



PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (RGPD) – DCM

Objetivos Gerais

Consciencializar e capacitar os trabalhadores da Divisão de Atendimento e Gestão de Clientes dos SMAS sobre a matéria da proteção de dados pessoais, por forma a que consigam compreender os principais conceitos e identificar as suas principais obrigações e responsabilidades, ao abrigo do RGPD,

Dotar os trabalhadores de conhecimentos sobre as principais regras a seguir no dia-a-dia, no âmbito das suas funções, a fim de evitar o incumprimento do RGPD.

Objetivos Específicos

No final da ação de formação, os formandos deverão ser capazes de:

- Conhecer os conceitos fundamentais e as principais alterações introduzidas pelo RGPD;
- Conhecer as principais obrigações em matéria de RGPD e que devem nortear os trabalhadores da Divisão de Atendimento e Gestão de Clientes, nomeadamente quanto à recolha de dados pessoais e identificação dos clientes, conservação de dados pessoais, exercício de direitos dos titulares dos dados, bem como ao nível das medidas de segurança a adotar e como reagir em caso de violação de dados;
- Elaborar e adotar os procedimentos necessários ao cumprimento do RGPD no âmbito das respetivas funções diárias.

Destinatários

Trabalhadores do DCM

Programa

1. Conceitos fundamentais do RGPD

- (a) Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais;
- (b) Condições de licitude do tratamento de dados.

2. Exercício de direitos dos titulares dos dados

- (a) Identificação dos direitos dos titulares dos dados;
- (b) Prazo e forma de resposta ao exercício de direitos pelos SMAS;

3. A conservação da informação:

- (a) Prazos de conservação;
- (b) Conciliação entre a conservação e o direito ao apagamento.

4. Medidas de segurança e violação de dados pessoais

- (a) Medidas de segurança a adotar:
 - (i) Na receção de documentação
 - (ii) Na conservação de dados
- (b) Procedimento de “Data Breach”

5. Autoridade de controlo e respetivas competências e atribuições

6. Recomendações a adotar no âmbito do atendimento aos clientes (telefónico e presencial), apresentação de reclamações e gravação de chamadas telefónicas.

Duração: 5 horas

Horário: 10:00 – 12:30 / 13:30-16:00

Níveis de Avaliação: 1

Formadora: Cláudia Martins / Joana Ponte