

Lei Geral de Proteção de Dados no contexto dos Chatbots

Samantha Nunes



Sobre o que vamos falar?

- Cenário atual sobre utilização de dados
- Lei geral de proteção de dados
- Como se adequar no contexto dos chatbots



Você utiliza aplicativos
que precisam da sua
localização?



Qual o cenário atual?



The world's most valuable resource is no longer oil, but data
The data economy demands a new approach to antitrust rule

The Economist

A stylized world map in shades of gray with several red location pins. The pins are placed over North America, South America, Europe, Africa, and Asia. Text boxes are connected to some of these pins by thin lines. The text boxes contain the following text: 'Possuem mais de 20 leis' (connected to a pin in North America), 'GDPR' (connected to a pin in Europe), 'Lei japonesa de proteção de informações' (connected to a pin in Asia), and 'LGPD' (connected to a pin in South America).

Possuem mais de 20 leis

GDPR

Lei japonesa de proteção de informações

LGPD

Proteção de dados no mundo

Norma baseada em princípios que regulam a **proteção dos dados pessoais**, garantindo direitos aos cidadãos e estabelecendo regras claras sobre o **tratamento de dados** realizadas por órgãos públicos ou privados

Sancionada dia 14 de agosto de 2018, a **Lei Geral de Proteção de Dados** (“LGPD”, Lei nº 13.709/2018) entrará em vigor em **agosto de 2020**.



Mas o que são
dados pessoais?

“qualquer informação
relacionada a pessoa
natural **identificada** ou
identificável”



E os **dados pessoais sensíveis**?

Dados que podem identificar um indivíduo e que, se divulgados, **podem resultar em danos**



E os dados pessoais sensíveis?

- origem racial ou étnica,
- opiniões políticas e
- convicções religiosas ou filosóficas;
- filiação sindical;
- dados genéticos,
- dados biométricos
- dados relacionados com a saúde;
- dados relativos à vida sexual ou orientação sexual da pessoa



Lidar com dados pessoais
sensíveis tem maior
exigência com relação à
proteção



E o que são dados **anonimizados**?

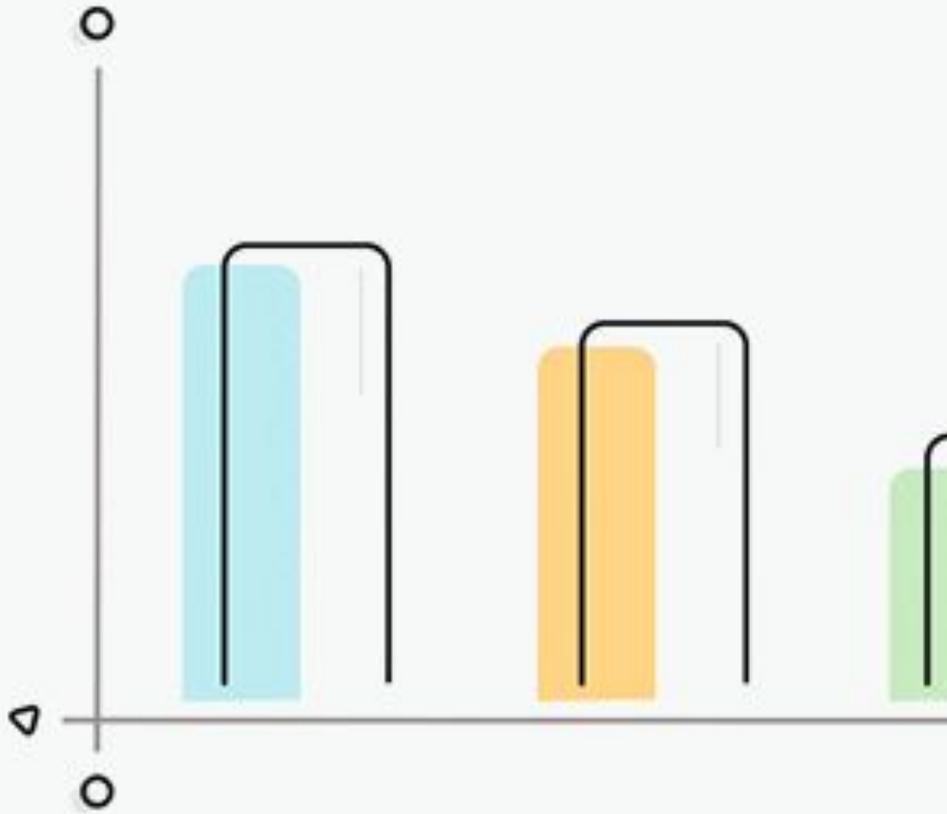
Base de dados em que foram retirados os registros que possam identificar uma pessoa





