|  |  |
| --- | --- |
| *Sumário* | O presente documento contém **instruções de trabalho** sobre qualquer tipo de tratamento a efetuar sobre dados pessoais que sejam da responsabilidade da **(nome da empresa)**, na perspetiva do departamento comercial, financeiro, administrativo ou outro. |
| Síntese  RGPD | O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) é o novo quadro legal que está em vigor a partir do dia 25 de maio de 2018 na União Europeia. A aplicação de coimas que podem ir até 4% do volume de negócios global anual ou 20 milhões de Euros torna indispensável que a **(nome da empresa)** e respetivos colaboradores cumpram na íntegra o RGPD. |
| Conteúdos | [Pré-requisitos](#Prerequisitos) • [Acessos/Permissões](#acessos) • [Instruções Gerais](#InstrucoesGerais) • [Instruções Específicas](#Instrucoesespecificas) • [Previsão de Cenários e Atuação](#cenarios). |

• PRÉ-REQUISITOS•

|  |  |
| --- | --- |
| **1.**  Ler e Cumprir | No exercício das funções das tarefas a que os colaboradores se propõem, todos os técnicos da **(nome da empresa)** devem tomar conhecimento do presente documento e seguir as instruções de trabalho aqui descritas.  Qualquer dúvida ou questão que surja no decorrer das suas funções e que não esteja contemplada no presente documento, deve ser colocada ao encarregado responsável pela proteção dos dados (DPO). |
| **2.** Responsabilizar e Assinar | Após tomar conhecimento deste documento, os colaboradores devem assinar a declaração de responsabilidade sobre o uso e tratamento de dados pessoais que a **(nome da empresa)** tem em sua posse. |
| **3.**  **Formação** | É recomendável que os colaboradores da **(nome da empresa**) recebam formação sobre o Gestor de Dados Pessoais ARTSOFT e o RGPD, quer esta seja disponibilizada interna ou externamente, de modo a que estes se encontrem preparados e saibam como atuar em determinadas situações. |

• **ACESSOS/PERMISSÕES** •

|  |  |
| --- | --- |
| **4.**  **Acessos &**  **Permissões** | Determinados colaboradores são responsáveis pelo tratamento de dados pessoais. Deve, por isso, a equipa, ou os colaboradores nomeados, ter acesso aos perfis de particulares, de acordo com o acesso e permissões atribuídas pelo DPO, ou pelo responsável pelo tratamento de dados, com base nas funções daqueles.  No gestor de dados do ARTSOFT estes utilizadores têm as seguintes funções ativas:   * Navegar apenas por dados pessoais de terceiros que tenham dado consentimento para os mesmos serem utilizados para a finalidade a que se propõem. * Ver/Alterar/Analisar/Usar todos os dados pelos quais possam navegar, conferindo, no entanto, os impedimentos assinalados pelo DPO ou pelo ARTSOFT.   Para apoio à gestão de dados pessoais, consulte o documento “Sobre o tratamento e proteção de dados pessoais do ARTSOFT”, disponível no seu ARTSOFT. |
| **5.**  **Limitações** | Os colaboradores não devem ter acesso a fichas de titulares dos dados que tenham solicitado o direito à oposição[[1]](#footnote-1), o direito à anonimização2 ou o direito ao esquecimento2 a não ser por exceções indicadas pelo encarregado de proteção de dados da empresa ou pelo próprio *software*. |

