

LGPD para pequenos negócios: dados de clientes sem improviso

Nome, CPF, telefone, WhatsApp, cadastro, funcionários e histórico de compra: entenda o básico para usar dados com propósito, segurança e transparência.

DADOS E PRIVACIDADE

18

 COMECE AQUI

LGPD não é “pedir consentimento para tudo”

A lei exige base legal, finalidade, necessidade, transparência, segurança e respeito aos direitos do titular. Consentimento é apenas uma das bases possíveis.

EXEMPLO

CPF na nota e WhatsApp de promoção são tratamentos diferentes

O dado pode ser necessário para uma obrigação fiscal em uma situação e usado para marketing em outra. A justificativa e a forma de informar o cliente não são automaticamente as mesmas.

-
- ☒ Colete apenas o que tem finalidade definida.
-
- ☒ Saiba onde o dado fica guardado e quem acessa.
-
- ☒ Não reutilize cadastro para qualquer coisa sem avaliar base e compatibilidade.
-
- ☒ Tenha canal para pedidos de titulares.
-

DADOS

O que é dado pessoal na sua loja?

Se a informação identifica ou pode identificar uma pessoa natural, ela entra no radar da LGPD.

1 Dados pessoais

Nome, CPF, telefone, e-mail, endereço, placa, identificadores de conta e histórico ligado a uma pessoa.

2 Dados sensíveis

Saúde, biometria, religião, origem racial/étnica, opinião política e outras categorias previstas na lei exigem atenção reforçada.

ATENÇÃO

Dado da empresa não é automaticamente dado pessoal

CNPJ e razão social podem ser dados de pessoa jurídica; mas o celular pessoal do dono ou CPF continuam sendo dados pessoais.

BASE LEGAL

Para que estou usando este dado?

Antes de perguntar “tenho consentimento?”, pergunte qual é a finalidade e qual base legal realmente se aplica.

Contrato

Dados necessários para vender, entregar ou executar uma relação contratual podem ter base própria.

Obrigação legal

Documentos fiscais e trabalhistas podem exigir tratamento por lei/regulação.

Legítimo interesse / consentimento

Podem ser bases em certos cenários, mas exigem análise; consentimento precisa ser livre, informado e revogável quando usado.

NÃO INVENTE**“Aceito tudo” não conserta coleta excessiva**

Um checkbox genérico não transforma tratamento desnecessário em boa prática.

WHATSAAPP E MARKETING

Posso pegar o número do cliente e mandar promoção?

Antes de usar o contato para marketing, defina como ele foi obtido, o que foi informado ao cliente, a base legal e como ele pode parar de receber.

-
- ☒ Não compre listas de contatos de origem duvidosa.
-
- ☒ Explique a finalidade do cadastro de marketing.
-
- ☒ Dê saída simples: “parar”, link ou canal equivalente.
-
- ☒ Não continue insistindo depois da oposição/retirada quando ela se aplicar.
-
- ☒ Separe contato operacional (ex.: entrega) de uso promocional.
-
- ☒ Controle quem da equipe pode exportar a base de clientes.
-

FUNCIONÁRIOS

Dados de empregado também são LGPD

RG, CPF, endereço, dependentes, salário, atestado e biometria podem ser muito mais sensíveis do que uma lista de clientes.

Colete o necessário

Evite pedir documentos ou informações que não têm relação com admissão, folha, benefícios ou obrigação legal.

Restrinja acesso

Salário, documentos e dados de saúde não devem circular em grupos abertos de WhatsApp ou pastas sem controle.

Defina descarte

Não guarde tudo para sempre “porque pode precisar”. Prazos legais e finalidade devem orientar retenção.

PAGAMENTOS

Não transforme a loja em cofre de dados de cartão

Quanto menos dado de pagamento sensível você armazenar diretamente, menor o risco operacional e de segurança.

