

Capa (Mapeamento) Formulário de Mapeamento de Processos - Privacidade e Proteção de Dados	Data de Criação	29/09/2023
	ID	
	Nome do Processo	Habilitação de novo cliente no Vivo chatbot by IBM
Seção 2. Identificação do Tratamento De Dados Pessoais	1) Você coleta, processa, armazena ou realiza algum tipo de tratamento de dados pessoais? (Sim/Não)	Com relação à gestão, configuração e habilitação de chatbots NÃO. Os clientes do estabelecimento podem eventualmente inserir algum dado considerado sensível, mas a versão atual da aplicação não possui nenhuma política de específica de armazenamento ou compartilhamento deste tipo de dado.

2) Existem dados pessoais sensíveis tratados nesse processo? (Sim/Não)

Com relação à gestão, configuração e habilitação de chatbots NÃO. Os clientes do estabelecimento podem eventualmente inserir algum dado considerado sensível, mas a versão atual da aplicação não possui nenhuma política de específica de armazenamento ou compartilhamento deste tipo de dado.

3) Existem dados pessoais de crianças ou adolescentes tratados nesse processo? (Sim/Não)

Com relação à gestão, configuração e habilitação de chatbots NÃO. Os clientes do estabelecimento podem eventualmente inserir algum dado considerado sensível, mas a versão atual da aplicação não possui nenhuma política de específica de armazenamento ou compartilhamento deste tipo de dado.

4) Há recebimento ou transferência de dados pessoais para fornecedores / parceiros e/ou aliados nacionais ou internacionais nesse processo? (Sim/Não)

Em caso de resposta positiva, favor anexar o template de compartilhamento, junto com os outros documentos.

Não há recebimento ou transferência de dados.

Seção 3	1) Quais os tipos de dados pessoais utilizados?	Nome da empresa: controle da empresa ao contratar o serviço Vivo chatbot by IBM Telefone celular da empresa: integração Whatsapp Senha: acesso a plataforma Email: acesso a plataforma CNPJ: registro único da empresa MAU: categoria do serviço contratado
	2) O titular de dado é colaborador, cliente ou terceiro? (Responder uma das três opções)	Cliente final da Ttech Cloud
	3) O dado pessoal foi obtido diretamente do titular do dado (Ex.: por meio de sistemas/aplicações/interação humana)? (Sim/Não)	Sim

	<p>Caso os dados sejam coletados do titular dos Dados Pessoais, é apresentada alguma política de privacidade, contrato e ou termo de consentimento? (Sim/Não) (Se sim, descrever o que é apresentado - ex.: política de privacidade, onde consta este documento (ex. website da empresa, ou aplicativo da empresa) e se foi necessário o consentimento do titular dos Dados Pessoais (ex. assinatura física, assinatura digital, opt-in, check-box)</p>	Não
	<p>4) O dado pessoal foi obtido por meio de sistema ou processo interno (Ex.: consulta de base de dados/ sistemas/ aplicações/ interfaces)? (Sim/Não)</p>	Para a versão atual do App NÃO
	<p>5) O dado pessoal foi obtido por meio de recurso público (Ex.: plataformas de mídia social, governo)? (Sim/Não)</p>	Para a versão atual do App NÃO

	6) O dado pessoal foi obtido de terceiros ou é transferido para terceiros nacionais ou internacionais? (Sim/Não)	Para a versão atual do App NÃO
	Essa atividade de tratamento possui algum mecanismo para o Titular dos Dados acessar, retificar, excluir ou se opor ao tratamento? (Sim/Não) (Se sim, indicar quais mecanismos são utilizados para efetivar os direitos dos Titulares de Dados previstos na LGPD)	Não
	Há informação ao Titular dos Dados sobre a utilização dos seus dados neste processo? (Sim/Não) (Se sim, descrever o meio utilizado para a informação. Ex.: política de privacidade disponível em site, anexo de privacidade em contratos)	Não
	7) Quantos titulares possuem seus dados pessoais coletados por esse processo de negócio (estimativa anual)? (Indique apenas números)	Ano 1 - 1.431 Ano 2 - 5.067 Ano 3 - 17.941

	8) Quantos colaboradores possuem acesso aos dados pessoais tratados nesse processo? (Indique apenas números)	8 colaboradores
	9) Os dados pessoais utilizados nesse processo de negócio são transmitidos para algum outro processo interno de negócio?	Não
	10) Os dados pessoais tratados são adequados e necessários para este processo de negócio? (Sim/Não)	Sim
	11) Nesse processo, os dados pessoais são utilizados para formação de perfil comportamental de determinada pessoa natural (Ex.: profiling ou scoring)? (Sim/Não)	Não
	12) Os dados pessoais utilizados neste processo de negócio são exatos e, sempre que necessário, retificados/atualizados? (Sim/Não)	Sim

