

# **Política da ILRES S.A. relativa ao tratamento de dados pessoais nas suas entrevistas telefónicas**

## **1. O que se entende por «dados pessoais»?**

O conceito de «Dados pessoais», abrange todas as informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável ; é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.

## **2. Por que razão trata a ILRES S.A. os dados pessoais quando realiza inquéritos telefónicos?**

A ILRES S.A. é uma empresa de estudos de mercado e de opinião. No âmbito da sua atividade, realiza inquéritos sobre as mais diversas temáticas.

As entrevistas telefónicas são uma ferramenta de trabalho eficaz e, por vezes, indispensável para a constituição de uma amostra representativa para o inquérito.

Uma parte dos inquéritos é realizada por entrevista telefónica, durante a qual a pessoa contactada é convidada a participar no inquérito, sem nunca ser obrigada a fazê-lo.

Se a pessoa contactada aceitar participar, responderá às questões do inquérito, e a ILRES S.A. utilizará as informações fornecidas para elaborar um relatório sob a forma de estatísticas, que enviará ao cliente que lhe encomendou o inquérito, ou que ela própria publicará. Esses relatórios não permitem, em circunstância alguma, identificar os inquiridos, cujas informações foram previamente agregadas.

Os objetivos específicos de cada inquérito serão comunicados oralmente à pessoa contactada antes de lhe ser apresentado o questionário. Pode tratar-se, por exemplo, de inquéritos sobre temas da atualidade, sondagens políticas, opiniões sobre um produto, etc.

## **3. O que confere à ILRES S.A. o direito de proceder ao tratamento desses dados?**

O tratamento desses dados pessoais é efetuado com base no consentimento das pessoas que aceitam responder ao questionário e, assim, dar a sua opinião sobre os temas e produtos que são objeto dos inquéritos realizados pela ILRES S.A.

A ILRES S.A. atribui grande importância ao respeito dos direitos individuais. Da mesma maneira, quando a pessoa contactada pela ILRES S.A. pede para não lhe voltarem a ligar para responder a inquéritos, o número de telefone em questão é registado numa «lista negra» e não volta a ser marcado.

A ILRES S.A. nunca obrigará ninguém a responder aos seus inquéritos e perguntará sempre oralmente à pessoa contactada se esta dispostá a participar. Quando se trata de questões relativas a categorias especiais de dados pessoais, como, por exemplo, a opinião política e dados relativos à saúde, ou quando estão em causa dados que, embora não sendo considerados especiais, continuam a ser sensíveis, a ILRES S.A. alertará oralmente para esse facto, antes de a pessoa contactada participar. Durante o questionário, o inquirido tem sempre a liberdade de não responder às questões que possa considerar inconvenientes.

#### **4. Quem é responsável pelo tratamento desses dados pessoais?**

A ILRES S.A. é responsável pelo tratamento, ou seja, é quem determina as finalidades e os meios de tratamento.

ILRES S.A.

Sede social: Atrium Business Park, 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange

Telefone: +352 499291

[www.tns-ilres.com](http://www.tns-ilres.com)

A ILRES S.A. designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser contactado através do endereço eletrónico [DPO@tns-ilres.com](mailto:DPO@tns-ilres.com) ou dos contactos seguintes:

Endereço postal: ILRES S.A., Atrium Business Park, 41, rue du Puits Romain, L-8070  
Bertrange

Telefone: +352 499291

É possível que o cliente da ILRES S.A. seja responsável conjunto pelo tratamento dos dados recolhidos através do inquérito. Também haverá situações em que a ILRES S.A. é mero subcontratante do tratamento dos dados. A identidade desse responsável conjunto ou do responsável de quem a ILRES S.A. seja subcontratante será, sempre que possível, comunicada ao inquirido, seja antes de participar, ou, por vezes, no final do questionário, nos casos em que se afigure necessário ocultar essa identidade para não influenciar as respostas do inquirido. Em casos excepcionais, também poderá acontecer que a identidade do responsável conjunto ou do responsável de quem a ILRES S.A. seja subcontratante tenha de permanecer secreta, sendo os motivos desse sigilo explicados oralmente ao inquirido antes de lhe ser apresentado o questionário.

