

# **Como é que a ILRES S.A. utiliza o seu número de telefone**

## **Contexto de utilização do seu número de telefone**

A ILRES S.A. é uma empresa de estudos de mercado e de opinião. No exercício da sua atividade necessita, por isso, de poder contactar um grande número de pessoas com os mais diversos perfis para as convidar a participar nos inquéritos pluritemáticos que realiza por sua própria conta ou por conta dos seus clientes.

Para estabelecer esses contactos utiliza diversos meios, como, por exemplo, o endereço eletrónico dos seus membros MyPanel, a criação de portais em linha cujo acesso é tornado público, os inquéritos face-a-face realizados na rua ou ao domicílio, bem como os contactos telefónicos. Todos estes meios são aplicados de forma isolada ou conjunta consoante as necessidades e os condicionamentos próprios de cada inquérito.

A ILRES S.A. esforça-se por escolher o(s) meio(s) de contacto que, da forma menos intrusiva possível, permita(m) atingir os objetivos previstos, nomeadamente, um número suficiente de entrevistas, resultados fiáveis e representativos, bem como o respeito pelas necessidades e orçamentos dos clientes. A título de exemplo, a utilização exclusiva do contacto por correio eletrónico ou de um portal em linha não é conveniente para um estudo que tenha de recolher a opinião de pessoas com acesso limitado ou sem acesso à Internet, tal como não é razoável realizar por telefone um inquérito que requer a visualização de imagens ou vídeos.

O contacto telefónico constitui, frequentemente, um meio indispensável para a constituição de uma amostra representativa para o inquérito, uma vez que permite alcançar a grande maioria de participantes potenciais, dando-lhes assim a oportunidade de se pronunciarem sobre os temas abordados nas sondagens da ILRES S.A.

O presente documento pretende explicar a forma como a ILRES S.A. organiza os seus contactos telefónicos de modo a respeitar os direitos das pessoas visadas.

## **Como obteve a ILRES S.A. o seu número de telefone, como o utiliza e para que finalidades?**

### **I. O seu número de telefone foi gerado e, em seguida, marcado de forma aleatória**

Geralmente, a missão da ILRES S.A. consiste em convidar um amplo conjunto de pessoas para exprimirem a sua opinião nas sondagens, de modo a obter uma visão o mais exata possível da opinião geral. Por outras palavras, cada pessoa deverá ter as mesmas hipóteses de participar. Por isso, não é recomendado utilizar listas telefónicas, das quais consta apenas uma parte da população, pois a base de contacto seria enviesada.

A fim de limitar esse enviesamento, a ILRES S.A. gera números de telefone por computador segundo a técnica «Random Digit Dialing». Essa técnica consiste em criar números de telefone a partir de prefixos existentes, ou seja, usando os primeiros dígitos atribuídos e publicados, por

exemplo, pelo Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) para criar todas as combinações numéricas possíveis com os restantes quatro ou seis dígitos.

O ficheiro de números assim obtido é então triado com o único objetivo de eliminar os números não atribuídos e aqueles que já não são utilizados. Essa triagem é feita quer por marcação de cada número através de um sistema informático, quer por um prestador de serviços HLR (Home Location Register Lookup).

O ficheiro é depois utilizado para a extração aleatória de um conjunto de números que serão marcados em cada inquérito, de modo a contactar as pessoas e convidá-las a participar.

Por conseguinte, a ILRES S.A. não conhece a identidade das pessoas a quem esses números de telefone se encontram atribuídos, nem recolhe essa informação para realizar os seus inquéritos telefónicos sem a solicitar diretamente à pessoa em questão, explicando-lhe previamente para que efeito pretende obtê-la.

