



# Política da Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais

## **I- Nós e o nosso compromisso:**

O Centro Social e Paroquial de Penha Garcia que aqui doravante se designará por CSPPG, dedica-se a atividades de apoio social para pessoas idosas com alojamento, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário tendo em conta a proporcionalidade e adequação impostas pela capacidade de alocação dos recursos e meios técnicos ao seu alcance, o CSPPG está profunda e genuinamente comprometido e empenhado em dar proteção aos seus clientes e colaboradores regulares ou ocasionais, bem como dos utilizadores dos nossos diversos suportes e plataformas, físicas ou digitais, mormente dossiers em papel, ficheiros digitais e website em uso ou a implementar, no que diz respeito à sua privacidade e ao tratamento e circulação dos seus dados pessoais.

## **II- Os nossos dispositivos de recolha e suportes de dados pessoais em uso:**

Dispomos, editamos e gerimos os seguintes suportes de dados pessoais:

- Email;
- Arquivos em papel acondicionados em armários e estantes em salas de acesso restrito;
- Website do CSPPG: <http://www.csppenhagarcia.pt/>

## **III- Abrangência pessoal e material da presente Política de privacidade:**

A presente política de privacidade obriga o Centro Social, exclusivamente no que concerne aos dados pessoais que recolha, trate e faça circular.

Igual política ou equiparada será ainda assumida, por via contratual celebrados com o CSPPG, pelas entidades que tratem esses mesmos dados pessoais em nome desta.

A disponibilização através do referido website de outros links de acesso a outros websites alheios ao Centro Social, é feita de boa fé e no interesse do utilizador, não podendo este ser responsabilizado, seja por que forma for, pela recolha, tratamento e destino dos dados nesses Websites, nem pelas fiabilidade, exatidão, licitude e funcionalidades aí disponíveis, não lhes sendo, por conseguinte, aplicável esta política de privacidade.

O CSPPG considera obrigatória e presumirá para todos os efeitos, sem possibilidade de prova em contrário, que procederá à leitura das políticas de privacidade de todos os websites a que aceder.

#### **IV- A razão de ser e a publicitação desta Política de privacidade:**

Para além de a implementar nos seus processos organizativos, o CSPPG redigiu a presente Política de Privacidade com o objetivo de disponibilizar, dar a conhecer e publicitar instrumento explicativo das regras gerais de privacidade e tratamento dos dados pessoais que recolhe, sempre no estrito cumprimento da Legislação atinente.

Para o efeito, o texto da presente política de privacidade estará disponível em suporte de papel afixado em local visível e em suporte digital no website <http://www.csppenhagarcia.pt/>.

O prescrito nesta Política de Privacidade complementa o estipulado na mesma matéria nos contratos, formais ou informais, que os visados celebram com o Centro Social.

Solicitamos-lhe que leia por favor esta Política de Privacidade com atenção, pois, o disponibilizar os seus dados pessoais, seja pessoalmente, seja aquando do acesso ao referido Website, implica que conhece e aceita as condições aqui constantes e o tratamento deles para os fins lícitos e legítimos previstos por Lei.

O CSPPG reserva-se expressamente o direito de, a todo o tempo, alterar a presente política de privacidade, sendo o resultado delas devidamente publicitada pelos mesmos meios.

#### **V- Conceito de dados pessoais:**

Por dados pessoais entender-se-á qualquer informação ou registo, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte ou formato, designadamente som, imagem, escrito, quírografo ou característica, relativa a pessoa singular identificada ou identificável.

Considera-se identificável a pessoa que consiga ser direta ou indiretamente identificada por referência a um ou mais dados pessoais específicos, isoladamente considerados ou conjugados entre si, mormente da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, étnica, cultural, geográfica, social ou a sua localização.

#### **VI- A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais:**

A entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais é o Centro Social, que, no contexto das relações que mantém com o titular dos dados pessoais estabelece, sempre sob fundamento lícito e legítimo, quais os dados recolhidos, os meios de tratamento e as finalidades dessa recolha e tratamento.

#### **VII- Tipos de dados pessoais recolhidos e tratados:**

No âmbito da sua atividade o CSPPG recolhe e trata, designadamente:

1. Dados pessoais necessários à prestação e/ou recebimento de serviços e/ou fornecimento de produtos aos seus clientes e/ou dos seus fornecedores, tratando neste âmbito dados como o nome, número de identificação fiscal, a morada, o número de telefone e o endereço de correio eletrónico entre outros estritamente necessários, proporcionais e lícitos.

