

AUTORIZAÇÃO N.º 8604/2014

Ascendi Operadora BLA – Operação e Manutenção Rodoviária, S. A. notificou um tratamento de dados pessoais de gravações de chamadas com a finalidade de gestão de linhas telefónicas de apoio.

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	Ascendi Operadora BLA – Operação e Manutenção Rodoviária, S. A.
Finalidade	Gestão de linhas telefónicas de apoio
Categoria de dados pessoais tratados	Dados relativos a queixas, informações e participações feitas pelos utentes ao centro de controlo de tráfico e assistência da concessionária
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	90 dias
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Esclarece-se que a presente Autorização não inclui a finalidade de monitorização da qualidade do serviço prestado, nem a finalidade de cumprimento das obrigações relativas ao serviço de emergência de serviço público, que por constituírem finalidades diferentes carecem de notificações autónomas.</p>	



Lisboa, 23 de setembro de 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Filipa', is written across the middle of the document's main content area.

Filipa Calvão (Presidente).