Em todo o caso, os inquiridos podem sempre contactar a ILRES S.A. para obter informações relativas ao tratamento de dados e fazer valer os seus direitos.

#### **5. Como são utilizados os dados pessoais durante os inquéritos telefónicos, e o que lhes acontece depois?**

A ILRES S.A. recolhe as informações que os inquiridos lhe comunicam através dos questionários aos quais estes respondem. Combina e analisa essas informações para elaborar relatórios que publica ou envia aos seus clientes sob a forma de estatísticas.

A partir de 1º de junho de 2019, a ILRES S.A. utilizará igualmente determinadas

informações demográficas comunicadas pelos participantes, tais como o município de residência do utilizador do número de telefone gerado aleatoriamente, o seu sexo, a sua nacionalidade, a sua situação profissional, etc...).

Esse tratamento visa a criação de uma base de contactos telefónicos qualificada. Trata-se de conservar informações que não permitem identificar uma pessoa em concreto, mas que são necessárias para criar amostras estratificadas para os inquéritos, ou seja, compostas por números escolhidos aleatoriamente a partir de grupos que correspondem às categorias demográficas necessárias para o inquérito.

A operação que consiste em associar determinadas informações demográficas não identificativas a um número de telefone é efetuada com base no interesse legítimo da ILRES S.A. em dispor das ferramentas indispensáveis ao exercício da sua atividade económica, entre as quais uma base de contactos qualificada. Para mais informações a respeito dessa utilização de dados demográficos no âmbito da gestão da sua base de contactos, é favor consultar o documento intitulado «*Como é que a ILRES S.A. utiliza o seu número de telefone*», disponível em <https://www.ilres.lu/>.

A ILRES S.A. trata todas essas informações com confidencialidade e conserva-as de forma segura.

## **6. O que acontece a esses dados pessoais e durante quanto tempo são conservados?**

Os dados recolhidos através do questionário ao qual as pessoas contactadas aceitam responder são anonimizados na medida do possível, consoante o inquérito em questão e, nomeadamente, o tempo durante o qual este irá decorrer. Com efeito, por questões técnicas, a realização de um inquérito telefónico exige que se mantenha, temporariamente, uma ligação entre as respostas fornecidas pelo inquirido e o número de telefone através do qual foi contactado, razão pela qual os dados não serão anónimos enquanto essa ligação permanecer.

A ILRES S.A. conservará os dados pessoais durante um período de 3 a 6 meses, a fim de poder responder ao pedido de um cliente que pretenda verificar a validade do inquérito.

Entretanto, os dados demográficos associados ao número de telefone serão conservados pela ILRES S.A. enquanto exercer a sua atividade económica, exceto em caso de oposição do utilizador do número em questão.

## **7. Onde e como são conservados esses dados pessoais?**

A ILRES S.A. tomará todas as precauções para preservar a segurança das informações por ela tratadas. Para esse efeito, adotou todas as medidas necessárias para garantir a segurança dos seus equipamentos informáticos. Os dados pessoais são armazenados em servidores seguros alojados em território da União Europeia, aos quais apenas um número limitado de colaboradores tem acesso.

## **8. A ILRES S.A. divulga esses dados pessoais a terceiros?**

Desde a recolha até à análise, as informações e os dados obtidos durante os inquéritos

telefónicos podem ser conservados através de um sistema de *cloud* privado. Os prestadores do serviço de *cloud* aos quais a ILRES S.A. recorre armazenam essas informações em servidores seguros alojados em território da União Europeia.

Esses prestadores de serviços apenas têm acesso às informações indispensáveis ao exercício da função que a ILRES S.A. lhes confiou. A ILRES S.A. assegurará, por meio de cláusulas contratuais, que os prestadores de serviços cumpram todas as medidas de segurança exigidas para essas informações e que não as utilizem para outros fins para além do exercício da função que a ILRES S.A. lhes confiou.

