Organograma	Processo	Tipo
Relacionamento com Cliente | Pós Vendas	Satisfação do Cliente | Atendimento	ROPA

Detalhamento das perguntas

Perguntas	**Respostas**
Síntese do processo analisado	Resposta: Descrição do processo: Trata-se do processo de prospecção de clientes para empresa. Resposta: Entrada / ponto de coleta: Existem dois cenários, o representante do cliente entra em contato via e-mail ou WhatsApp Corporativo solicitando precificações dos serviços ou a equipe de comericial/relacionamento com o cliente mapeia os leads e busca o contato dos representantes para estar ofertando os serviços. Dados coletados: Nome completo, cargo, telefone e e-mail do representante do lead. Resposta: Sistema: E-mail (Google) e WhatsApp Corporativo. Resposta: Quem acessa / trata os dados: Departamento comercial/relacionamento do cliente. Resposta: Dados físicos: Não há dados físicos para esse processo.
Posição do agente de tratamento de dados	Alternativa escolhida: Controlador
Responsável pelo processo analisado	Resposta: Cesar Soratto - Gerente de relacionamento com o cliente.

Titulares de dados	Alternativas selecionadas: • Público externo Obs.: Leads.
Faixas etárias	Alternativas selecionadas: • Adultos (18 - 59 anos)
Natureza dos dados	Alternativa escolhida: Dados pessoais comuns
Nomes, iniciais e/ou assinaturas	Alternativas selecionadas: • Nome completo
Filiação e/ou responsabilidade legal	Não se aplica
Características pessoais	Não se aplica
Identificação gerada por órgãos oficiais	Não se aplica
Informações residenciais	Não se aplica
Informações de contato pessoal	Alternativas selecionadas: • Telefone celular (pessoal) • E-mail (pessoal) Obs.: Em casos exepcionais alguns leads utilizam o e-mail e telefone pessoal.
Formação acadêmica	Não se aplica
Formação profissional	Não se aplica
Informações profissionais	Alternativas selecionadas: • Organização empregadora • Cargo / função • Telefone profissional • Telefone celular profissional • E-mail profissional
Informações financeiras	Não se aplica
Informações digitais	Não se aplica
Informações jurídicas	Não se aplica
Dados de idosos (60+)	Não se aplica
Dados de adolescentes (13-17 anos)	Não se aplica
Dados de crianças (12-)	Não se aplica
Dados gerais	Não se aplica
Saúde	Não se aplica

Explicitação da finalidade	Alternativa escolhida: Sim
Propósito (finalidade) para o tratamento de dados	Resposta: Coletar as informações do contato de representante dos leads para apresentar propostas de negócio.
Dados coletados X finalidade descrita	Alternativa escolhida: São coletados somente dados pessoais necessários
Base legal para o tratamento de dados pessoais comuns	Alternativa escolhida: Legítimo interesse
Base legal para tratamento de dados pessoais sensíveis	Alternativa escolhida: Legítimo interesse
Obtenção de consentimento para o tratamento de dados pessoais	Não se aplica
Formalização do consentimento	Não se aplica
Gestão de consentimento	Não se aplica
Revogação de consentimento	Não se aplica
Processo de coleta de dados	Resposta: Existem dois cenários, o representante do cliente entra em contato via e-mail ou WhatsApp Corporativo solicitando precificações dos serviços ou a equipe de comericial/relacionamento com o cliente mapeia os leads e busca o contato dos representantes para estar ofertando os serviços. Dados coletados: Nome completo, cargo, telefone e e-mail do representante do lead.
Compra de dados pessoais	Alternativa escolhida: Não
Meios para coleta de dados	Alternativas selecionadas: • Outro Obs.: (1) O lead pode entrar em contato por e-mail ou telefone para coletar precificação dos serviços ofertados pela empresa, nesse momento é coletado os dados do contato do lead. (2) A equipe de comercial/relacionamento com o cliente pesquisa os leads e entra em contato para oferecer os serviços.
Formatos de armazenamentos de dados pessoais	Alternativas selecionadas: • Mídia eletrônica

Acesso a repositórios físico	Não se aplica
Acesso a repositórios informatizados	Alternativa escolhida: Acesso controlado por senhas individuais e rastreáveis Obs.: E-mail Google.
Compartilhamento interno	Alternativa escolhida: Não
Descrição do compartilhamento interno	Não se aplica
Compartilhamento externo (nacional)	Alternativa escolhida: Não
Descrição do compartilhamento externo (nacional)	Não se aplica
Obrigação regulatória	Alternativa escolhida: Não
Tempo de retenção	Alternativa escolhida: Indeterminado
Transferência internacional	Alternativa escolhida: Sim
Descrição da transferência internacional	Resposta: Utilizam o e-mail Google para contato e troca de informações, essa ferramenta possuí servidor fora do território brasileiro.
Coleta Internacional de Dados	
Descrição da Coleta Internacional de Dados	
Explicitação da Finalidade da Transferência e/ou Coleta Internacional de Dados	
Propósito (finalidade) para transferência e/ou coleta internacional	
Dados transferidos e/ou coletados X finalidade descrita	
Base legal para transferência internacional de dados pessoais	
Cláusulas Contratuais	
Processo de descarte de dados pessoais	Alternativa escolhida: Não
Descrição do processo de descarte	Não se aplica

Acesso e correção	Alternativa escolhida: Sim Obs.: Parcial. Somente em caso de divergência de informações ou erro de digitação.
Portabilidade	Alternativa escolhida: Não se aplica
Análise de legítimo interesse	Alternativa escolhida: Sim
Anonimização	Alternativa escolhida: Não
RIPD	Alternativa escolhida: Não
TIA	
Normas Corporativas Globais	
Perspectivas consultivas	Resposta: Estruturar procedimento de retenção e descarte de dados pessoais. Resposta: Desenvolver LIA para esse procedimento.