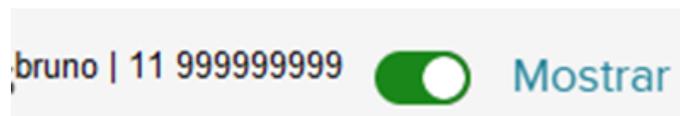
Listagem do Cliente

Ao clicar no botão “exibir dados do cliente” os dados serão exibidos e será gerado um log na timeline do cliente informando a data e nome da pessoa que solicitou a visualização dos dados.

	NOME	PERÍODO	CORRETOR GERENTE COMPARTILHADO	PRODUTO ATUAL CANAL ORIGEM SUBCANAL	MOMENTO SUB MOMENTO	STATUS OFERTA ATIVA	AÇÕES
	Nome do cliente xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx ---	Cadastro 17/09/2020 às 16:16	Corretor Test... Teste Pedro R ---	Produto Atua Telefonia Não preenchido	Pesquisa Já comprou outro imóvel	Cliente	EXIBIR DADOS DO CLIENTE

Timeline

Será criada uma arte para exibir ou não todos os e-mails e telefones na timeline conforme exemplo abaixo.



DENY LIST



Criação de mecanismo para inclusão de clientes em uma Deny List

Ao incluir um cliente na **Deny list**, a Tegra garante que o mesmo não será trabalhado por seus corretores através do CRM Hypnobox.

NOME	PERÍODO	PRODUTO ATUAL CANAL ORIGEM	MOMENTO SUB MOMENTO	AÇÕES
Cliente Teste clienteteste@tegraincorporadora.com.br (11) 98190-0000 ---	Cadastro 05/07/2021 às 19:30	Produto Mailing Instagram	Pesquisa Falta primeiro	<ul style="list-style-type: none"> ABRIR EM NOVA ABA EDITAR INFORMAR DESINTERESSE DEFINIR COMO NÃO CLIENTE INCLUIR NA DENY LIST

Ativação de Deny List:

Criação de um novo botão na listagem de clientes.

FAQ

Tegra Conecta e Portal do Corretor

Material com instruções da LGPD para a área de vendas

Termo de ciência

Portal do Corretor

Termo online que precisa ser lido e assinado

Quem procurar em caso de dúvidas?

Propriedade@tegravendas.com.br

Juridico@tegravendas.com.br

Obrigado!