• **INSTRUÇÕES GERAIS** •

|  |  |
| --- | --- |
| **6.**  **Atribuição de funções/permissões** | Cabe ao DPO, ou responsável pelo tratamento de dados, facultar indicações precisas, a cada colaborador que necessita de tratar dados, sobre o que pode ver, fazer, utilizar, entre outros. |
| **7.**  **Consultar inventário de todos os canais e fontes que geram leads/contactos** | Cabe a cada colaborador, em conjunto com o responsável pelo tratamento de dados *(DPO ou o colaborador destacado para o efeito),* fazer um inventário das fontes de onde provêm os dados, no que às suas funções diz respeito. Desde formulários na internet, e-mails, telefonemas, angariação de contactos em feiras, redes sociais, etc. é preciso ter uma lista[[2]](#footnote-2) de todos os pontos de contacto e indicar/anexar a essa lista os URL ou documentos associados a cada canal.  Na existência desse inventário, todos os colaboradores que intervêm no tratamento de dados pessoais devem consultar este documento garantindo o cumprimento do RGPD. Quaisquer sugestões ou alterações deverão ser comunicadas ao DPO ou, na ausência deste, ao responsável pelo tratamento dos dados. |
| **8.**  **Rever sempre as informações que são disponibilizadas aos contactos e as que são recebidas** | Sempre que o colaborador desempenhar funções de tratamento de dados deve ter a preocupação de rever todos os documentos de obtenção de dados, garantindo que cumpre todas as especificidades indicadas nas instruções específicas “formulários[[3]](#footnote-3)” e que cumpram o RGPD.  Da mesma forma, deve rever as informações que são recebidas através de formulário ou outros documentos guardando a origem do contacto. De seguida deve inserir os dados pessoais no ARTSOFT. |
| **9.**  **Rever políticas de proteção de dados com empresas subcontratantes** | Deve a empresa confirmar e garantir que todos os responsáveis pelo tratamento de dados em regime de subcontratação estão em conformidade com as medidas do RGPD. Esta revisão deve ser feita em conjunto com o DPO ou, em ausência deste, o colaborador que ficou destacado como encarregado de proteção de dados.  Alguma violação detetada na transferência de dados deverá ser imediatamente comunicada ao DPO ou, na ausência deste, ao responsável pelo tratamento dos dados. |
| **10.**  **Compreender os riscos associados ao uso indevido dos dados pessoais** | Os colaboradores responsáveis pelo tratamento de dados, de acordo com as suas funções, devem ler obrigatoriamente a política de gestão de dados pessoais[[4]](#footnote-4) da empresa. Todos os técnicos devem tomar as medidas necessárias para confirmar um nível de segurança do tratamento adequado que garanta a confidencialidade e a integridade dos dados e que previna a destruição, perda e alterações acidentais ou ilícitas ou, ainda, a divulgação ou acesso não autorizado a dados, tomando medidas de segurança/proteção nos instrumentos de trabalho (PC/Telemóvel, etc.). |
| **11.**  **Avaliação e Monitorização contínuas** | É dever do colaborador permanecer atento a qualquer uso dos dados pessoais que possa cometer infrações ao RGPD. |
| **12.**  **Obrigações em caso de violação do RGPD** | As violações identificadas e que sejam suscetíveis de resultar num risco para os direitos dos titulares devem ser reportadas à autoridade de controlo (CNPD), num prazo máximo de 72 horas após terem sido descobertas. Todas as violações, com mais ou menos riscos, devem ser comunicadas ao DPO ou responsável de proteção de dados da empresa, inseridas em documento, e resolvidas assim que possível para evitar repetições. |
| **13.**  **Medidas de Segurança por departamento** | Todos os colaboradores devem ter um conjunto de medidas de segurança no cumprimento do RGPD.  Algumas medidas de segurança internas recomendáveis:  - Não partilhar passwords de acesso ao PC ou outros acessos como emails, etc.;  - Em caso de partilhar dados com terceiros, verificar se tem declaração de compromisso de honra para salvaguardar o envio e se tem meio de rastrear quem poderá ter acesso a eles;  - Apagar dados que não sejam necessários. Por exemplo, email dos enviados, se tiverem dados pessoais;  - Manter os dados o mais centralizados possível para que seja ágil e simples o acesso e o tratamento;  - Guardar em local seguro e protegido (com chave/cadeado) todo e qualquer documento e suporte físico com dados pessoais;  - Sempre que se afasta do PC bloqueá-lo (*ctrl+alt+del* + “Bloquear” no caso de *Windows*);  - Não tirar “*screenshots*” ou fotografias quando há dados sensíveis no ecrã;  - Não utilizar o verso de fotocópias com dados pessoais como folhas de rascunho;  - Não facultar qualquer informação com dados pessoais pelo telefone, a menos que seja possível certificar a identidade da pessoa que solicita a informação. |

