

PROCEDIMENTO PARA EXERCÍCIO DE DIREITOS DOS TITULARES NA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM

1. Objetivo

Este procedimento define as responsabilidades relativas ao tratamento e resposta aos pedidos de informação e acesso à informação pessoal dos titulares de dados, clientes, colaboradores, utilizadores, visitantes e os seus representantes ou outros indivíduos interessados.

Este procedimento está orientado para que a Santa Casa da Misericórdia de Santarém (doravante também designada por Misericórdia de Santarém) possa cumprir com as suas obrigações legais, melhorar o serviço ao cliente/utente, garantir a transparência sobre o tratamento da informação, permitir aos indivíduos verificar de que forma a informação é conservada, a sua exatidão e melhorar o nível de confiança dos titulares com a abertura acerca da informação que mantemos sobre eles.

Este procedimento aplica-se a todos os serviços/respostas sociais geridos pela Misericórdia de Santarém, independente de qualquer outras normas sectoriais e legislação local que seja aplicável.

Este procedimento aplica-se a todos os colaboradores envolvidos com o tratamento dos pedidos de acesso por Titulares (incluindo a equipa da Proteção de Dados nomeada e o Encarregado de Proteção de Dados - EPD).

2. Documentos Associados

- Regulamento (ue) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016
- Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto
- Lei n.º 26/2016 de 22 de agosto
- Guia sobre o Regulamento Geral de Privacidade de Dados do SPMS (spms.min-saude.pt/)
- Política Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Misericórdia de Santarém
- Proteção de Dados: Perguntas Frequentes
- Impresso de solicitação de exercício de direitos
- Informação sobre privacidade e proteção de dados na Misericórdia de Santarém

3. Responsáveis

- Mesa Administrativa
- Diretor Técnico/Técnico Responsável
- Outros colaboradores
- EPD

4. Descrição

4.1. Direitos dos titulares dos dados

Este procedimento contempla o tratamento dos seguintes direitos:

- Direito de acesso
- Direito de retificação

- Direito ao apagamento
- Direito à limitação do tratamento
- Direito à portabilidade dos dados
- Direito de oposição
- Direito a não ficar sujeito a decisões individuais automatizadas

O Ponto 4.7 apresenta informação sobre estes direitos no contexto do RGPD. Nos pontos seguintes descreve-se as instruções aplicáveis a cada tratamento.

4.2. Normas para o exercício dos direitos

Regras basilares para o exercício dos direitos pelos Titulares dos Dados Pessoais:

- a) Qualquer informação relativa ao tratamento de dados deve ser prestada ao seu titular de forma:
 - Concisa;
 - Transparente;
 - Inteligível;
 - De fácil acesso;
 - Utilização de linguagem clara e simples (alerta para crianças);
 - Por escrito ou outros meios (meios eletrónicos), mas, caso o titular dos dados o solicite, a informação pode ser prestada oralmente, desde que a identidade do titular seja comprovada.
- b) Os direitos só poderão ser exercidos pelo próprio titular dos dados e deve ser comprovada a sua identidade mediante apresentação do documento identificativo (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou Passaporte). Constituem exceção os casos em que o titular dos dados se encontra em situação de incapacidade, a menoridade e as situações de representação legal. Nestes casos, o exercício dos direitos deverá ser feito pelo representante legal, tutor(es) legal(is) ou progenitor(es).
- c) Caso a Misericórdia de Santarém tenha dúvidas razoáveis quanto à identidade da pessoa singular que apresenta o pedido de exercício de direitos, pode solicitar que lhe sejam fornecidas as informações adicionais que forem necessárias para confirmar a identidade do titular dos dados.
- d) O exercício dos direitos terá de ser publicitado pela Instituição e prestado de forma gratuita. A obrigação de gratuidade não se aplicará nos casos em que os pedidos apresentados pelo titular de dados sejam manifestamente infundados ou excessivos (nomeadamente, pelo seu carácter repetitivo) caso em que se poderá recusar dar seguimento ao pedido ou exigir o pagamento de um preço razoável tendo em conta os custos administrativos.

e) O impresso da Misericórdia de Santarém para solicitação de exercício de direitos pelo titular de dados deve no mínimo, conter a seguinte informação:

- Nome completo;
- Identificação do solicitante com N.º de cartão de cidadão, bilhete de identidade ou passaporte;
- Morada e/ou Endereço de correio eletrónico;
- Exposição e descrição da pretensão do direito(s) exercido;
- Data;
- Assinatura válida (manuscrita ou digital). A validar no momento da entrega do formulário pelo colaborador(a) da Misericórdia de Santarém ou posteriormente pelo EPD.

