



PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (RGPD)

DTEL

Objetivos Gerais

Consciencializar e capacitar os trabalhadores da Divisão de Telegestão dos SMAS, em particular, os trabalhadores afetos ao atendimento telefónico, à gestão de pedidos de avarias e ao registo de ocorrências relacionadas com a recolha de resíduos sólidos urbanos (RSU) sobre a importância da proteção de dados pessoais, considerando o manuseamento diário de informação de munícipes e entidades externas;

Dotar os trabalhadores de conhecimentos sobre as regras e procedimentos fundamentais a observar no exercício das suas funções, de modo a assegurar o cumprimento do RGPD e a prevenção de situações de incumprimento.

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;
- Identificar as obrigações e responsabilidades dos trabalhadores que tratam dados pessoais, designadamente no atendimento, registo e encaminhamento de pedidos;
- Conhecer as regras aplicáveis à recolha, conservação e eliminação de dados pessoais, bem como os direitos dos titulares dos dados;
- Adotar medidas de segurança adequadas no tratamento da informação e reagir corretamente perante uma eventual violação de dados;
- Aplicar as boas práticas no contacto com o público, assegurando a confidencialidade e integridade da informação tratada.

Destinatários

Trabalhadores da DTEL

Programa

1. Conceitos fundamentais do RGPD

- (a) Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais;
- (b) Condições de licitude do tratamento de dados;
- (c) Tipologia de dados tratados nas atividades de atendimento e registo de ocorrências.

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;
- (c) Dever de informação e transparência.

3. Conservação e gestão da informação:

- (a) Prazos de conservação de dados;
- (b) Direito ao apagamento e sua conciliação com obrigações legais e de serviço público.

4. Medidas de segurança e gestão de incidentes

- (a) Medidas de segurança a adotar no tratamento da informação;
- (b) Procedimento de “Data Breach”.

5. Autoridade de controlo

- (a) Competências e atribuições da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd);
- (b) Obrigações das entidades e dos trabalhadores perante a autoridade de controlo.

6. Recomendações práticas para o atendimento telefónico e gestão de ocorrências

- (a) Comunicação adequada e recolha mínima de dados pessoais durante o contacto;
- (b) Registo e encaminhamento de pedidos e ordens de serviço com respeito pelos princípios do RGPD;
- (c) Boas práticas na gravação e conservação de chamadas telefónicas.

Duração: 3 horas

Horário: 09:30-12:30

Níveis de Avaliação: 1

Formadora: Cláudia Martins/ Joana Ponte