2. Dados pessoais necessários à execução do contrato de trabalho ou de prestações de serviço celebrados com os seus colaboradores, tratando neste âmbito dados como o nome, número de documento de identificação e demais dados deste, número de identificação fiscal, composição do agregado familiar, número de segurança social, endereço números de telefone e o endereço de correio eletrónico, dados de saúde, de acesso, localização entre outros estritamente necessários, proporcionais e lícitos.

3. Dados pessoais necessários ao cumprimento de obrigações legais, seja para com entidades públicas seja para com entidades privadas, tratando neste âmbito dados como o nome, número de documento de identificação e demais dados deste, número de identificação fiscal, composição do agregado familiar, número de segurança social, endereço(s), números de telefone e o endereço de correio eletrónico, dados de saúde entre outros estritamente necessários, proporcionais e lícitos.

4. Dados necessários à gestão de clientes e fornecedores, à contratação e gestão da relação contratual com clientes e fornecedores, à adequação da prestação de serviços adequados às necessidades e interesses do cliente, incluindo o envio de sugestões, ações de informação e marketing, dar a conhecer campanhas, promoções, publicidade e notícias sobre os serviços e/ou produtos, à realização de estudos de mercado e/ou inquéritos de satisfação, a gestão de reclamações, tratando neste âmbito, endereço(s), números de telefone e o endereço de correio eletrónico, entre outros estritamente necessários, proporcionais e lícitos.

5. Todos os dados pessoais necessários ao exercício dos direitos o CSPPG no âmbito das relações aludidas nos itens anteriores, e na prossecução da sua atividade e interesse legítimo, mormente, à gestão contabilística, fiscal e administrativa, à gestão de contencioso, à prova judicial, à deteção de fraude, à proteção de receita e auditoria, à gestão de rede e sistemas, ao controlo da segurança da informação e da segurança física, e à segurança das instalações.

Sem embargo do cumprimento de normas legais, ou ordens legítimas providas de autoridade competente, relativamente à conservação e transmissão de dados, o CSPPG procede somente ao tratamento de dados pessoais necessários

à sua atividade, na justa e estrita medida exigida pela natureza da relação contratual ou de outra natureza, estabelecida com o titular desses dados, ou do consentimento deste prévio, legítimo, lícito e informado, eventualmente existente.

#### **VIII- Momento e modo de recolha dos dados pessoais:**

O CSPPG recolhe os dados pessoais pessoalmente, por escrito, por telefone ou no seu website.

Via de regra, os dados pessoais são recolhidos quando se inicia a relação, ou colaboração, contratual ou de outra natureza necessária à prossecução da atividade do CSPPG, entre esta e o titular dos dados.

O nosso website pode recolher formulários de contacto. Os formulários serão enviados diretamente para o nosso servidor de email através de uma ligação encriptada ficando apenas disponíveis para o nosso responsável pela receção de contactos. Sempre que necessário, a informação será disponibilizada para avaliação e tratamento por um responsável por cada departamento específico para se proceder à sua resolução.

Alguns dados pessoais são de recolha obrigatória e necessária para o início e normal e legal desenvolvimento da referida relação ou colaboração, pelo que na falta ou insuficiência desses dados, esta não se iniciará nem prosseguirá, sendo que, neste caso, o CSPPG informará o titular dos dados dessa natureza obrigatória e necessária.

Tirando os dessa natureza, os que constem de qualquer lista pública e os que possam ser usados no interesse legítimo do CSPPG, os seus dados apenas serão recolhidos e tratados se e para as finalidades que previamente consentir, de forma livre, informada, específica e inequívoca, por meio de declaração escrita ou oral.

Os dados recolhidos serão tratados documentalmente, seja em suporte de papel, seja digital, no estrito cumprimento da legislação que regula a proteção de dados pessoais, sendo armazenados e contidos em arquivos de papel e/ou

base de dados específica, criadas e geridas para o efeito e de acesso restrito e exclusivo aos colaboradores do CSPPG que necessariamente os têm de tratar na prossecução da atividade desta. Em situação alguma, os dos recolhidos serão utilizados para outra finalidade para além daquela para a qual foi dado o consentimento pelo titular, sendo este necessário, ou para a finalidade lícita e legítima que fundou a recolha.

