

# Agilcare Unipessoal Lda - Aviso de Privacidade

A **Sorriso Mais Prime** é uma marca sob a gestão da sociedade Agilcare, que assume a responsabilidade pelo tratamento dos dados pessoais no âmbito da sua atividade.

A presente Política de Privacidade é aplicável na **Sorriso Mais Prime** e está em estrita conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação aplicável.

Este Aviso de Privacidade pretende informá-lo acerca dos dados pessoais que recolhemos, tratamos, utilizamos e conservamos sobre si, com quem podem ser partilhados e como pode ter acesso aos seus Direitos.

## Os Nossos Contactos (Responsável pelo Tratamento)

Agilcare Unipessoal Lda  
Rua Professor Santos Lucas, nº 27A  
Benfica  
1500-511 - Lisboa  
Portugal  
Telemóvel: +351212405660  
Telefone: +351212405660  
Endereço de e-mail: [dpo@agilcare.pt](mailto:dpo@agilcare.pt)

## Como utilizamos os seus dados pessoais

Apenas procedemos ao tratamento de dados pessoais de acordo com as finalidades estabelecidas no momento da sua recolha. A(s) finalidade(s) podem variar consoante, por exemplo, utiliza o nosso site e/ou adquire um serviço ou produto. Se utiliza os nossos serviços, é obrigado a proceder ao seu registo e nós recolhemos os seus dados pessoais. Procedemos ao tratamento desses dados pessoais para a prestação do serviço ou para a execução do contrato. Podemos proceder ao tratamento dos seus dados pessoais para outras finalidades, incluindo marketing e comunicações, mas isso só acontecerá, no caso de termos o seu consentimento ou outro fundamento legal para o fazer.

Do(a)s nosso(a)s **Cientes** procedemos ao tratamento e retenção de dados pessoais para as seguintes finalidades e pelos seguintes períodos, com o respetivo fundamento legal.

Finalidade de tratamento	Fundamento legal	Período de retenção
Gestão da rede de Parceiros	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	até o contrato terminar
Validação de Cartões de Cliente	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	até o contrato terminar
Envio de Newsletters	art. 6.º, n.º 1, a) - temos o consentimento do titular de dados	até que o consentimento seja retirado
Boletins Informativos	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Prestar informação acerca de atualização de serviços)	até o contrato terminar
Atendimento e acompanhamento de clientes	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	24 meses após cessação do contrato
Gestão de reclamações	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	24 meses após cessação do contrato
Gestão de Portais de Clientes	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	24 meses após cessação do contrato

Contabilidade	art. 6.º, n.º 1, c) - temos de cumprir uma obrigação legal	10 anos artigo 19.º e 20º e seguintes do Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro, e artigo 52.º do CIVA. Com exceção dos exercícios de 2014 a 2016 inclusive cujo prazo de retenção são 12 anos
Emissão de faturas e gestão de cobranças	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	10 anos artigo 19.º e 20º e seguintes do Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro, e artigo 52.º do CIVA. Com exceção dos exercícios de 2014 a 2016 inclusive cujo prazo de retenção são 12 anos
Monitorização do Serviço (Qualidade)	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (controlo de qualidade)	24 meses após data de cessação do contrato
Pós Venda	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Operações comerciais)	24 meses após data de cessação do contrato
Retenção e Recuperação	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	24 meses após data de cessação do contrato
Não renovação contratual	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	24 meses após data de cessação do contrato
Gestão de gravações de chamadas	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Operações comerciais)	

Do(a)s nosso(a)s **Fornecedores** procedemos ao tratamento e retenção de dados pessoais para as seguintes finalidades e pelos seguintes períodos, com o respetivo fundamento legal.

Finalidade de tratamento	Fundamento legal	Período de retenção
Pagamento a fornecedores	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	10 anos artigo 19.º e 20º e seguintes do Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro, e artigo 52.º do CIVA. Com exceção dos exercícios de 2014 a 2016 inclusive cujo prazo de retenção são 12 anos
Contabilidade	art. 6.º, n.º 1, c) - temos de cumprir uma obrigação legal	10 anos artigo 19.º e 20º e seguintes do Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro, e artigo 52.º do CIVA. Com exceção dos exercícios de 2014 a 2016 inclusive cujo prazo de retenção são 12 anos

Do(a)s nosso(a)s **Representantes de parceiros** procedemos ao tratamento e retenção de dados pessoais para as seguintes finalidades e pelos seguintes períodos, com o respetivo fundamento legal.