Em contrapartida, e a fim de respeitar o direito que assiste a todas as pessoas de não serem incomodadas por este tipo de contactos, cada pessoa contactada telefonicamente tem a possibilidade de solicitar ao entrevistador da ILRES S.A. que o seu número não volte a ser utilizado para entrevistas telefónicas. Nesse caso, o entrevistador pede o número de telefone em questão para o colocar na lista negra da ILRES S.A., de modo a não voltar a ser marcado. O número assim comunicado permanecerá nessa lista negra por tempo indeterminado, uma vez que essa é a única forma de respeitar o pedido da pessoa em questão, tendo em conta o procedimento segundo o qual os números são gerados e utilizados. Com efeito, supondo que a ILRES S.A. apaga o número de telefone, não se pode excluir a possibilidade de esse mesmo número ser gerado novamente.

Embora a ILRES S.A. não conheça a identidade das pessoas a quem são atribuídos, os números de telefone são considerados **dados pessoais**, uma vez que as operadoras telefónicas e, com certeza, outras pessoas conhecem essa identidade:

a) Finalidade e fundamento jurídico do tratamento

O tratamento de dados pessoais, que consiste em gerar, triar, conservar e marcar esses números de telefone, tem a finalidade de proporcionar à ILRES S.A. a base de contactos de que necessita para realizar inquéritos por telefone.

Esse tratamento justifica-se legalmente porque é necessário para responder ao interesse legítimo da ILRES S.A. em dispor das ferramentas indispensáveis ao exercício da sua atividade económica, entre as quais uma base de contactos telefónicos.

b) Dados tratados

A ILRES S.A. trata exclusivamente os números de telefone fixos e móveis que gerou.

Não obstante, e desde que a pessoa aceite comunicar essas informações na entrevista telefónica, conservará determinadas informações demográficas associadas ao número de telefone (município de residência do utilizador, sexo, nacionalidade, situação profissional, ...). Trata-se de 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. Tal permite assegurar, por exemplo, que a amostra de números a marcar para o inquérito inclua números suficientes utilizados no norte do país, por pessoas de nacionalidade luxemburguesa e que exercem uma atividade profissional. Graças a este método de amostragem, a ILRES S.A. consegue obter resultados de inquérito representativos.

c) Categoria de destinatários

A ILRES S.A. não partilha com ninguém o ficheiro de números que gerou, a não ser de forma pontual, e exclusivamente para os números de telemóvel, com um prestador de serviços HLR (Home Location Register Lookup). Esse prestador tem a tarefa de retirar da lista os números que não se encontram atribuídos e que já não são utilizados. A ILRES S.A. garante, por meio de cláusulas contratuais, que esse prestador de serviços utiliza os números exclusivamente para efeitos de triagem e os apaga dos seus ficheiros assim que concluir a sua tarefa.

d) Prazo de conservação

A ILRES S.A. conservará esses números e as informações demográficas que lhes possam estar associadas enquanto exercer a sua atividade económica, quer na sua base de contactos, quer na lista negra. As informações demográficas associadas a um número colocado na lista negra serão apagadas aquando da respetiva inclusão na lista negra.

e) Direitos dos titulares dos dados

Assistem-lhe os direitos seguintes:

- O direito de aceder aos dados que lhe digam respeito e de obter uma cópia dos mesmos, nomeadamente, no caso vertente, o direito de perguntar à ILRES S.A. se o seu número faz parte da base de dados telefónica e se lhe estão associadas algumas informações demográficas.
- O direito de retificação, ou seja, o direito de pedir à ILRES S.A. para corrigir as informações demográficas associadas ao seu número.
- O direito à limitação do tratamento, nomeadamente, o direito de solicitar à ILRES S.A. que suspenda ou limite o tratamento enquanto estiver em curso uma verificação.
- O direito de se opor ao 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. Esse pedido poderá ser feito diretamente ao entrevistador da ILRES S.A. quando este o contacta, desde que lhe indique o número que não deve voltar a ser utilizado. Com efeito, por motivos de confidencialidade das entrevistas, o entrevistador não vê o número do seu interlocutor, pelo que não pode registá-lo na lista negra.
- Direito de apagamento:  
Como já foi referido, supondo que a ILRES S.A. apaga o número de telefone que foi atribuído a si, não se pode excluir a possibilidade de esse mesmo número vir a ser gerado novamente. Além disso, para respeitar o seu pedido de não voltar a ser contactado para entrevistas (direito de oposição), é necessário que a ILRES S.A. conserve esse número na lista negra, pelo que não poderá ser apagado.  
No entanto, caso existam informações demográficas associadas ao seu número, essas serão apagadas aquando da inclusão do número na lista negra.

