

AUTORIZAÇÃO N.º 2807 /2014

Europ Assistance Serviços de Assistência Personalizados, S.A. notificou um tratamento de dados pessoais de gravações de chamadas com a finalidade de monitorização da qualidade do atendimento.

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 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. alínea *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 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 efetue essa gravação desde que decorra do próprio contrato de trabalho, da categoria estabelecida e do respetivo 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 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 20º do Código de Trabalho, as

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

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, alínea a), 29.º e 30.º, n.º 1.º da Lei 67/98, de 26 de outubro, nos seguintes termos:

Responsável	Europ Assistance Serviços de Assistência Personalizados, 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 retificação		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, 11 de março de 2014

Ana Roque (Relatora), Luís Barroso, Carlos Campos Lobo, Luís Paiva de Andrade, Maria Cândida Guedes de Oliveira.



Filipa Calvão (Presidente).