#### **IX- Finalidades da recolha e tratamento dos dados pessoais:**

No geral, os dados pessoais recolhidos visam a gestão de clientes, fornecedores e colaboradores, a contratação e gestão da relação contratual com clientes, fornecedores e colaboradores, o recebimento e/ou à prestação dos serviços/fornecimentos contratados, a adequação da prestação de serviços/fornecimentos às necessidades e interesses do cliente, o envio de sugestões, o dar a conhecer campanhas, promoções, publicidade e notícias sobre os serviços e/ou produtos, a realização de estudos de mercado e/ou inquéritos de satisfação, a gestão de reclamações, a gestão contabilística, fiscal e administrativa, a gestão de contencioso, a prova judicial, a deteção de fraude, a proteção de receita e auditoria, a gestão de rede e sistemas, o controlo da segurança da informação e da segurança física, a segurança das instalações, o cumprimento de obrigações legais e para as demais finalidades para as quais a Lei reconheça o CSPPG interesse legítimo.

Aquando da recolha dos dados, ou quando o solicitar, será informado com mais detalhe sobre o tratamento que fizermos dos seus dados.

#### **X- Prazos de conservação dos seus dados pessoais:**

Sempre que exista exigência legal específica que obrigue a conservar os dados por um período de tempo mínimo, será este observado pelo CSPPG que manterá os seus dados pessoais armazenados durante o período de tempo mínimo e estritamente necessário à finalidade para a qual a informação é recolhida e tratada, após o que os eliminará.

## **XI- Direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais:**

É pelo CSPPG garantido ao titular dos dados pessoais, o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais.

O exercício destes direitos pode ser exercido através do telefone 277366480 ou mediante comunicação escrita remetida para o endereço postal na Av. Joaquim Morão, 6060-325 Penha Garcia ou eletrónico [centropenha@sapo.pt](mailto:centropenha@sapo.pt).

Caso considere pertinente, pode apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de dados - Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 - Fax: +351 213976832 - e-mail: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt)

## **XII- Medidas que adotamos com vista à segurança dos seus dados pessoais:**

O CSPPG observa as melhores práticas, para o que adota as medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco, no domínio da segurança e da proteção dos dados pessoais, tendo para tal aprovado e implementado exigente plano de conformidade com os objetivos, a Lei e o interesse dos titulares dos dados pessoais, capaz de acautelar a proteção dos dados que nos são disponibilizados por todos quantos de algum modo se relacionam connosco, de modo a protegê-los contra a sua difusão, perda, uso indevido, alteração, tratamento ou acesso não autorizado, bem como, contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

Assim, os formulários de recolha de dados pessoais digitais ou em papel, sejam os preenchidos nas instalações físicas do CSPPG sejam no website, seja junto de algum dos colaboradores do CSPPG, ficam armazenados de forma segura nos nossos repositórios físicos e sistemas digitais.

Todos os dados pessoais que nos cede sobre si, encontram-se num Datacenter do próprio CSPPG, ou de um seu subcontratante, a coberto de todas as medidas

de segurança físicas e logísticas avançadas, que entendemos serem indispensáveis à proteção dos seus dados pessoais.

Apesar destas medidas de segurança, alertamos todos quantos navegam na Internet que devem adotar medidas adicionais de segurança designadamente, assegurar que utiliza um PC e um Browser atualizados em termos de “patches” de segurança adequadamente configurados, com firewall ativa, antivírus e anti-spyware e, certificar-se da autenticidade dos sites que visita na internet, devendo evitar websites em cuja reputação não confie.

Sempre que, na prossecução legítima e lícita dos objetivos da atividade do CSPPG esta adote medidas de monitorização dos seus colaboradores, mormente no que concerne ao controlo de acesso, dos horários de trabalho, das tarefas e produtividade, da circulação e transporte, não só os visados terão conhecimento prévio da respetiva implementação

Sendo-lhe, sempre que legalmente necessário e lícito, solicitado o respetivo consentimento - como as ferramentas para o efeito usado assegurarão o mesmo nível segurança dos dados pessoais por elas recolhidos e tratados.

Do referido plano de conformidade e segurança faz parte a existência em funções de um Encarregado de Proteção de Dados Pessoais designado, a quem incumbe, entre o mais, verificar esta Política de privacidade, manter claras as regras de tratamento de dados pessoais e comunicar com as autoridades de controlo, garantindo a todos quantos confiam ao CSPPG o tratamento dos seus dados pessoais, o conhecimento efetivo do modo como esta os trata e quais os direitos que lhes assistem nessa matéria.