4.3. Procedimento para o exercício dos direitos por parte dos Titulares de Dados Pessoais

4.3.1. Receção

O exercício de direitos por parte do titular de dados pode ser efetuado por uma de três vias:

- Presencialmente: impresso disponível nas instalações da Misericórdia de Santarém,
- Endereço de correio eletrónico: dpo@scms.pt ou,
- Por correio para a morada da sede.

Em face da receção de uma solicitação de exercício de direitos, deve ser enviada uma cópia do impresso para o EPD (em suporte físico ou email). Inicia-se neste momento a contagem do prazo de um mês para resposta à solicitação do titular de dados.

4.3.2. Validação

A partir da receção da solicitação, seguem-se os seguintes trâmites de validação:

- a) Registo e arquivo de todas as solicitações para exercício de direitos;
- b) Verificação da identidade (pela apresentação de C.C./B.I./Passaporte, fotografia ou confirmação da morada ou endereço eletrónico, por exemplo):
 - Caso a identidade do titular de dados não seja confirmada: o pedido deverá ser arquivado e tal ser comunicado, devidamente fundamentado na falta de confirmação da identidade, ao pretendo titular de dados;
 - Sendo a identidade confirmada com sucesso, segue o trâmite normal.
- c) Confirmação do pedido através do envio ao titular solicitante de *e-mail* de confirmação da receção do pedido de exercício do(s) direito(s). O *e-mail* é enviado pelo endereço de correio eletrónico dpo@scms.pt.

PROCEDIMENTO PARA EXERCÍCIO DE DIREITOS DOS TITULARES NA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM

- d) Classificação das solicitações, quanto à origem (clientes/utentes, trabalhadores, fornecedores ou outros) e, no caso de ser cliente/utente, há identificação dos serviços contratados.

4.3.3. Resposta à solicitação

A resposta à solicitação considera:

- a) O EPD deve solicitar à(s) Direção ou Departamento(s) (a que corresponda o conteúdo do pedido) a informação necessária para proceder à elaboração da respetiva resposta;
- b) Envio do pedido feito pelo titular dos dados e da informação relativa à origem (clientes/utentes, colaboradores ou fornecedores) e à identificação dos serviços contratados para:
- Área de Prestação de Serviços Sociais e Saúde,
 - Área de Serviços de apoio a Clientes, Comunicação e/ou Marketing,
 - Área Administrativa e/ou Financeira (ex. Faturação),
 - Outros serviços ou departamentos que seja necessário envolver.
- c) Cada resposta social/serviço é responsável por elaborar um projeto de resposta e/ou solicita análise adicional pelo EPD;
- d) Prazo de envio do projeto de resposta e/ou solicitação de esclarecimentos ao EPD deve ser efetuado no prazo máximo de 10 dias úteis;
- e) O EPD deve pronunciar-se no prazo máximo de 5 dias úteis;
- f) A resposta é, sempre que possível, fornecida por via eletrónica (a partir de email da proteção de dados), salvo pedido em contrário do titular. No caso de o pedido ser apresentado por carta simples ou registada, a resposta poderá ser enviada pelo mesmo meio.
- A resposta ao pedido deverá ser enviada em ficheiro tipo PDF (ou similar), preferencialmente protegido por password;
 - A password do ficheiro será enviada por outro meio de comunicação autorizado (preferencialmente por SMS).
- g) O EPD assegura a conservação em arquivo de cada pedido / processo para exercício de direitos.
- O EPD deve dar conhecimento do pedido à Mesa Administrativa e à Coordenação Geral e às Direções da resposta social/serviço a que diz respeito;
 - A resposta deverá ser registada no registo de exercício de direitos dos titulares de dados pessoais.