• **INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS** •

|  |  |
| --- | --- |
| **14.**  **Formulários e Documentos de Obtenção de Dados[[5]](#footnote-5)** | Os colaboradores responsáveis pelo tratamento de dados deverão rever todos os campos solicitados ao utilizador aferindo se há razões para os solicitar.  Havendo necessidade de criar um novo formulário ou documento de obtenção de dados, antes de o mesmo ser criado, deve ser solicitada a aprovação do DPO ou responsável pelo tratamento dos dados. Neste caso, deve ser consultado o documento que descrimina as diversas categorias de dados, bem como todos os modelos pré-definidos, garantindo que está tudo em conformidade com o regulamento. |
| **15.**  **Recolha da informação** | A recolha da informação de dados pessoais deve ser feita de acordo com as orientações dadas pelo DPO ou responsável pelo tratamento dos dados.  Na eventualidade de não obter de imediato o *feedback* do DPO (ou responsável pelo tratamento dos dados), a informação deve ser guardada em pasta segura e de acesso restrito ou, estando a informação em formato papel, em arquivo seguro e protegido do acesso a estranhos ou colaboradores sem permissões para tal. |
| **16.**  **Envio de informação a titulares** | Na existência de um documento base[[6]](#footnote-6) que detenha informação sobre a finalidade e o tipo de tratamento a que os dados serão sujeitos, este deve ser sempre consultado aquando do envio de informação a titulares dos dados.  Este documento servirá de base a pedidos de titulares que pretendam ter conhecimento sobre a forma como os seus dados estão a ser tratados. O envio desta comunicação ao titular deve ficar registado no ARTSOFT.  Estas operações poderão ser realizadas por um colaborador que, em situação normal, tenha permissões para tal, sempre que:   * Disponha de autorização prévia por parte do DPO ou responsável pelo tratamento dos dados; * A finalidade de tratamento desses dados assim o exija. |
| **17.**  **Registo das ações feitas sobre os dados** | Os colaboradores devem registar todas as ações feitas sobre os dados, nomeadamente envio de comunicação em massa, contactos telefónicos, partilhas de contactos com terceiros, etc. O registo pode/deve ser feito na própria solução (ver manual da solução).  Devem também solicitar uma base de registos ao DPO ou responsável pelo tratamento dos dados, se a base existente for exterior ao ARTSOFT. |
| **18.**  **Anexar comprovativo** | É obrigatório anexar o comprovativo[[7]](#footnote-7) da origem dos dados pessoais, bem como anexar com este os consentimentos que o titular deu sobre a sua utilização. No caso de os contactos serem fornecidos por telefone e a chamada não ficar gravada, o colaborador que desempenhe funções de tratamento de dados deve disponibilizar um formulário ou outra forma de obtenção do consentimento dos dados para a finalidade de tratamento a que se sujeitam. |
| **19.**  **Alterações solicitadas pelo titular após inserção no GDPA** | Após inserção dos dados no ARTSOFT, o titular pode solicitar alterações dos seus dados. Estas alterações poderão ser feitas pelo próprio titular através da plataforma [**dadospessoais.artsoft.pt**](http://www.dadospessoais.artsoft.pt) ou poderá solicitar por e-mail, telefone ou outra fonte de contacto.  Todas as alterações deverão ser validadas pelo DPO ou, se indicado por este, por utilizadores específicos. Como tal, deverá sempre confirmar com o DPO ou, na ausência deste, com o responsável pelo tratamento dos dados se o seu utilizador dispõe das permissões necessárias para executar tais operações. O colaborador deve informar o encarregado da proteção de dados sobre a necessidade de este validar/fazer as alterações, enviando-lhe o comprovativo do pedido de alteração.  Nota: A maior parte das ações feitas sobre Dados Pessoais que estejam no ARTSOFT são gravadas automaticamente. |