Finalidade de tratamento	Fundamento legal	Período de retenção
criação de não parceiros	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Operações comerciais)	24 meses após o último contacto
Angariação e Contratualização de Parceiros	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	Até o contrato terminar
Angariação de parceiros rede médica	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	24 meses após o último contacto

Do(a)s nosso(a)s **Potenciais Clientes e Leads** procedemos ao tratamento e retenção de dados pessoais para as seguintes finalidades e pelos seguintes períodos, com o respetivo fundamento legal.

Finalidade de tratamento	Fundamento legal	Período de retenção
--------------------------	------------------	---------------------

Gestão da rede de Parceiros	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos de interesse legítimo de terceiros (interesse da lead em ter conhecimento de um tratamento que responde à sua necessidade)	logo que a finalidade esteja concluída
Envio de Newsletters	art. 6.º, n.º 1, a) - temos o consentimento do titular de dados	até que o consentimento seja retirado
Envio de informação acerca de promoções e descontos	art. 6.º, n.º 1, a) - temos o consentimento do titular de dados	até que o consentimento seja retirado
Análise da eficácia	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Desenvolvimento e melhoria de produtos)	até a análise estar completada.
Análise de subscrições de eBooks	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Desenvolvimento e melhoria de produtos)	até à conclusão da análise das subscrições
Conversão em cliente	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	24 meses após último contato ou após conversão
Envio de leads para call center externo	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	
Conversão de referências	art. 6.º, n.º 1, a) - temos o consentimento do titular de dados	30 dias após referencia se não obtido o consentimento
Gravação de chamadas para controlo de qualidade	art. 6.º, n.º 1, a) - temos o consentimento do titular de dados	30 dias após data da gravação
Gravação de chamadas para fazer prova contratual	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	24 meses após data de cessação do contrato
Importação manual de Potenciais Clientes ou Leads para CRM Salesforce	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	até à próxima importação para CRM
Relatórios de Marketing e BI	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (produção de relatórios de gestão)	após a conclusão da análise
Captação de Leads	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Operações comerciais)	24 meses após o último contacto
Conversão em cliente	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	
Gestão de Comunidade	art. 6.º, n.º 1, f) - é necessário para efeitos do nosso interesse legítimo (Operações comerciais)	1 ano

Do(a)s nosso(a)s **Interlocutores do parceiro** procedemos ao tratamento e retenção de dados pessoais para as seguintes finalidades e pelos seguintes períodos, com o respetivo fundamento legal.

Finalidade de tratamento	Fundamento legal	Período de retenção
Gestão da rede de Parceiros	art. 6.º, n.º 1, b) - temos um contrato com o titular de dados	até o contrato terminar

Do(a)s nosso(a)s **Candidatos** procedemos ao tratamento e retenção de dados pessoais para as seguintes finalidades e pelos seguintes períodos, com o respetivo fundamento legal.

<b>Finalidade de tratamento</b>	<b>Fundamento legal</b>	<b>Período de retenção</b>
Seleção e recrutamento	art. 6.º, n.º 1, b) - são necessárias algumas diligências pré-contratuais com o titular de dados	24 meses processo de recrutamento

## Quais são os dados pessoais que recolhemos?

Os dados pessoais que recolhemos podem variar consoante, por exemplo, utiliza o nosso site e/ou adquire um serviço ou produto. Se visitar o nosso site, não precisará de nos fornecer dados pessoais. No entanto, o seu navegador transmite alguns dados automaticamente, como a data e hora de visita de cada uma das nossas páginas, o tipo e as configurações do seu navegador, o sistema operativo, a última página visitada, os dados transmitidos e o estado de acesso, bem como, o seu endereço de IP.

Se utiliza os nossos serviços, os dados pessoais são necessários para a execução de uma relação contratual ou pré-contratual que pode existir entre si e a nossa Organização.