Quais as vantagens de ter uma lei geral de proteção de dados?

- Unificar regras
- Ter regras claras para empresas e consumidores
- Incentivar discussões sobre proteção de dados



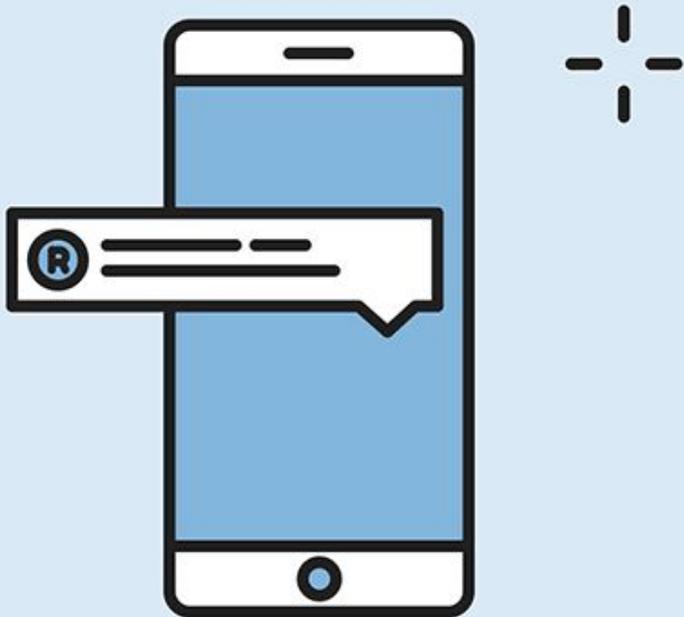
A LGPD define as regras para manter o risco controlado

E o que fazer para se adequar?

Programa corporativo de privacidade e proteção de dados

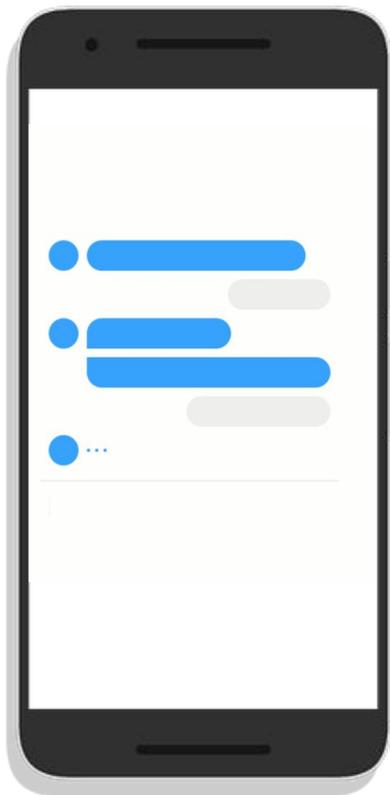


E no contexto de chatbot?



O que é chatbot?

São softwares que simulam conversas com humanos, por meio de sites e aplicativos de mensagens



Estudo de caso

Bot de viagem que coleta o
nome completo



Considerando o dado Nome Completo

É um dado pessoal?

Dado pessoal
identificado

Está de acordo com os
princípios?

10 princípios que devem
ser observados em
qualquer tratamento de
dados pessoais

Qual é a base legal?

Autorização para
processar o dado

Finalidade

... o tratamento deve ser realizado
para propósitos legítimos

Por qual motivo é necessário
coletar este dado?