• **CENÁRIOS / PREVISÃO DE ATUAÇÃO** •

|  |  |
| --- | --- |
| **CENÁRIOS** | **COMO ATUAR** |
| Precisa de enviar um e-mail para uma lista específica que ainda não existe ou para um (potencial) cliente? | Confirmar se tem o consentimento de todos os titulares dos dados para enviar o e-mail.  Poderá extrair listas específicas e definir várias variáveis a partir do ARTSOFT, sendo aconselhável que elimine a exportação do ficheiro após a utilização. Se não a quiser eliminar, deverá guardá-la em pasta protegida.  É também aconselhável que, de cada vez que pretender usar listas específicas, exporte no próprio dia a lista para não correr o risco de usar dados desatualizados. Se partilhar a lista com terceiros, deve garantir que há um acordo de confidencialidade.  Se, depois do envio, existirem remoções de subscritores, é boa prática que faça a atualização das alterações até 72 horas, anexando o comprovativo que o levou a proceder à ação e avisando os subcontratantes das alterações.  O acesso às plataformas de envio de e-mail deverá também ser controlado, pois a base de dados que exportou contém dados importantes.  No final do envio, deve registar no ARTSOFT a ação que acabou de fazer, com data e utilizadores envolvidos. |
| O titular dos dados pessoais é um cliente. Como devo proceder ao seu registo? | Deverá inserir os dados pessoais como habitualmente, confirmando se este solicitou direito à oposição a algum tema em específico.  Lembre-se, enquanto este titular for cliente e existirem documentos contabilísticos a ele associados, não poderá acionar o direito ao esquecimento no ARTSOFT. |
| O titular dos dados é um potencial cliente. Como devo proceder ao seu registo? | Deverá inserir os dados pessoais como habitualmente faz, confirmando, no entanto, se há algum direito em específico que este tenha solicitado. Lembre-se, não poderá enviar comunicação em massa a este contacto se não tiver a autorização do mesmo. |
| Não recolhi o consentimento dos dados pessoais que a empresa detém. | Se não tem o consentimento dos dados pessoais que inseriu no ARTSOFT, e pretende usá-los, deve enviar um primeiro e-mail/sms/etc. a solicitar o consentimento. Ver modelo [[8]](#footnote-8). Só depois poderá usar esses dados pessoais.  Outra hipótese é promover primeiro a plataforma dadospessoais.artsoft.pt junto dos seus clientes para que obtenha o consentimento. |
| O contacto foi-me dado por telefone ou pessoalmente, por interesse do titular. Tenho consentimento para o utilizar? | Se não tem consentimento escrito e explícito do titular, isto é, um comprovativo que mostre que tem autorização para usar os dados desse titular para os fins que pretende, não os deve utilizar.  No entanto, se esses dados pertencerem a um cliente ou potencial cliente e precisar de entrar em contacto específico com o titular, para esclarecer o mesmo sobre um pedido que o terceiro solicitou, poderá fazê-lo sem que, com isso, incumpra o RGPD. |
| Sou novo na empresa. Como devo atuar? | Deve ser-lhe dada formação sobre o RGPD no ARTSOFT, com vista ao cumprimento do regulamento. No caso de lhe surgirem dúvidas antes da formação e precisar de tomar alguma decisão, deve pedir sempre recomendações ao DPO ou ao responsável pelo tratamento de dados. |
| Vou transferir este contacto para parceiros de negócio. Devo avisar o titular? E quem mais devo avisar? | Se tiver consentimento do titular para transferir esse contacto para parceiros poderá fazê-lo sem avisar o mesmo, ainda que deva registar a ação da transferência.  Se não tiver consentimento, deve solicitar ao titular a permissão com um comprovativo, antes da transferência dos seus dados pessoais.  Deverá também avisar o DPO ou, na ausência deste, o responsável pelo tratamento dos dados, no sentido de garantir que cumpre o RGPD. |
| Houve uma violação no uso do tratamento dos dados. E agora? | Avise o DPO da sua empresa. Em caso de inexistência deste, se as violações forem suscetíveis de resultar num risco para os direitos dos titulares, tem 72 horas para comunicar a mesma à autoridade de controlo. Se a violação for de risco elevado para o titular, deve avisar o próprio.  Se não existirem riscos de maior na violação, deve tomar medidas internas para evitar violações futuras semelhantes a esta. |
| O titular dos dados pessoais pediu alterações. Qual o tempo de resposta da empresa? | Tem um mês a contar da data da receção do pedido (que deverá guardar e anexar à ficha de terceiro) para proceder à alteração, a título gratuito. Esta mesma alteração deverá ser comunicada por escrito ao titular dos dados, confirmando ao próprio que a ação solicitada foi cumprida. Também pode disponibilizar a plataforma dadospessoais.artsoft.pt para um acesso imediato.  Nota: Deve verificar se a alteração solicitada, nomeadamente o direito ao esquecimento, é possível. |
| Não sei como definir o prazo de tratamento de dados. | O prazo do tratamento dos dados de cada titular depende do tipo de terceiro e do tipo de relação com o mesmo. Deverá, por isso, definir o prazo consoante as políticas internas da empresa. Ex.: Dados de terceiro obtidos através de um formulário de recrutamento. Certifique-se se: Pretende ficar com os dados desse titular em base de dados para futuras oportunidades? Por quanto tempo? E tem o consentimento para conservar os dados para esse fim? |
| O cliente pediu portabilidade dos dados, e agora? | No GDPA poderá exportar os dados pessoais de qualquer terceiro, enviando esses em formato estruturado, de uso corrente e leitura automática. Deverá, no entanto, certificar-se que tem autorização para o fazer. No caso de não ter autorização para tal, deverá comunicar esta informação ao DPO ou, na ausência deste, ao responsável pelo tratamento dos dados. É ainda importante confirmar se foi mesmo o titular dos dados a solicitar este envio. |
| Preciso de aceder a um dado específico de um titular que se encontra anonimizado. Como devo proceder? | No ARTSOFT, deve certificar-se de definir a finalidade para a qual é necessário o acesso aos dados (por exemplo, cumprimento de um processo judicial). Se não tem acesso a este acesso, deve solicitar autorização do DPO ou do responsável pelo tratamento dos dados. |