### **XIII- O encarregado de proteção de dados pessoais designados:**

As funções do Encarregado de Proteção de Dados incumbem à entidade.

### **XIV- Comunicação de dados a outras entidades, subcontratantes ou terceiros:**

O CSPPG pode recorrer a subcontratantes para efeito de recolha e tratamento de dados, com as mesmas finalidades que aquela visa, obtendo dessas entidades por via contratual, garantia de reputação e obrigação de desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos dos titulares. Em certas circunstâncias determinadas por Lei, determinados dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, como por exemplo autoridade tributária, tribunais e forças de segurança.

Deste modo, qualquer dessas entidades subcontratadas tratará os dados pessoais dos nossos Clientes, em nome e por conta do CSPPG, sob obrigação de adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas ao risco de forma a proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

#### **XV- Transferência de dados pessoais:**

A prossecução da atividade do CSPPG pode implicar a transferência dos seus dados para fora de Portugal.

Nesta eventualidade o CSPPG cumprirá rigorosamente as disposições legais aplicáveis, nomeadamente quanto à determinação da fiabilidade e adequabilidade do País de destino no que respeita a proteção de dados pessoais e aos requisitos aplicáveis a tais transferências.

#### **XVI- Cookies:**

“Cookies” são pequenas etiquetas de software que são armazenadas no seu computador através do navegador (browser), que por regra retêm apenas informação relacionada com as suas preferências, não incluindo, como tal, dados pessoais que sejam alvo de tratamento pelo CSPPG.

Sempre que eventualmente não seja o caso, ao utilizador será sempre solicitado consentimento para os fornecer, nos termos legais.

# Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

O CNIACC procede ao acompanhamento de conflitos de consumo.

- O que é um conflito de consumo?

Um conflito de consumo é o que resulta de uma relação jurídica de consumo, tendo sempre como partes um consumidor e um profissional (podendo, no entanto, estar em causa, de cada um dos lados, vários consumidores ou vários profissionais). Negócios entre particulares e negócios entre profissionais não são de consumo.

Importa ainda delimitar os conflitos de consumo às situações em que a reclamação é apresentada pelo consumidor. Se o consumidor não cumprir o contrato, nomeadamente não pagando o preço do bem ou do serviço, não estamos perante um conflito que possa ser qualificado como conflito de consumo. Isto porque a razão de ser da caracterização de um conflito como de consumo está na posição específica (de maior debilidade) em que o consumidor em regra se encontra.

- O que deve o consumidor fazer para tentar resolver o conflito?

Num primeiro momento, a melhor forma de resolução de qualquer conflito é através de negociação direta com a outra parte. Tratando-se de conflito de consumo, o consumidor deve contactar o profissional, de preferência através de meio que permita prova posterior (por exemplo, carta registada com aviso de receção), informando-o da existência de um problema e pedindo-lhe uma resposta.

Mantendo-se o conflito, o consumidor deve, num segundo momento, recorrer a um meio de resolução alternativa de litígios (mediação ou arbitragem), contactando uma entidade que promova a sua realização.

Pode consultar a lista dos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor e dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, sendo que o CNIACC apenas tem competência quando não exista outra entidade competente. As

regras e os princípios a que deve obedecer o funcionamento dos centros de arbitragem encontram-se previstos na Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro. Existe ainda uma lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios existentes nos diversos Estados-Membros da União Europeia, elaborada pela Comissão Europeia.

- Quais são as vantagens dos meios de resolução alternativa de conflitos de consumo?

- Celeridade;
- Tendencial gratuitidade;
- Participação das partes na resolução do conflito.

No caso de a mediação não ser eficaz para a resolução do conflito e/ou a arbitragem não ser viável o consumidor poderá sempre recorrer à via judicial. Antes dos tribunais judiciais, existem em alguns concelhos portugueses os julgados de paz, que procuram a resolução dos litígios com procedimentos orientados por princípios de simplificação processual, oralidade e informalidade. No caso de não existir julgado de paz, é necessário recorrer a um tribunal judicial, devendo o consumidor contactar um advogado.

- Anexos:
- PDF: [Lei n.º 144/2015](#)
- PDF: [Folheto Resolução Alternativa de Litígios de Consumo](#)