Adequação

... deve ser compatível com as finalidades informadas ao titular

O processamento de dados tem que estar compatível como que foi determinado na finalidade

A análise de dados é fundamental para a evolução dos serviços, qual a melhor forma de realizar?

1. Deve ser informado na política de privacidade
2. Anonimizar os dados (**boa prática**): retirar os dados que tornam a pessoa identificável

Email	Nome	CPF	Pesquisa de satisfação
			5
			8
			10
			6
			8
			7
			4
			5
			2
			10
			8

Livre Acesso

... acesso à integralidade dos seus dados

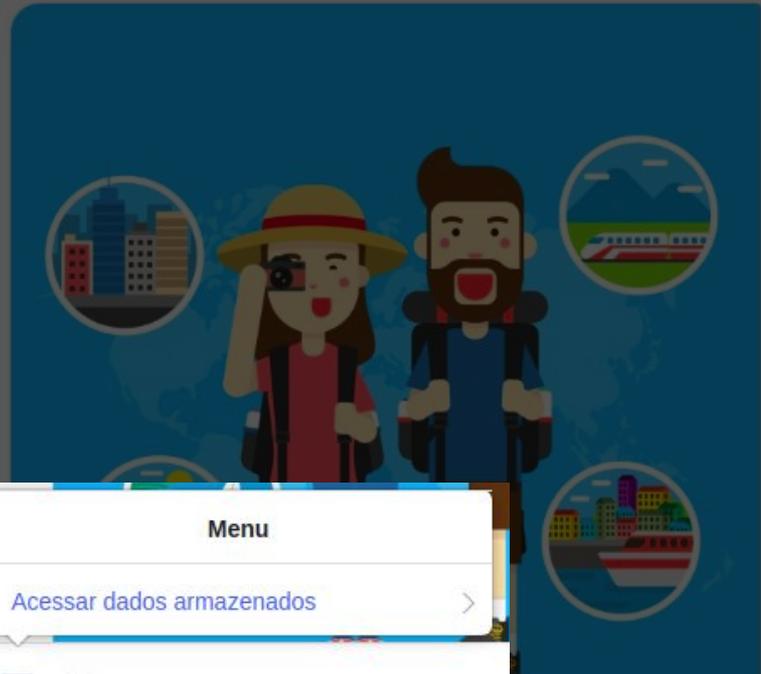
Deve ser disponibilizada uma forma clara e simples de acessar, revisar e baixar cópias dos dados

Livre Acesso

... acesso à integralidade dos seus dados

Seja bem-vindo(a)!

Selecione uma opção



Menu

[Acessar dados armazenados](#) >



Digite uma mensagem...



Necessidade

... deve ser limitado ao mínimo necessário para a realização das finalidades

Eu realmente preciso coletar este dado?

Qualidade de Dados

... exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados

Mais eficiência com dados corretos

Qualidade de Dados

... exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados



TSE

Segurança

... adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados

- Política de Segurança da Informação
- Controle de acesso
- Política de privacidade
- Criptografia de dados
- Gerenciamento de Risco