-
- ☒ Use provedores de pagamento adequados e evite copiar dados completos de cartão.
-
- ☒ Não fotografe cartão ou documento sem necessidade real.
-
- ☒ Separe dados necessários para conciliação de dados que permitiriam fraude.
-
- ☒ Controle acesso a extratos, comprovantes e histórico de compra.
-
- ☒ Ao integrar sistemas, envie apenas os campos necessários para a finalidade.
-

SEGURANÇA

Pequeno porte não é desculpa para senha 1234

A ANPD exige medidas administrativas e técnicas compatíveis com o risco e a realidade do negócio.

1 Acesso

Conta individual quando possível, senha forte e retirada de acesso de ex-funcionários.

2 Backup

Cópias protegidas e teste de recuperação. Backup conectado o tempo todo pode cair junto no ataque.

3 Dispositivos

Atualizações, bloqueio de tela e cuidado com computadores compartilhados.

4 Treinamento

Golpe de WhatsApp e phishing vencem tecnologia quando a equipe não reconhece o risco.

DIREITOS

Cliente perguntou: “quais dados vocês têm sobre mim?”

A empresa precisa ter processo para receber e responder solicitações, dentro das regras aplicáveis.

-
- ☒ Tenha um canal de contato identificado.
-
- ☒ Confirme identidade sem pedir informação excessiva.
-
- ☒ Saiba localizar os dados nos sistemas e planilhas.
-
- ☒ Explique finalidade, compartilhamentos e tratamento quando exigido.
-
- ☒ Corrija ou elimine dados quando houver direito e não existir obrigação de retenção.
-
- ☒ Registre o pedido e a resposta.
-

PEQUENO PORTE

A ANPD simplificou algumas obrigações – não eliminou a LGPD

Agentes de pequeno porte podem ter registro simplificado e, quando se enquadram nas regras, não são obrigados a indicar encarregado, mas precisam manter canal com os titulares.

RESOLUÇÃO ANPD 2/2022

Flexibilidade não é isenção

O regulamento permite simplificações, mas diz expressamente que pequeno porte continua obrigado às bases legais, princípios, direitos dos titulares e medidas de segurança.

- ☒ Tratamento de alto risco pode afastar benefícios simplificados.
- ☒ Pequeno porte deve adotar medidas de segurança essenciais.
- ☒ Canal de comunicação continua necessário quando não houver encarregado.

NA PRÁTICA COM A RPG

Centralizar dados pode ser mais seguro do que espalhá-los

Quando estoque, vendas e informações operacionais ficam espalhados em cadernos, planilhas, celulares e contas pessoais, controlar acesso e descarte fica muito mais difícil. A RPG pode ajudar a reduzir essa fragmentação na operação.

- 1 Defina quais perfis da equipe realmente precisam acessar cada informação.
- 2 Evite exportar bases de clientes sem necessidade.
- 3 Use integrações e relatórios com o mínimo de dados necessário para cada tarefa.

A ferramenta ajuda a organizar a operação; obrigações legais e decisões profissionais continuam exigindo contador, DP ou assessoria jurídica quando aplicável.



Gestão simples. Dados melhores.
Crédito mais justo.

Conheça a RPG e veja como organizar a operação pelo celular: rpgcapital.com.br/edu

FONTES E LEITURA

Onde este guia foi conferido

Priorizamos legislação, órgãos públicos e materiais oficiais. Regras, tarifas e condições mudam: confira as fontes antes de decisões relevantes.

01 Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/2018

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

02 ANPD – Resolução 2/2022 para agentes de pequeno porte

https://www.gov.br/anpd/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/atos-normativos/regulamentacoes_anpd/resolucao-cd-anpd-no-2-de-27-de-janeiro-d-e-2022

03 ANPD – Guia de segurança para agentes de pequeno porte

<https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-publica-guia-de-seguranca-para-agentes-de-tratamento-de-pequeno-porte>

IMPORTANTE

Material educacional. A base legal adequada e as obrigações dependem da finalidade, tipo de dado, risco e contexto do tratamento. Casos sensíveis ou incidentes relevantes devem ser avaliados com profissional de privacidade/jurídico.