



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E O SETOR DE HOTELARIA

O setor hoteleiro trata diariamente uma enorme quantidade de dados pessoais



Dados de quem?

Hóspedes Parceiros

Prestadores de serviços

Colaboradores



Quais dados?

Nome Endereço

Geolocalização IP

Telefone E-mail

Número do cartão de crédito

Conta corrente CPF

Prefêrências Profissão

Em quais atividades?



Serviços de Lavanderia



Operações de check-in e check-out



Marketing Digital



Serviços de room service



Oferecimento de redes wi-fi



Serviços de reservas



Vendas de pacotes de passeios



Serviços de recreação de passeios

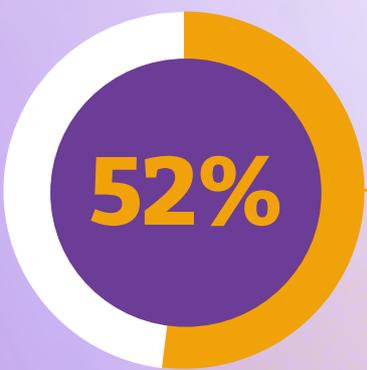
Seguindo a tendência global, o setor vem investindo em tecnologia para aprimorar a prestação dos seus serviços



66%

dos hotéis planejam aumentar os investimentos em tecnologia em 2022

O aumento do uso de recursos tecnológicos deve ser acompanhado da **implementação de ferramentas seguras** que garantam a segurança e privacidade dos dados



52%

das empresas atuantes no setor hoteleiro afirmam que hóspedes preferem que os serviços sejam oferecidos digitalmente

Empresas preocupadas com privacidade e proteção dos dados dos seus clientes reforçam o laço de **confiança** com o público e **fortalecem suas marcas**



LINK PARA A PESQUISA:

2022 Lodging Technology Study: Redefining the Guest Experience | Hospitality Technology

Setor de Hotelaria

Aplicar controles de acesso

aos bancos de dados, que serão restritos aos profissionais que necessitem dessas informações

Utilizar sistemas de armazenamento

que tenham um nível de segurança adequado

Desenvolver os processos internos

considerando a privacidade desde a concepção (privacy by design)

Estabelecer mecanismos de governança

com políticas, atribuições, comitês e agenda periódica de informações

Como garantir a segurança dos dados pessoais?

Limitar a coleta de dados pessoais

àqueles estritamente necessários

Promover o treinamento

do time interno

Estabelecer políticas internas

de dados e de segurança da informação

Promover a cultura

de proteção de dados na empresa

Os agentes hoteleiros precisam estar atentos a toda a cadeia que possibilita que seus serviços sejam prestados, garantindo que os dados de seus hóspedes estejam seguros



Titular de Dados

Agências de Turismo On-line

Canais de Vendas / Centrais de Reservas

Sistemas utilizados para gestão do Hotel



O que os hotéis devem fazer para estar em conformidade com a LGPD?

São exemplos de obrigações legais do agente de tratamento:



- ✓ **Mapear os processos internos** com fluxo de dados pessoais e identificar as bases legais aplicáveis
- ✓ **Estabelecer uma governança** em privacidade e proteção de dados pessoais
- ✓ **Garantir a transparência** sobre o tratamento ao titular do dado pessoal
- ✓ **Viabilizar canal de comunicação** para o exercício de direitos pelo titular
- ✓ **Adotar medidas técnicas e organizacionais** para garantir a segurança e confidencialidade dos dados
- ✓ **Regularizar o Banco de Dados** validando o legado para utilização adequada dos dados pessoais mais antigos
- ✓ **Estabelecer prazos** de armazenamento dos dados e procedimento de descarte

Privacidade é Propaganda

O setor de hotelaria precisa olhar para a privacidade e para a proteção dos dados como valores necessários para a exploração da suas atividades

Ações concretas para o desenvolvimento de medidas em favor da privacidade e da proteção de dados trazem diversos benefícios para a organização, tais como:

- ✓ **Previne penalidades**
- ✓ **Aumenta a confiança do titular do dado**
- ✓ **Fortalece a marca da empresa**

Cuidado com os dados pessoais é cuidado com o cliente e reflete na percepção da qualidade do serviço prestado



EQUIPE DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

PI.PD@DAFONTEADV.COM.BR

WWW.DAFONTEADV.COM.BR

 LINKEDIN

 INSTAGRAM