Funcionalidades

Sem permissão

Visualizar

Ver e editar

Integrações

Inteligência artificial

Modelo de IA

Aprimoramento

Provedores de IA

Canais

Help Desk

Usuários do bot

Configurações

Recursos

Growth

Log de mensagens

Builder

Análise

Análise

Sem permissão

Visualizar

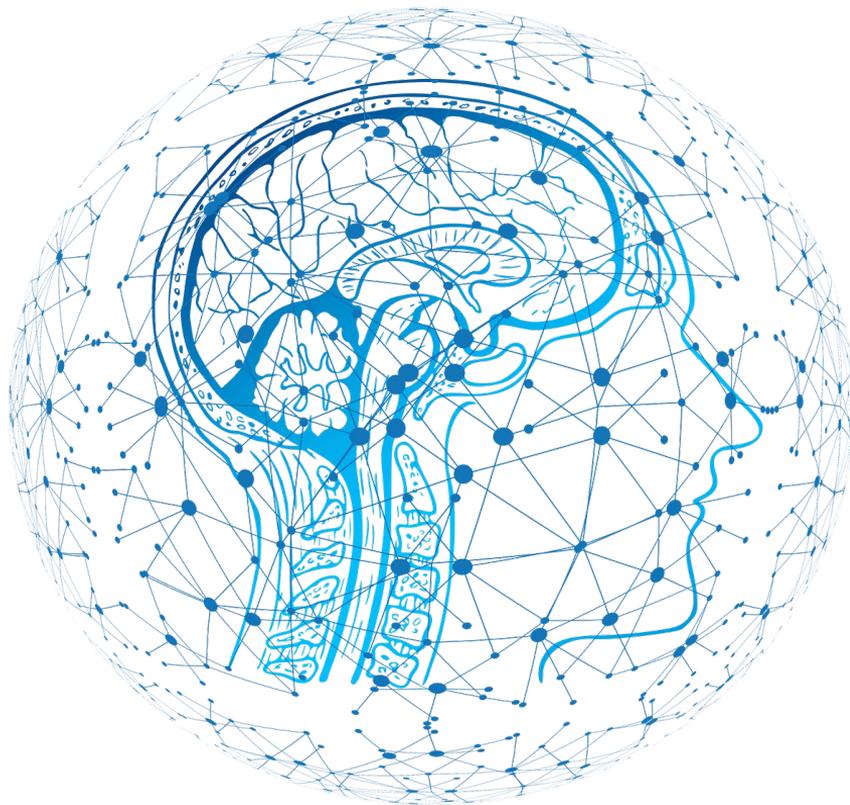
Ver e editar



Prevenção

... prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais

- Conscientização
- Análise de contratos
- Boas práticas de segurança da informação



Cambridge Analytica

The News

O Reino Unido multou o Facebook no valor máximo por conta do escândalo Cambridge Analytica. Foi estipulado o pagamento de 500 mil libras pelo problema que permitiu a coleta de dados de mais de 87 milhões de usuários da rede social.



Transparência

... garantir a prestação de informações claras e facilmente acessíveis

Essas
polític

Política de privacidade

Política de privacidade para bot de viagem para pesquisa

Política de Privacidade

Política de privacidade a respeito da pesquisa realizada

Política de Privacidade

Política de privacidade a respeito da pesquisa realizada

Menu

[Acessar dados armazenados](#)

[Privacidade dos dados](#)



Digite uma mensagem...

Vamos começar!

Não

Não Discriminação

...impossibilidade de tratamento para fins discriminatórios

Não é autorizado coletar dados com o objetivo de discriminar

Social Credit Score

Dados sobre **TODOS** os comportamentos são processados, classificados como positivos ou negativos e geram uma pontuação de acordo com os critérios e regras estabelecidas pelo governo.

Essa pontuação do cidadão e vai servir para informar a quem quiser saber se é **CONFIÁVEL** ou não.

Se uma pessoa que compra muitos games online, será classificado como uma "ociosa", se compra muitas fraldas, será considerado uma pessoa "responsável".

Prestação de Contas

... ter medidas eficazes para comprovar o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais

Não adianta falar que está em conformidade, tem que **evidenciar!**

Prestação de Contas

... ter medidas eficazes para comprovar o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais

- Documentar todos os procedimentos
- Ter trilha de auditoria
- Políticas de privacidade
- Relatório de impacto (ações tomadas com medidas de segurança)
- Privacy by design

Bases Legais

Consentimento

É um processo para tomada de decisão

- Livre
- Claro
- Inequívoco



Como conseguir
consentimento sem prejudicar
a experiência do usuário?