A ILRES S.A. comunicará as informações e os dados obtidos durante os inquéritos telefónicos ao seu cliente, de forma agregada, e sem que este possa identificar os inquiridos.

A ILRES S.A. não transmitirá quaisquer outros dados pessoais obtidos durante os inquéritos telefónicos a quem quer que seja, a não ser que essa divulgação seja exigida por lei.

## 9. Que direitos lhe assistem em relação aos seus dados pessoais?

Se a ILRES S.A. proceder ao tratamento dos seus dados pessoais, assistem-lhe os direitos seguintes:

- a) **Direito de acesso:** tem o direito de solicitar à ILRES S.A. que lhe comunique informações sobre os dados pessoais que possui a seu respeito.
- b) **Direito de retificação e de apagamento:** tem o direito de pedir à ILRES S.A. para retificar os dados pessoais de que dispõe a seu respeito e que estejam incorretos. Pode igualmente solicitar à ILRES S.A. que apague os seus dados pessoais.
- c) **Direito à limitação do tratamento:** tem o direito de solicitar à ILRES S.A. que suspenda o tratamento dos seus dados pessoais enquanto estiver em curso uma verificação (por exemplo, a verificação da exatidão dos dados pessoais sujeitos a tratamento).
- d) **Direito de portabilidade:** tem o direito de pedir à ILRES S.A. para transmitir os dados de que dispõe a seu respeito diretamente a outro responsável pelo tratamento, desde que essa transmissão seja tecnicamente possível.
- e) **Direito de retirar consentimento:** tem o direito de retirar, a qualquer momento, o seu consentimento para o tratamento das informações que tenha fornecido ao participar num inquérito.
- f) **Direito de oposição:** se retirar o seu consentimento para o tratamento das informações que tenha fornecido ao participar num inquérito, essas informações deixarão de ser utilizadas. Essa retirada do consentimento terá, portanto, o mesmo efeito que uma oposição ao seu tratamento.

Qualquer pessoa contactada por telefone tem o direito de pedir para não voltar a ser contactada pela ILRES S.A. para responder a inquéritos. Nesse caso, o número será colocado numa «lista negra» e não voltará a ser marcado.

- g) Direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo:** na eventualidade de considerar que a ILRES S.A. não respeita os seus direitos em matéria de tratamento dos seus dados pessoais, pode apresentar queixa a uma autoridade de controlo. No Grão-Ducado do Luxemburgo, essa autoridade de controlo é a Commission nationale pour la protection des données (<https://cnpd.public.lu>).

## 10. Como pode exercer esses direitos?

Pode exercer os seus direitos respeitantes aos seus dados pessoais, por carta endereçada a ILRES S.A., Atrium Business Park, 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange, ou por e-mail enviado para [DPO@tns-ilres.com](mailto:DPO@tns-ilres.com).

Importa, no entanto, referir que, tratando-se de dados recolhidos por telefone sem que seja solicitada a identidade do inquirido, o número de telefone utilizado terá de ser referido. A ILRES S.A. reserva-se igualmente o direito de verificar se o pedido provém de facto do titular dos dados, solicitando-lhe, nomeadamente, que comunique novamente uma parte das informações fornecidas durante o inquérito no qual aceitou participar.

Importa, igualmente, referir que a ILRES S.A. procederá, sempre que possível, à anonimização dos dados pessoais, por vezes em prazos mais curtos do que os 3 a 6 meses referidos no ponto 6 supra. Assim sendo, é possível que os seus dados já tenham sido anonimizados no momento em que submeter o seu pedido, exceto os dados demográficos associados ao número de telefone utilizados no âmbito da gestão da sua base de contactos.

Em todo o caso, receberá sempre uma resposta no mais curto prazo possível e, exceto em circunstâncias específicas devidamente comunicadas pela ILRES S.A., o mais tardar um mês após a receção do seu pedido.