Nós recolhemos os seguintes dados pessoais:

- Dados de contato telefónico
- Nome
- Email
- Função
- Número de cartão de cliente
- Produtos contratados
- Localidade
- URL de origem
- Data submissão do formulário
- Data do download
- Morada da clínica
- Necessidade
- Conteúdo da chamada
- NIF
- Morada
- IBAN
- Data de nascimento
- Número de cartão de cidadão
- Estado civil
- Género
- Histórico de interações
- NISS
- Número de beneficiário SNS
- Número de passaporte
- Cartões autorização de residência
- Conteúdo de gravações das chamadas
- Comprovativos de viagens
- Fotos com identificadores
- Histórico académico
- Histórico profissional
- Nome de utilizador Meta
- Dados bancários
- Dados de localização
- Dados financeiros
- Imagens digitais
- Orçamentos
- Cartão de cidadão
- Número CIRE

Procedemos à recolha de dados pessoais sensíveis com o seguinte fundamento legal:

- Saúde

art. 9.º, n.º 2, h) - Para efeitos de medicina preventiva ou do trabalho, o diagnóstico médico, a prestação de cuidados ou tratamentos de saúde ou de ação social ou a gestão de sistemas e serviços de saúde ou de ação social com base no direito da União ou dos Estados-Membros ou por força de um contrato com um profissional de saúde

- art. 9.º, n.º 2, a) - Consentimento explícito do titular de dados
- Atos Médicos Realizados
  - art. 9.º, n.º 2, h) - Para efeitos de medicina preventiva ou do trabalho, o diagnóstico médico, a prestação de cuidados ou tratamentos de saúde ou de ação social ou a gestão de sistemas e serviços de saúde ou de ação social com base no direito da União ou dos Estados-Membros ou por força de um contrato com um profissional de saúde

## Com quem podemos partilhar os seus dados pessoais?

Para manter e melhorar os nossos serviços, os seus dados pessoais podem ser partilhados ou transmitidos a determinados prestadores de serviços, a outros Responsáveis pelo Tratamento ou, em alguns casos, a Autoridades Públicas. Podemos vir a ser obrigados a partilhar os seus dados pessoais em resposta a solicitações de um Tribunal, Autoridades Judiciais e Policiais ou outras Autoridades Reguladoras. Sempre que possível, será consultado antes de fazermos tal partilha e, para proteger a sua privacidade, garantiremos que apenas partilharemos o menor número de informações, tendo em conta a finalidade para as quais elas são exigidas.

### Procedemos à Transferência de Dados Pessoais para as seguintes organizações e países:

Tipo de Titulares dos Dados	Nome da Organização	Tipo	País
Representantes de parceiros	Microsoft 365 - Ireland - Dublin	Subcontratante	Irlanda
Representantes de parceiros	Salesforce (UK)	Subcontratante	Reino Unido
Interlocutores do parceiro	Salesforce (UK)	Subcontratante	Reino Unido
Candidatos	Carga de Trabalhos	Responsável pelo Tratamento	Portugal
Candidatos	Cenário Virtual Unipessoal Lda (NetEmpregos)	Responsável pelo Tratamento	Portugal
Candidatos	Google Cloud - Frankfurt (europe-west3)	Subcontratante	Alemanha
Candidatos	LinkedIn Ireland Unlimited Company	Subcontratante	Irlanda
Potenciais Clientes e Leads	Facebook Ireland Ltd. (WhatsApp - Instagram) - Irish datacenter	Subcontratante	Irlanda
Potenciais Clientes e Leads	Google Cloud - Frankfurt (europe-west3)	Subcontratante	Alemanha
Potenciais Clientes e Leads	Microsoft 365 - Ireland - Dublin	Subcontratante	Irlanda
Potenciais Clientes e Leads	Pluricall	Subcontratante	Portugal
Potenciais Clientes e Leads	Salesforce (UK)	Subcontratante	Reino Unido
Potenciais Clientes e Leads	Talk Desk Inc	Subcontratante	Estados Unidos da América
Potenciais Clientes e Leads	Wix.com Ltd.	Subcontratante	Israel

Potenciais Clientes e Leads	Zyrgon	Subcontratante	Portugal
Fornecedores	Caixa Geral de Depósitos	Responsável pelo Tratamento	Portugal
Fornecedores	Google Cloud - Frankfurt (europe-west3)	Subcontratante	Alemanha
Clientes	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)	Responsável pelo Tratamento	Portugal
Clientes	CIAL	Subcontratante	Portugal
Clientes	Caixa Geral de Depósitos	Responsável pelo Tratamento	Portugal
Clientes	Consumers Trust S.A.	Responsável pelo Tratamento	Portugal
Clientes	Facebook Ireland Ltd. (WhatsApp - Instagram) - Irish datacenter	Subcontratante	Irlanda
Clientes	Google Cloud - Frankfurt (europe-west3)	Subcontratante	Alemanha
Clientes	Intrum Justitia	Subcontratante	Portugal
Clientes	Microsoft 365 - Ireland - Dublin	Subcontratante	Irlanda
Clientes	SMS Bulk	Subcontratante	Portugal
Clientes	Salesforce (UK)	Subcontratante	Reino Unido
Clientes	Talk Desk Inc	Subcontratante	Estados Unidos da América
Clientes	Zyrgon	Subcontratante	Portugal