|  |
| --- |
| Notas finais:  As instruções de trabalho aqui sugeridas devem ser alteradas e validadas conforme a política de RGPD da sua empresa. Este documento serve apenas de exemplo e foi constituído a título generalista para poder ser o mais abrangente possível.  Este documento não dispensa a consulta ao RGPD. A ARTSOFT está ainda disponível para troca de informações.  Para o efeito pode deixar sugestões ou notas que considere pertinentes através do e-mail [marketing@artsoft.pt](mailto:marketing@artsoft.pt). |

1. Ver página 5 do documento ‘Introdução Geral ao RGPD’ para compreender os direitos acima indicados. [↑](#footnote-ref-1)
2. Documento em Excel para utilização de Empresas que tenham o Gestor de Dados Pessoais ARTSOFT. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ver modelos de formulários que poderá querer utilizar/adaptar. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ver politica de privacidade e Termos de responsabilidade da empresa. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ver modelos X, Y, Z com vários formulários que poderá adaptar para a sua empresa. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ver modelo de documento base com finalidades e tipo de tratamento. [↑](#footnote-ref-6)
7. Todos os comprovativos devem estar em pasta protegida, de acesso limitado. [↑](#footnote-ref-7)
8. Modelo de documento a pedir consentimento para o uso de dados pessoais. [↑](#footnote-ref-8)