4.4. Prazos de resposta

PROCEDIMENTO PARA EXERCÍCIO DE DIREITOS DOS TITULARES NA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM

A Misericórdia de Santarém (enquanto responsável pelo tratamento de dados) fornece ao titular as informações sobre o pedido apresentado, sem demora injustificada, no prazo de um mês a contar da data de receção do pedido.

Este prazo pode ser prorrogado até dois meses, quando for necessário, tendo em conta a complexidade do pedido e o número de pedidos. A prorrogação e os motivos da demora são informados ao Titular de Dados no prazo de um mês a contar da data de receção do pedido.

4.5. Falta de validade / fundamentação do pedido de exercício de direitos

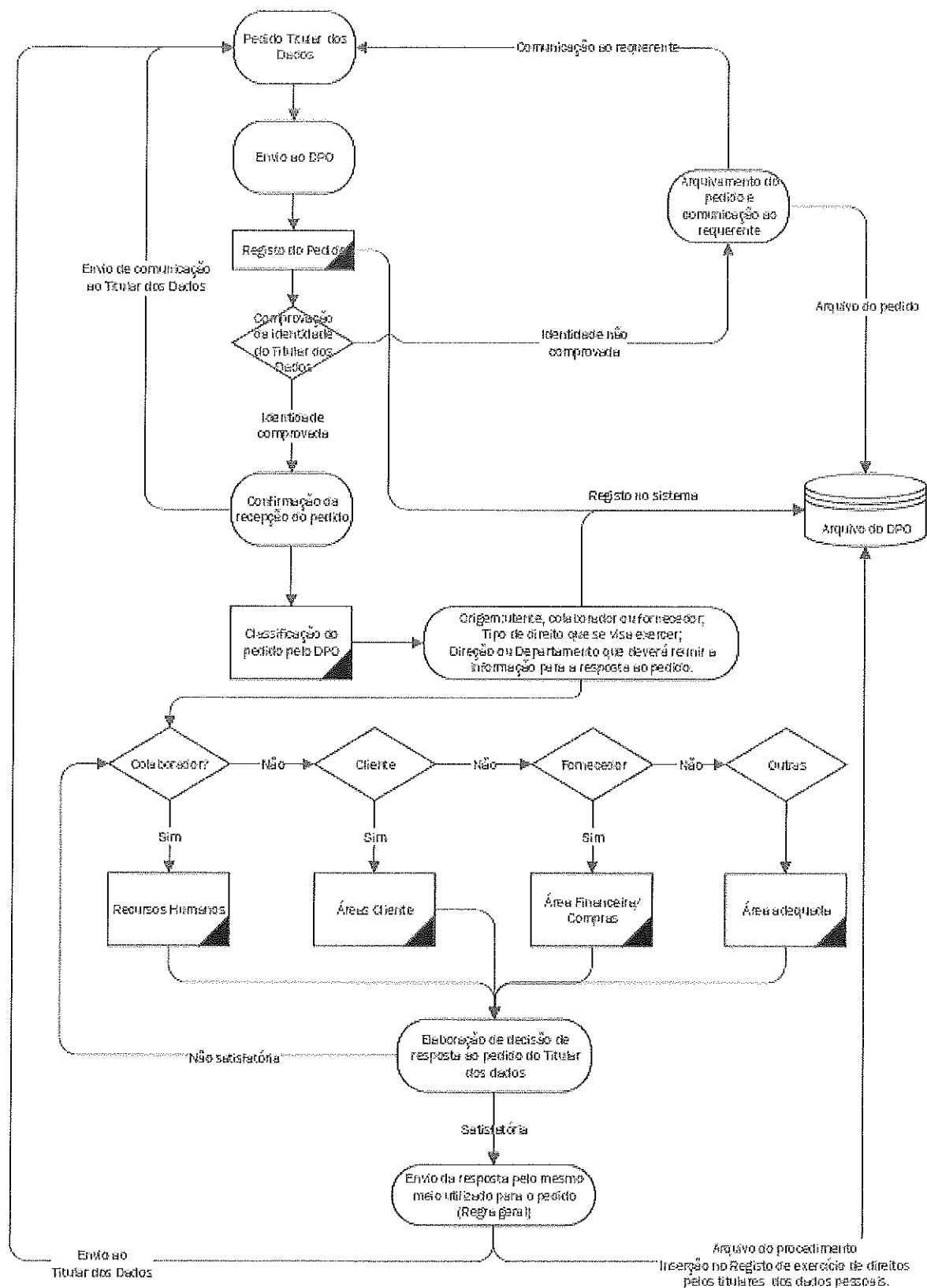
Se a Misericórdia de Santarém não der seguimento ao pedido apresentado pelo titular dos dados, informa-o sem demora e, o mais tardar, no prazo de um mês a contar da data de receção do pedido, das razões que o levaram a não tomar medidas e da possibilidade de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (a autoridade de controlo portuguesa) ou a qualquer outra autoridade de controlo de cada um dos Estados-membros da União Europeia, e da possibilidade de intentar ação judicial.