Para as finalidades infra descritas, poderemos partilhar os seus dados pessoais a terceiros autorizados, por ser do interesse legítimo destes:

- Gestão da rede de Parceiros

Quando um Subcontratante ou um Responsável pelo Tratamento estiver estabelecido num país fora da UE, aplicamos as salvaguardas necessárias, as quais podem incluir: a confirmação da decisão de adequação da Comissão Europeia (CE) para as transferências para determinado País; se as transferências estão sujeitas às garantias adequadas; ou, se a transferência for interna à Organização, do respeito pelas Regras Vinculativas aplicáveis às empresas. Os detalhes dessas salvaguardas podem ser obtidos através do contacto direto com os nossos serviços.

## Como cuidamos dos seus dados pessoais?

Limitamos a quantidade de dados pessoais recolhidos apenas ao que é necessário tendo em conta a(s) finalidade(s) supra descrita(s). Nós restringimos, protegemos e controlamos todos os dados pessoais contra acesso não autorizado, dano, perda ou destruição; seja física ou eletrónica, e pedimos que os nossos funcionários nos ajudem nessas atividades. Retemos os dados pessoais apenas pelo tempo que for necessário, de acordo com o supra descrito, para responder aos seus pedidos ou de acordo com o que for definido pela lei. Se retivermos os seus dados pessoais para fins históricos ou estatísticos, asseguramos que os dados pessoais não serão mais utilizados. Enquanto estiverem sob o nosso controlo, com sua ajuda, tentamos manter os seus dados atualizados.

## Como pode ter acesso aos seus dados pessoais?

Tem o direito de solicitar o acesso a qualquer um dos seus dados pessoais. Se alguma dessas informações estiver incorreta, poderá solicitar a sua correção. Se estivermos a proceder ao tratamento indevido dos seus dados pessoais, pode solicitar a limitação do seu tratamento ou, até mesmo, o seu apagamento.

**Se pretender aceder aos seus dados pessoais, pode efetuar o seu pedido no site da nossa empresa.**

Se deu o seu consentimento para procedermos ao tratamento dos seus dados pessoais, tem o direito à portabilidade dos seus dados pessoais para outra organização ou para si, conforme desejar.

Caso tenha dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, tem o direito de, a qualquer momento, retirar esse mesmo consentimento. Se retirar o seu consentimento, deixaremos de proceder ao tratamento dos seus dados pessoais sem, todavia, afetar a legalidade do tratamento, com base no consentimento, antes da sua retirada.

**Os seus Direitos:**

**Direito de Informação:** Tem direito a obter informações do Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais, nomeadamente, identidade e contactos; finalidades do tratamento; fundamento jurídico para o tratamento; destinatários dos dados pessoais;

**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;

**Direito de Retificação:** O titular tem o direito de obter a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito e direito a que os seus dados pessoais incompletos sejam completados;

**Direito ao Apagamento:** em determinadas situações, pode ter o direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais;

**Direito à Limitação do Tratamento:** em determinadas situações, pode ter o direito de obter a limitação do tratamento dos seus dados pessoais;

**Direito de Portabilidade:** em determinadas situações, pode ter o direito de receber os dados pessoais que nos forneceu, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática e pode ter o direito a transmitir esses dados para outro responsável pelo tratamento;

**Direito de Oposição:** Em determinadas situações, pode ter o direito de, a qualquer momento, se opor, por motivos relacionados com sua situação particular, ao tratamento dos seus dados pessoais e podemos ser obrigados a cessar o tratamento dos seus dados pessoais;

**Direito à não sujeição a decisões automatizadas:** Tem o direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis, que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar.

## O nosso Encarregado de Proteção de Dados/ Gestor de Privacidade

José Rodrigues  
dpo@agilidade.pt  
Telephone: +351212405660

## A Nossa Autoridade de Controlo

Tem o direito de apresentar uma reclamação junto da Autoridade de Controlo. Consulte os dados de contacto da nossa Autoridade de Controlo.

Comissão Nacional de Protecção de Dados - CNPD  
Av. D. Carlos I, 134 - 1.º  
1200-651 Lisboa  
Portugal  
geral@cnpd.pt

+351 213928400  
[www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)