- Uma vez que o tratamento é efetuado com base no interesse legítimo da ILRES S.A., o direito de portabilidade não se aplica neste caso, ou seja, não pode solicitar à ILRES S.A. para transmitir os dados de que dispõe a seu respeito diretamente a outro responsável pelo tratamento. A este respeito, importa referir que, no âmbito do presente tratamento, a ILRES S.A. dispõe apenas dos números de telefone e, eventualmente, de algumas informações demográficas não identificativas acerca das pessoas que os utilizam, não conhecendo sequer a sua identidade.
- Uma vez que o tratamento não é realizado com base no seu consentimento prévio, não lhe assiste formalmente o direito de retirar o consentimento para esse tratamento. Não obstante, pode exercer o seu direito de oposição acima descrito desde o primeiro contacto telefónico que a ILRES S.A. estabelecer consigo para a realização de um inquérito, ou mesmo posteriormente, depois de já ter participado num ou mais inquéritos telefónicos. Também pode recusar-se a participar num inquérito, por exemplo, porque o assunto não é do seu interesse, sem no entanto solicitar que o seu número de telefone seja colocado na lista negra, mantendo assim a hipótese de poder participar noutros inquéritos.
- Direito de apresentar reclamação: Na eventualidade de considerar que a ILRES S.A. não respeita os seus direitos em matéria de tratamento dos seus dados pessoais, pode apresentar reclamação 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>).

## **II. Um cliente da ILRES S.A. indicou os números a serem marcados**

A ILRES S.A. também realiza inquéritos com base em ficheiros de contactos que lhe são fornecidos pelos seus clientes, porque o cliente em questão pretende que esses números sejam contactados para o seu inquérito.

Para esse tipo de inquéritos, o cliente comunica evidentemente à ILRES S.A. os números de telefone a contactar, mas geralmente também indica o apelido, o nome e o sexo das pessoas a inquirir. Essas coordenadas são necessárias para os entrevistadores da ILRES S.A. poderem certificar-se de que estão a falar com a pessoa certa, sobretudo quando se trata de um número fixo comum a todos os membros da família.

Nesses casos, a ILRES S.A. pede ao seu cliente que informe previamente as pessoas afetadas acerca da utilização que poderá ser feita do seu número de telefone e das suas coordenadas. Em todo o caso, os entrevistadores da ILRES S.A. indicam, logo no início da entrevista, como obtiveram o número em questão.

A ILRES S.A. utiliza a lista de números e coordenadas disponibilizada pelo seu cliente exclusivamente para realizar o inquérito que lhe foi encomendado, o que significa que não a utilizará para outros inquéritos e que essa lista será apagada dos seus ficheiros no final do inquérito.

**III. Tratando-se de um número atribuído a uma pessoa coletiva, e com exceção dos dois casos concretos referidos nas alíneas a) e b) *supra*, a ILRES S.A. obteve-o junto de um fornecedor de diretórios de empresas.**

Alguns inquéritos exigem que sejam contactadas exclusivamente empresas. Nesses casos, a ILRES S.A. obtém os números de pessoas coletivas (sociedades) junto de um fornecedor de diretórios de empresas.

### **Como contactar a ILRES S.A.?**

ILRES S.A.

Sede social: 46, rue du Cimetière, L-1338 Luxembourg

Tel.: +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., 46, rue du Cimetière, L-1338 Luxembourg

Tel.: +352 499291

Para obter todas as informações sobre os dados pessoais recolhidos durante as entrevistas telefónicas, é favor consultar a «*Política da ILRES S.A. relativa ao tratamento de dados pessoais nas suas entrevistas telefónicas*» disponível em <https://www.ilres.lu/>.