Design Thinking

Understanding human needs to design solutions that enhance quality of life



Visual Thinking

Figuring out the relations within a complex story and visualising them



UX Design

Create engaging online user experiences



Legal Thinking

Creating order in society and preventing and solving conflicts



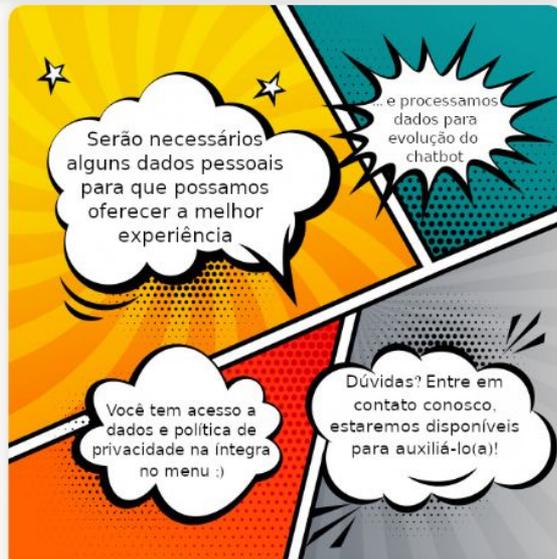
= Legal Design Thinking

Understanding the context and needs of people interacting with law and being able to apply improvements based on these insights to make justice accessible for everyone.





Storytelling



Essas são pequenas dicas, é importante que leia nossa política de privacidade na íntegra através desse link

Política de Privacidade
 Política de privacidade a respeito da pesquisa realizada:

Política de privacidade para bot de viagem para o usuário. Este documento define as condições de uso e o tratamento de dados pessoais coletados pelo bot de viagem para o usuário. Este documento define as condições de uso e o tratamento de dados pessoais coletados pelo bot de viagem para o usuário. Este documento define as condições de uso e o tratamento de dados pessoais coletados pelo bot de viagem para o usuário.

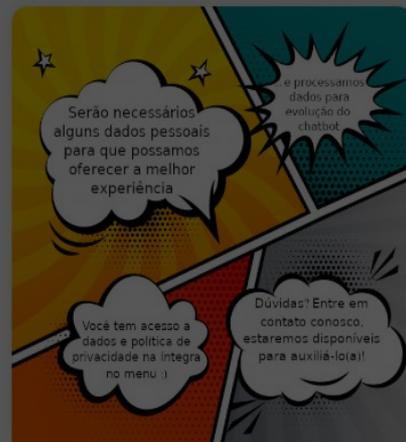
<https://tinyurl.com/y5o8c3nu>

Concorda com nossa política de privacidade?

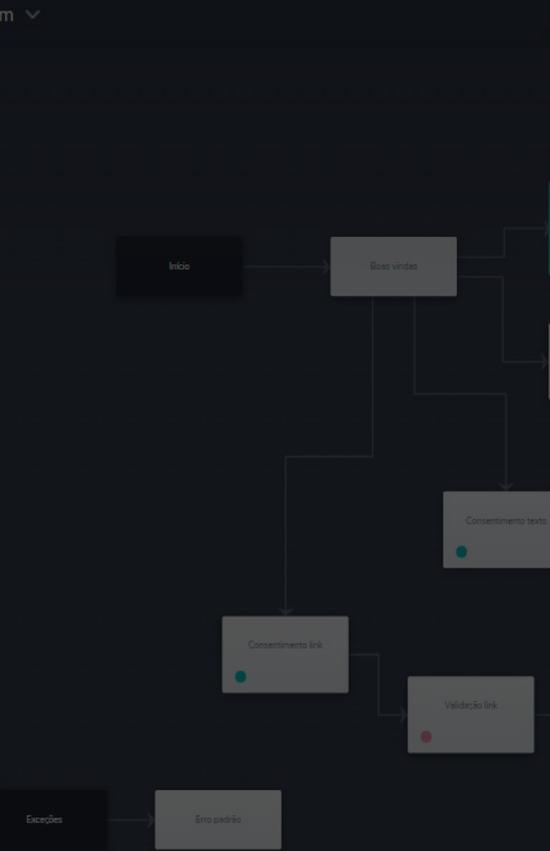
- Sim, vamos começar!
- Não

12:53

Digite sua mensagem aqui



Essas são pequenas dicas, é importante que leia nossa política de privacidade na íntegra através desse link



Pedir o consentimento de **forma granular** a medida que o usuário solicita uma funcionalidade específica

The image shows a software interface with a dark theme. At the top left, the word "Analytics" is visible. In the top right corner, there are icons for a puzzle piece, a gear, a group of people, and a flask. A workflow is shown on the left side, consisting of three rectangular nodes connected by arrows. Each node has a red dot in the bottom right corner. The nodes are labeled: "Validação da p...", "Validação da polít...", and "Validação víde... da política com...".

