

Processo n.º 12593/2013

AUTORIZAÇÃO N.º 202/2014

A Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A., notificou um tratamento de dados pessoais de gravações de chamadas com a finalidade de monitorização da qualidade do atendimento.

A Manpower Servicesm Lda., é a entidade encarregada do processamento da informação, a qual se encontra vinculada à entidade responsável pelo tratamento por via de subcontratação.

A CNPD já se pronunciou na sua Deliberação n.º 629/2010<sup>1</sup> sobre o enquadramento legal, os fundamentos de legitimidade, os princípios orientadores para o correto cumprimento da Lei de Protecção de Dados, bem como as condições gerais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais para esta finalidade.

No caso em apreço, a notificação enquadra-se no âmbito tipificado por aquela Deliberação.

De acordo com a Deliberação n.º 629/2010, os dados recolhidos são considerados adequados, pertinentes e não excessivos face à finalidade declarada (cf. al. b) do artigo 5.º da Lei 67/98, de 26 de Outubro).

O fundamento de legitimidade para a realização do tratamento é, relativamente aos clientes, tendo sido cumprido o dever de informação, o consentimento prévio, expresso e inequívoco do titular (n.º 2 do artigo 7.º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro).

No que respeita aos trabalhadores que intervêm na comunicação, entende a CNPD que é admissível que a entidade patronal efetue essa gravação desde que decorra do próprio contrato de trabalho, da categoria estabelecida e do respetivo conteúdo

<sup>1</sup> Disponível em [http://www.cnpd.pt/bin/orientacoes/DEL629\\_2010.pdf](http://www.cnpd.pt/bin/orientacoes/DEL629_2010.pdf)



R

funcional. A inclusão de cláusula contratual e a assinatura de documento escrito que demonstre a prestação do direito de informação e o consentimento do trabalhador em relação à gravação efetuada com a finalidade específica em causa serão meios idóneos para sustentar como condição de legitimidade a execução do contrato.

Alerta-se para que, nos termos do disposto no artigo 20.º do Código de Trabalho, as gravações de chamadas não podem servir para controlo do desempenho profissional dos trabalhadores.

Assim, autoriza-se o tratamento ao abrigo dos artigos 7.º, n.º 2, 28.º n.º 1, al. a), 29.º e 30.º, n.º 1.º da Lei 67/98, de 26 de Outubro, nos seguintes termos:

Responsável	Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A.		
Finalidade	Monitorização da qualidade do atendimento		
Categoria de dados pessoais tratados	Dados de tráfego e conteúdo das chamadas realizadas		
Forma de exercício dos direitos de acesso e rectificação	Por solicitação ao responsável		
Comunicações de Dados Pessoais	Não há		
Interconexões	Não há		
Fluxo transfronteiriço de dados	Não há		
Conservação dos dados	30 dias		

Aos titulares dos dados deve ser garantido o direito de informação previsto no artigo 10.º da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro.

Dos termos e condições fixados na Deliberação n.º 629/2010 e na presente Autorização

decorrem obrigações que o responsável deve cumprir. Deve, igualmente, dar conhecimento dessas condições a todos os intervenientes no processo.

O tratamento apenas poderá ser efetuado nas seguintes condições:

- As gravações de chamadas objeto de monitorização deverão ser recolhidas de forma aleatória, não incidindo sobre o mesmo trabalhador de forma sistemática;
- Apenas deverá ser objeto deste sistema uma percentagem do volume total de chamadas efetuadas que não ultrapasse os 5%;
- Seja cumprido o direito de informação;
- Seja obtido o consentimento, expresso e inequívoco de todos os intervenientes, não sendo suficiente a mera possibilidade de exercício do direito de oposição;
- Não sejam os dados recolhidos utilizados para efeito de avaliação do desempenho do trabalhador.

Esclarece-se que a presente Autorização não inclui a finalidade de prova das transações comerciais no âmbito de relação contratual, nem de cumprimento das obrigações relativas ao serviço de emergência de serviço público, que por constituírem finalidades diferentes carecem de notificações autónomas.

Lisboa 7 de Janeiro de 2014

Luís Paiva de Andrade (Relator), Luís Barroso, Ana Roque, Carlos Lobo, Helena

António, Vasco Almeida.



Filipa Calcão (Presidente).