

AUTORIZAÇÃO N.º 481/2014

Lusitânia, Companhia de Seguros, SA., notificou um tratamento de dados pessoais de gravações de chamadas com a finalidade de monitorização da qualidade do atendimento.

A Accenture, Consultores de Gestão, SA, é a entidade subcontratada.

A CNPD já se pronunciou na sua Deliberação n.º 629/2010¹ sobre o enquadramento legal, os fundamentos de legitimidade, os princípios orientadores para o correcto 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 26.10)

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 7º 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 efectue essa gravação desde que decorra do próprio contrato de trabalho, da categoria estabelecida e do respectivo conteúdo 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 efectuada 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	Lusitânia, Companhia de Seguros, SA
Finalidade	Monitorização da qualidade do atendimento
Categoria de dados pessoais tratados	Dados de tráfego e conteúdo das chamadas realizadas

¹ Disponível em http://www.cnpd.pt/bin/orientacoes/DEL629_2010.pdf



Forma de exercício dos direitos de acesso e rectificação		Por solicitação ao responsável
Comunicações de dados pessoais a terceiros	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 dar conhecimento dessas condições a todos os intervenientes no processo. O tratamento apenas poderá ser efectuado nas seguintes condições: • As gravações de chamadas objecto de monitorização deverão ser recolhidas de forma aleatória, não incidindo sobre o mesmo trabalhador de forma sistemática; • Apenas deverão ser objecto deste sistema uma percentagem do volume total de chamadas efectuadas 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 transacções 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. Esclarece-se, também, que a Accenture, Consultores de Gestão, SA não é, para efeitos de comunicação de dados no âmbito do contrato estabelecido, uma entidade terceira.		
Lisboa, 14 de Janeiro de 2014		
Ana Roque, Luís Barroso (Relator), Helena Delgado António, Carlos Campos Lobo, Vasco Almeida, Luís Paiva de Andrade.  Filipa Calvão (Presidente)		