



AUTORIZAÇÃO N.º ⁹³⁵⁹ /2014

A Aastra Telecom Portugal, SA, 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 – Aastra Telecom Portugal, SA;

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 a Alfrapark – Edifício C Piso 1, Norte Estrada do seminário, 4 – Alfragide, 2610-171, Amadora;

Comunicações de Dados Pessoais – Não há;

Interconexões – Não há;

Fluxo transfronteiriço de dados – Não há;

Prazo máximo de 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 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, 16 de setembro de 2014.

Luís Barroso (O Vogal, em substituição da Presidente).