



AUTORIZAÇÃO N.º 8172/2014

A AdvanceCare – Gestão de Serviços de Saúde, SA., notificou um tratamento de dados pessoais de gravações de chamadas com a finalidade de prova das transacções comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes a relação contratual.

A E.S. Contact Center – Gestão de Call Centers, S.A. é a entidade encarregada do processamento da informação, a qual deve estar vinculada à entidade responsável pelo tratamento por via de contrato de subcontratação.

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 1 do artigo 4.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, alterada pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto).

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 a aceitação do trabalhador em relação à gravação, serão meios idóneos para sustentar como condição de legitimidade a execução do contrato.

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



Alerta-se para que, nos termos do disposto no artigo 20.º do Código de Trabalho e no n.º 1 do artigo 11.º do Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, 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

Responsável - AdvanceCare – Gestão de Serviços de Saúde, SA.;

Finalidade - Prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual;

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

Forma de exercício dos direitos de acesso e rectificação - Por solicitação escrita para Praça José Queirós 1 – Piso 4, 1800-237, Lisboa;

Comunicações de Dados Pessoais - Não há;

Interconexões - Não há;

Fluxo transfronteiriço de dados Não há;

Conservação dos dados - 90 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, que se dão aqui por reproduzidos, e na presente Autorização decorrem obrigações que o responsável deve cumprir. Deve, igualmente, dar conhecimento dessas condições a todos os intervenientes no processo.

Devem ser postas em prática as medidas de segurança previstas nos artigos 14.º e 15.º da LPD.

Esclarece-se que a presente Autorização não inclui a finalidade de monitorização da qualidade do serviço prestado, que por constituir finalidade diferente, carece de notificação autónoma.

Lisboa, 9 de setembro de 2014

Filipa Calvão (Presidente)