

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS

O objetivo desta política é definir de que forma são tratados e utilizados os dados fornecidos pelos clientes da PsicoAjuda.

Da mesma forma, a presente política representa o compromisso da PsicoAjuda em cumprir os princípios de tratamento e direitos dos titulares de acordo com o espelhado no Reg. (EU) 2016/679, Regulamento Geral de Proteção de Dados, doravante designado por “RGPD” no âmbito organizacional.

1. Âmbito da Política

Esta política aplica-se a todos os dados pessoais, sendo que consideramos que dados pessoais são:

- “qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável”.
- “(...) informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»)” sendo que “(...) 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.” (Artigo 4º, do RGPD).

De acordo com o artigo 2º do RGPD, esta política aplica-se “(...) ao tratamento de dados pessoais por meios total ou parcialmente automatizados, bem como ao tratamento por meios não automatizados de dados pessoais contidos em ficheiros ou a eles destinados.”.

2. Finalidade do tratamento dos dados:

Os dados recolhidos destinam-se a:

- Registo na PsicoAjuda, através do preenchimento dos formulários respetivos, incluindo a criação da ficha de utente na plataforma de gestão informática da PsicoAjuda.

- Execução administrativa e clínica, incluindo faturação e processo clínico, questionários de satisfação, comunicações com os Clientes.
- Análise estatística.
- Processamento de pedidos de informação/apoio e de eventuais reclamações.

O tratamento da informação recolhida tem como finalidade assegurar os mais elevados níveis de excelência de serviço aos nossos utentes e melhorar continuamente a capacidade de satisfazer as suas necessidades.

3. Responsabilidades

A PsicoAjuda é responsável pela definição e implementação desta política. Garante, entre outros aspetos, a conformidade do tratamento de dados com a legislação em vigor e procede à verificação do cumprimento desta Política de Proteção de Dados.

Todos os Colaboradores da PsicoAjuda são responsáveis pelo cumprimento das regras definidas, bem como por comunicar qualquer anomalia ou violação desta Política e da proteção de dados.

Cabe ainda à PsicoAjuda colaborar com a Comissão Nacional de Proteção de Dados, a pedido desta, na prossecução das suas atribuições, principalmente sobre questões relacionadas com o tratamento das informações que a empresa tem na sua posse e que são consideradas sensíveis.

4. Quando e como são recolhidos os dados

A PsicoAjuda recolhe os dados pessoais dos Clientes através de:

- Preenchimento dos formulários de registo na plataforma de gestão informática.
- Apresentação de uma reclamação, por correio eletrónico ou telefone.
- Comunicações através de correio eletrónico, telefone ou outro meio de comunicação.

A PsicoAjuda assume que os dados recolhidos foram inseridos pelo respetivo titular, ou por este disponibilizados, e que a sua inserção foi autorizada pelo próprio, sendo os mesmos verdadeiros e exatos.

Os titulares dos dados pessoais são informados se a recolha dos mesmos constitui ou não uma obrigação legal ou contratual ou um requisito necessário para o fornecimento dos

nosso serviços, bem como se o titular está obrigado a fornecer os dados pessoais e as eventuais consequências de não fornecer esses dados.

Acresce clarificar que apenas serão recolhidos e pedidos os dados estritamente necessários à prestação dos serviços em causa.

Os dados pessoais dos Clientes podem ser recolhidos e inseridos pela PsicoAjuda em bases de dados automatizadas para a realização de atividades incluídas no âmbito das finalidades da sua recolha e tratamento.

5. Tempo de conservação dos dados pessoais

Os dados pessoais serão objeto de conservação apenas pelo período necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha ou o seu posterior tratamento, estando garantido o cumprimento de todas as normas jurídicas aplicáveis em matéria de arquivo.

6. Direitos dos titulares dos dados

Nos termos da legislação em vigor, é garantido ao titular dos dados:

- O direito de acesso, atualização, retificação ou eliminação dos seus dados pessoais, em qualquer altura, bem como o direito de oposição à utilização dos dados facultados para fins de marketing.

Para tal, deverá enviar um pedido através dos canais oficiais disponibilizados pela PsicoAjuda, nomeadamente por correio eletrónico, SMS, telefone ou carta.

Caso considere que os seus dados não estão a ser tratados em conformidade com a legislação aplicável, tem o direito de apresentar reclamação à CNPD.