4.6. Diagrama

(página seguinte)



PROCEDIMENTO PARA EXERCÍCIO DE DIREITOS DOS TITULARES NA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM



4.7. Direitos dos Titulares de Dados Pessoais

Aos titulares de dados pessoais são reconhecidos os seguintes direitos:

4.7.1. Direito de acesso

O titular dos dados tem o direito de obter do responsável pelo tratamento a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de aceder aos seus dados pessoais e às seguintes informações:

- a) Finalidades do tratamento dos dados;
- b) Categorias dos dados pessoais em questão;
- c) Os destinatários ou categorias de destinatários a quem os dados pessoais foram ou serão divulgados;
- d) Se for possível, o prazo previsto de conservação dos dados pessoais, ou, se não for possível, os critérios usados para fixar esse prazo;
- e) A existência do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento a retificação, o apagamento ou a limitação do tratamento dos dados pessoais no que diz respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor a esse tratamento;
- f) O direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo;
- g) Se os dados não tiverem sido recolhidos junto do titular, as informações disponíveis sobre a origem desses dados;
- h) A existência de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis.

4.7.2. Direito de retificação

O titular tem o direito de obter do responsável pelo tratamento, sem demora injustificada, a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito. Tendo em conta as finalidades do tratamento, o titular dos dados tem direito a que os seus dados pessoais incompletos sejam completados, incluindo por meio de uma declaração adicional.

4.7.3. Direito ao apagamento

O titular dos dados tem direito a solicitar ao responsável pelo tratamento o apagamento dos seus dados pessoais, sem demora injustificada.

O Direito ao apagamento dos dados fundamenta-se no direito do titular dos dados a ser esquecido. O RGPD estabelece que os titulares têm direito a que os seus dados pessoais sejam apagados e deixem de ser tratados se já não são necessários para as finalidades para que foram recolhidos, se foi

PROCEDIMENTO PARA EXERCÍCIO DE DIREITOS DOS TITULARES NA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM

retirado o consentimento para o seu tratamento ou se o titular se opõe ao tratamento dos seus dados pessoais ou se o tratamento incumpre, de alguma forma, o RGPD.

Portanto, o direito ao apagamento não constitui um direito absoluto. Há que realizar um exercício de ponderação entre as obrigações legais e os interesses legítimos do responsável pelo tratamento e os direitos e liberdades do Titular dos dados.

Em suma, existe a obrigação de não tratar e apagar os dados pessoais que:

- Deixaram de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento;
- O titular retira o consentimento prestado de forma voluntária e expressa em que se baseia o tratamento dos dados e se não existir outro fundamento jurídico para o referido tratamento;
- O titular opõe-se ao tratamento (exercendo o seu direito de oposição), e não existem interesses legítimos prevalecentes que justifiquem o tratamento;
- Os dados pessoais foram tratados ilicitamente;
- Os dados pessoais têm de ser apagados para o cumprimento de uma obrigação jurídica decorrente do direito da União ou de um Estado-Membro a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito;
- Os dados pessoais de um menor de 16 anos recolhidos com autorização dos tutores legais ou representantes legais.