	<p>13) Descreva o processo e detalhe todas as finalidades para as quais os dados são utilizados? Descreva todas as finalidades da forma mais detalhada possível.</p>	<p>Cliente ao comprar o produto, insere seus dados pessoais no painel Admin para a configuração de seu chat bot. A partir daí ele define quais os dados da sua empresa serão informados aos seus clientes finais através do seu chat bot.</p>
	<p>14) É possível que os colaboradores extraiam grandes volumes de dados pessoais em uma única ação associada ao processo? (Ex.: transpor os dados pessoais para outra ferramenta ou ambiente como SAS, Excel etc.)? (Sim/Não)</p>	<p>SIM, porém confirmar com a Vivo a governança do ambiente IBM Cloud</p>
	<p>15) Os dados pessoais estão atrelados a qual produto ou serviço?</p>	<p>Vivo ChatBot by IBM</p>

	16) Os dados pessoais são excluídos em algum momento do tratamento? (Sim/Não)	Na versão atual do App NÃO, porém a política de purge pode ser implementada em futuras versões pelo sustentador e/ou de acordo com as políticas de governança a serem definidas pela Vivo
	17) Em quais sistemas e/ou URL's os dados pessoais são tratados? Os sistemas e/ou URL são homologados por TI/SI?	A URL de acesso ao produto, (que está em processo de criação e validação por TI) e o programa do chatbot.
	18) O processo exige tratamento dos dados pessoais fora de sistemas (documentos físicos, Excel ou outros)?	Não

<p>Seção 4. Mapeamento do Ciclo De Vida Dos Dados Pessoais Sensíveis</p>	<p>1) Quais os tipos de dados pessoais utilizados?</p>	<p>Com relação à gestão, configuração e habilitação de chatbots NÃO. Os clientes do estabelecimento podem eventualmente inserir algum dado considerado sensível, mas a versão atual da aplicação não possui nenhuma política de específica de armazenamento ou compartilhamento deste tipo de dado.</p>
--	---	---

	2) Descreva o processo e detalhe todas as finalidades para as quais os dados são utilizados? Descreva todas as finalidades da forma mais detalhada possível.	Cliente ao comprar o produto, insere seus dados pessoais no painel Admin para a configuração de seu chat bot. A partir daí ele define quais os dados da sua empresa serão informados aos seus clientes finais através do seu chat bot.
Seção 5. Mapeamento do Ciclo de Vida dos Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes	1) Quais os tipos de dados pessoais utilizados?	Nome da empresa - CNPJ - telefone - endereço - e-mail.
	2) Quais os tipos de dados pessoais sensíveis utilizados?	Nome da empresa - CNPJ - telefone - endereço - e-mail.

	<p>3) Descreva o processo e detalhe todas as finalidades para as quais os dados são utilizados? Descreva todas as finalidades da forma mais detalhada possível.</p>	<p>Cliente ao comprar o produto, insere seus dados pessoais no painel Admin para a configuração de seu chat bot. A partir daí ele define quais os dados da sua empresa serão informados aos seus clientes finais através do seu chat bot.</p>
<p>Seção 6. Mapeamento do Ciclo de Vida dos Dados Pessoais Compartilhados Com Terceiros Nacionais</p>	<p>1) Quais dados pessoais fazem parte desse processo?</p>	<p>Nome da empresa - CNPJ - telefone - endereço - e-mail.</p>
	<p>2) Os dados pessoais são recebidos de terceiros ou transferidos para terceiro?</p>	<p>São recebidos do cliente final do produto.</p>
	<p>3) Razão Social</p>	<p>Sim</p>
	<p>4) CNPJ</p>	<p>Sim</p>

5) Quais são todas as finalidades para as quais os dados são utilizados pelo terceiro? Descreva todas as finalidades da forma mais detalhada possível.	Cliente ao comprar o produto, insere seus dados pessoais no painel Admin para a configuração de seu chat bot. A partir daí ele define quais os dados da sua empresa serão informados aos seus clientes finais através do seu chat bot.
6) Quais os produtos ou canais associados ao terceiro?	Vivo ChatBot by IBM
7) Por meio de qual sistema/aplicação os dados são recebidos/transferidos? O sistema/aplicação é homologado por TI/SI?	Plataforma Digital e programa do chat bot.
Há Contrato Confidencialidade e Privacidade de Dados Pessoais celebrado com os terceiros? (Sim/Não)	Sim

	Há compartilhamento do Dado Pessoal com empresas do mesmo grupo econômico? (Sim/Não)	Não
	Informe a(s) finalidade(s) sobre o compartilhamento do Dado Pessoal com as empresas do mesmo grupo econômico (Obs.: Se houver mais de uma empresa do grupo econômico com quem a informação é compartilhada, indicar a finalidade de uso e a respectiva empresa).	N/A
Seção 7. Mapeamento do Ciclo de Vida dos Dados Pessoais Compartilhados com Terceiros Internacionais	1) Quais dados pessoais fazem parte desse processo?	N/A
	2) Os dados pessoais são recebidos de terceiros ou transferidos para terceiro?	N/A
	3) País	N/A
	4) Razão Social	N/A
	5) Quais são todas as finalidades para as quais os dados são utilizados pelo terceiro? Descreva todas as finalidades da forma mais detalhada possível.	N/A

	6) Quais os produtos ou canais associados ao terceiro?	N/A
	7) Por meio de qual sistema/aplicação os dados são recebidos/transferidos? O sistema/aplicação é homologado por TI/SI?	N/A