

A AIG Europe Limited – Sucursal em Portugal, 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 n.º 67/98, de 26 de outubro (LPD), 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.

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 LPD).

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 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 LPD, nos seguintes termos:

Responsável – AIG Europe Limited – Sucursal em Portugal;

Finalidade – Monitorização da qualidade do atendimento;

Categoria de dados pessoais tratados – Dados de tráfego e conteúdo das chamadas;

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



Forma de exercício dos direitos de acesso e retificação – Por escrito para Tivoli Fórum
– Avenida da Liberdade, n.º 131 – 3º, 1250-140, Lisboa;

Comunicações de Dados Pessoais – Não há;

Interconexões – Não há;

Fluxo transfronteiriço de dados – Não há;

Prazo máximo de conservação dos dados – 30 dias

Aos titulares dos dados deve ser garantido o direito de informação previsto no artigo 10.º da LPD.

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, que por constituir finalidade diferente carece de notificação autónoma.

Lisboa, de 2 de setembro de 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Filipa', is written over a horizontal line.

Filipa Calvão (Presidente).