Ao invés, não se aplicará o direito a ser esquecido no caso de os dados pessoais serem necessários para:

- O exercício do direito à liberdade de expressão e de informação, especialmente em situações relacionadas com personalidades públicas ou o interesse público;
- O cumprimento de obrigações legais (direito da UE ou de um Estado-Membro) que requeira o tratamento de dados pessoais para cumprir o interesse público ou por ser inerente ao exercício do poder público;
- Por razões de interesse público, no âmbito de questões de saúde pública;
- Fins de arquivo, interesse público, investigação científica e históricos ou fins estatísticos;
- A formulação, exercício ou defesa de reclamações.

Caso o responsável pelo tratamento tenha tornado públicos os dados pessoais e seja obrigado a apagá-los, informa outros responsáveis pelo tratamento efetivo dos dados pessoais ou subcontratantes de que o titular dos dados lhes solicitou o apagamento desses dados pessoais, bem como das cópias ou reproduções dos mesmos.

O responsável pelo tratamento toma as medidas que forem razoáveis, incluindo de caráter técnico, tendo em consideração a tecnologia disponível e os custos da sua aplicação, para informar os

responsáveis pelo tratamento efetivo dos dados pessoais da solicitação de apagamento por parte do titular dos dados.

O responsável pelo tratamento deverá comunicar qualquer apagamento a cada um dos destinatários a que tenha comunicado os dados pessoais.

4.7.4. Direito à limitação do tratamento

O titular dos dados tem o direito de obter do responsável pelo tratamento a limitação do tratamento – tal implicará a inserção de uma marca nos dados pessoais conservados com o objetivo de limitar o seu tratamento para futuro. Em geral, este direito pode ser exercido caso se verifique uma das seguintes situações:

- a) Contestar a exatidão dos dados pessoais, durante um período que permita ao responsável pelo tratamento verificar a sua exatidão;
- b) O tratamento for ilícito e o titular dos dados se opuser ao apagamento dos dados pessoais e solicitar, em contrapartida, a limitação da sua utilização;
- c) O responsável pelo tratamento já não precisar dos dados pessoais para fins de tratamento, mas esses dados sejam requeridos pelo titular para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial;
- d) Se tiver oposto ao tratamento (no exercício do direito de oposição), até se verificar que os motivos legítimos do responsável pelo tratamento prevalecem sobre os do titular dos dados.

4.7.5. Direito à portabilidade dos dados

O titular dos dados tem o direito de receber os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenha fornecido a um responsável pelo tratamento, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática. O titular tem ainda, o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento a quem os dados pessoais foram fornecidos a transmissão desses dados a outro responsável pelo tratamento, sem que o primeiro o possa impedir.

Este direito à portabilidade dos dados só se aplicar nos casos em que:

- O tratamento dos dados se funda no consentimento;
- O tratamento dos dados se faça através de meios automatizados.

Este direito não se aplica:

- Aos dados de terceiros pessoas que um titular tenha fornecido ao responsável;
- No caso de o titular solicitar a portabilidade de dados que lhe digam respeito mas que já tenham sido fornecidos ao responsável por terceiros.

4.7.6. Direito de oposição

O titular dos dados tem o direito de se opor a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos dados pessoais que lhe digam respeito. O direito de oposição ao tratamento é aplicável nos casos em que:

- O tratamento se funda no interesse público ou no exercício de funções de interesse público em que possa estar investido o responsável pelo tratamento;
- O tratamento se funda em interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento ou por terceiros.

Exceções ao exercício do direito de oposição:

- O tratamento é necessário para o cumprimento de um contrato entre o titular e o responsável pelo tratamento;
- Cumprimento de obrigações legais;
- Existência de consentimento explícito e expresso dado pelo titular dos dados – neste caso, bastará a retirada de consentimento.

4.7.7. Direito a não ficar sujeito a decisões individuais automatizadas

O titular dos dados tem o direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado (como a definição de perfis) que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar.

Todavia, este direito não se aplica caso a decisão individual automatizada seja:

- a) Necessária para a celebração ou a execução de um contrato entre o titular dos dados e um responsável pelo tratamento. De qualquer modo, neste caso, o responsável pelo tratamento deve aplicar as medidas adequadas para salvaguardar os direitos e liberdades e legítimos interesses do titular dos dados, designadamente o direito de, pelo menos, obter intervenção humana por parte do responsável, manifestar o seu ponto de vista e contestar a decisão;
- b) Autorizada pelo direito da UE ou do Estado-Membro a que o responsável pelo tratamento estiver sujeito, e na qual estejam igualmente previstas medidas adequadas para salvaguardar os direitos e liberdades e os legítimos interesses do titular dos dados;
- c) Baseada no consentimento explícito do titular dos dados. Também nesta situação o responsável pelo tratamento deve aplicar as medidas adequadas para salvaguardar os direitos e liberdades e legítimos interesses do titular dos dados.

OBS.: decorre dos artigos 12.º a 22.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento UE 2016/679).

4.8. Instruções de preenchimento do pedido de exercício de direitos

Instruções de preenchimento da minuta de Exercício de Direitos ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

No preenchimento do campo “Detalhe do Pedido” deve facultar as seguintes informações:

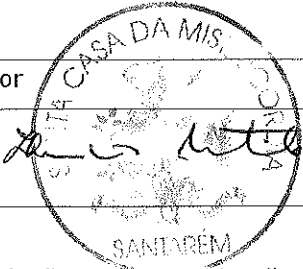
1. No caso de um **Pedido de Acesso** indique os período(s) dos quais deseja cópia dos seus dados;
2. No caso de um **Pedido de Retificação** indique quais os dados que pretende retificar e como;
3. No caso de um **Pedido de Limitação** indique qual o motivo que o leva a exercer este direito:
 - a) Contestar a exatidão dos meus dados pessoais;
 - b) O tratamento dos meus dados é ilícito;
 - c) A Misericórdia de Santarém já não precisa dos meus dados pessoais, mas necessito deles para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial;
 - d) Opus-me ao tratamento de dados nos termos previstos no RGPD.
4. No caso de um **Pedido de Apagamento** indique qual o motivo que o leva a exercer este direito:
 - a) Os meus dados pessoais deixaram de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento;
 - b) Retirei o consentimento em que se baseia o tratamento dos dados e não existe outro fundamento jurídico para o referido tratamento;
 - c) Opus-me ao tratamento, e não existem interesses legítimos prevalecentes que justifiquem o tratamento;
 - d) Os meus dados pessoais têm de ser apagados para o cumprimento de uma obrigação jurídica decorrente do direito da União ou de um Estado-Membro a que o responsável pelo tratamento está sujeito.
5. No caso de um **Pedido de Portabilidade** indique que dados pretende ver transmitidos e para que entidade deseja que seja enviada a informação;
6. No caso de um **Pedido de Oposição** indique quais as finalidades a que se deseja opor:
 - a) Comunicação de Newsletter, Jornal ou outro meio de divulgação de notícias da Misericórdia de Santarém;
 - b) Outra comunicação da Misericórdia de Santarém para clientes/utentes no âmbito de promoção de serviços, campanha ou outros benefícios.

Para submeter o pedido é necessário comprovar a identidade através de validação / anexo de cópia do seu documento de identificação.

PROCEDIMENTO PARA EXERCÍCIO DE DIREITOS DOS TITULARES NA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM

4.9. Revisão, validação das partes e reprodução

Este documento deve ser revisto pelo EPD da SCMS e atualizado com a periodicidade mínima de um ano.

Provedor	EPD
	

A reprodução ou comunicação, escrita ou verbal, ainda que parcial, deste documento, sem aprovação prévia da Misericórdia de Santarém é estritamente proibida e punida nos termos da lei. As informações contidas neste documento são propriedade da Misericórdia de Santarém. Versões impressas deste documento podem não estar atualizadas e este documento assume o estado de “cópia não controlada”.

Alterações

EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÕES
1	16/07/2020	Edição inicial.

Elaborado por	Aprovado por	Data da aprovação
Mesa Administrativa	