Para o exercício dos seus direitos, poderá contactar-nos:

Por E-mail: info@psicoajuda.pt

Por SMS / Telefone: 926 205 113 / 244 821 081

Via Postal: Para a nossa sede, sita na Av. Eng. Valente de Oliveira, 7, 2ª Esq, 2740-121 Porto Salvo

7. Medidas Técnicas e Organizacionais

A PsicoAjuda adota todas as medidas técnicas e organizacionais necessárias à proteção das informações pessoais que lhe são confiadas, de acordo com o art.º 35 da Constituição da República Portuguesa e no Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016.

- Dando acesso aos colaboradores e utilizadores da nossa plataforma de gestão, onde residem os dados pessoais, permitindo a sua retificação e atualização, e informação da finalidade dos dados.
- Mediante a assinatura de acordos de confidencialidade com os seus colaboradores, clientes e fornecedores.
- Os titulares dos dados têm direito a: acesso aos seus dados; pedido de retificação dos dados; eliminação dos dados; limitação do tratamento; portabilidade dos dados; oposição. Contudo, estes direitos podem ser limitados, de acordo com aquilo que está previsto no artigo 23.º do RGPD, principalmente no que diz respeito: segurança do Estado; defesa; segurança pública; situações de inspeção por autoridades de controlo; defesa dos titulares dos dados ou de outrem; execução de ações cíveis.
- O propósito da recolha e tratamento dos dados é informado no ato do consentimento. Deste modo, os dados recolhidos são usados para fins contratuais celebrados com o cliente, assim como para comunicações de marketing, quando pré-autorizados pelos clientes.

8. Medidas de segurança

A PsicoAjuda obriga-se a tomar as medidas de segurança apropriadas contra a destruição, perda, modificação, acesso ou a difusão acidental ou não autorizada, nomeadamente através de:

- Adoção de medidas de segurança físicas e lógicas que entendemos serem indispensáveis à proteção dos dados pessoais dos nossos clientes.
- Em formato eletrónico, uso de mecanismos de encriptação da informação, tanto no seu armazenamento como na sua transmissão .

A PsicoAjuda não pode ser responsabilizado por qualquer facto ilícito que não esteja na sua disponibilidade de impedir e/ou prever.

Em situação de falha de segurança, a PsicoAjuda procurará informar a autoridade de controlo nacional (artigo 51.º RGDP) e junto desta entidade solicitar apoio para minimizar os danos decorrentes da falha.

A PsicoAjuda pode comunicar os seus dados pessoais a terceiros, desde que:

- Tenha o consentimento do cliente, de forma inequívoca.
- Na sequência do cumprimento de uma obrigação legal, de uma deliberação da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) ou de uma ordem judicial.
- Necessário para a proteção dos interesses vitais do cliente ou qualquer outra finalidade legítima prevista na lei.
- Quando tal sucede, o cliente será devidamente informado, sendo-lhe transmitida a identidade dos destinatários e a finalidade do tratamento dos dados cedidos.

A PsicoAjuda garante a eliminação dos dados, assim que estes deixem de ser necessários em termos legais, financeiros e contabilísticos.

9. Alterações à Política de privacidade

Reservamo-nos o direito de atualizar e alterar a nossa política a qualquer altura, sendo da nossa responsabilidade informar os clientes das alterações que alterem o consentimento alcançado anteriormente, ficando ao critério destes a continuidade do ato contratual.

Caso sejam realizadas alterações materiais a esta política, os clientes serão notificados por e-mail ou através de uma notificação no nosso website.

10. Aceitação da Política de privacidade

A aceitação das cláusulas da nossa Política de Privacidade é realizada mediante a assinatura do termos de consentimento. Em caso de litígio, aplica-se a lei Portuguesa.

11. Questões e Sugestões

A recolha e o tratamento de dados pessoais serão efetuados de acordo com a legislação aplicável e vigente, e em consonância com as orientações da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Qualquer questão relativa à recolha e ao tratamento da informação dos Clientes da PsicoAjuda será regida pela lei em vigor.



PsicoAjuda

PELA SUA SAÚDE FÍSICA E MENTAL

Para saber mais sobre a forma como a PsicoAjuda trata os seus dados pessoais, ou para esclarecer qualquer dúvida, reclamação ou comentário sobre a Política de Privacidade, por favor entre em contacto através dos contactos descritos de seguida.

Sede: Av. Eng. Valente de Oliveira, 7, 2ª Esq, 2740-121 Porto Salvo

Tel: 926 205 113 / 244 821 081

Email: info@psicoajuda.pt

12. Disponibilização online

A presente política de privacidade e proteção de dados pode ser consultada no nosso site em www.psicoajuda.pt

A Direção da PsicoAjuda

31 de outubro de 2020