A modal dialog titled "Validação quadrinhos" is open on the right. It has a close button (X) in the top right corner. Below the title is a search bar containing the text "Pesquisa" and "Add tag...". Below the search bar are three tabs: "Content", "Output conditions", and "Actions". The "Content" tab is selected and highlighted with a teal underline.

Below the modal dialog, a white message box is displayed. It contains a three-dot menu icon in the top left corner. The text inside the message box reads: "Para realizarmos esta solicitação será necessário que nos informe o seu nome completo. Este dado é importante para...". At the bottom right of the message box is a teal button with the text "userName" and a right-pointing arrow.

At the bottom of the modal dialog, the text "Waiting for user input (Change)" is visible.

Legítimo Interesse

Equilíbrio com legítima expectativa

O meu usuário espera que eu utilize os dados dele para uma outra finalidade?

- Email marketing

Penalidades

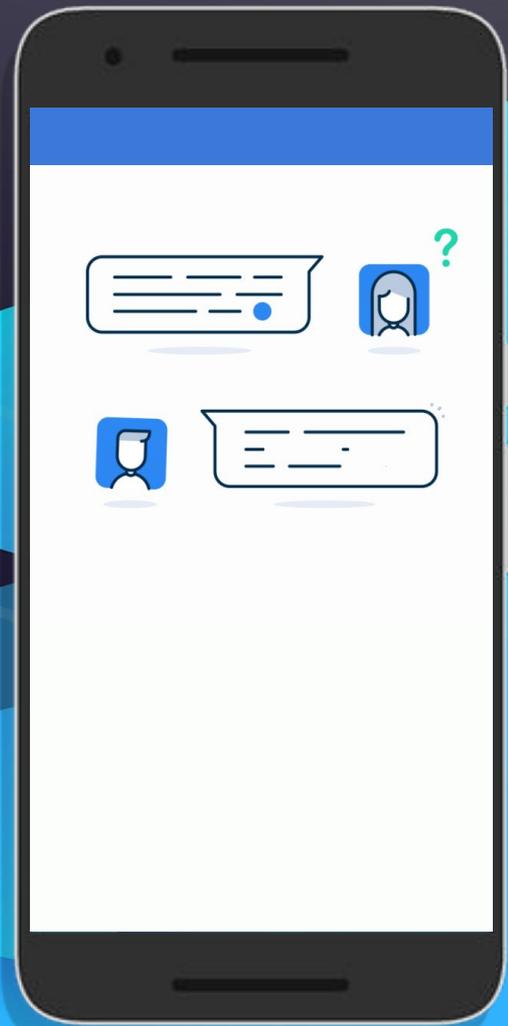
- Advertência
 - Prazo para adoção de medidas corretivas
- Multa simples
 - De 2% do faturamento a 50 milhões de reais **por infração**
- Multa diária
 - Até o limite da multa simples
- Publicização
 - Prevenção e punição para o responsável
- Bloqueio e exclusão de dados pessoais





É importante fazer uma **gestão contínua** da segurança para que se mantenha em conformidade mesmo com a **evolução** das empresas e **criação de novos produtos**





<http://bit.ly/2lghzZX>

Obrigada!

Samantha Nunes
@samanthamoraisn

Referências e atribuições



Imagens

Artigos

- Informationisbeautifu
- <https://www.economist.com/leaders/2017/05/06/the-worlds-most-valuable-resource-is-no-longer-oil-but-data>
- <https://www.plugar.com.br/os-11-principios-e-a-aplicabilidade-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-lgpd/>
- http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm