

## Europarl Service Desk

### Declaração de confidencialidade

Os artigos 15.º e 16.º do Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, são aplicáveis ao tratamento de dados pessoais pelo Parlamento Europeu.

- 1) Quem procede ao tratamento dos seus dados pessoais?
  - O Parlamento Europeu é o responsável pelo tratamento<sup>1</sup>. A entidade à qual compete efetuar o tratamento é a Unidade da Gestão do Sítio Web da Direção-Geral da Comunicação, representada pelo chefe de Unidade.
  - Pode contactar o responsável pelo tratamento/a entidade através da seguinte caixa de correio funcional: [webmaster@europarl.europa.eu](mailto:webmaster@europarl.europa.eu).
  
- 2) Qual é a finalidade do tratamento dos seus dados pessoais?
  - Os seus dados pessoais serão tratados para responder ao pedido que dirigiu ao Service Desk.
  
- 3) Qual é o fundamento jurídico do tratamento?
  - O tratamento é necessário para o exercício de funções de interesse público atribuídas pela legislação da UE ou dos Estados-Membros [artigo 5.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (UE) 2018/1725].
  
- 4) Que dados pessoais são tratados?
  - Os seus dados pessoais tratados são os seguintes:
    - apelido
    - nome próprio
    - endereço de correio eletrónico
    - a língua oficial da UE em que contactou o Service Desk
    - o conteúdo da mensagem (incluindo os anexos, como imagens ou documentos)
  - Se necessário, podem ser solicitados dados adicionais, como endereços IP e números de telefone.

---

<sup>1</sup> Responsável pelo tratamento é a autoridade pública, a agência ou outro órgão, que, individualmente ou em conjunto com outras entidades, determina as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais. O responsável pelo tratamento é representado pelo chefe da entidade.

5) Como serão tratados os seus dados pessoais?

- O Europarl Service Desk é o ponto de contacto central para as pessoas externas que pretendam assinalar um problema relacionado com um dos sítios Web do Parlamento Europeu e para os colegas internos que necessitam de apoio sobre um dos sistemas de gestão de conteúdos desenvolvidos pela Unidade da Gestão do Sítio Web da Direção-Geral da Comunicação.
- Os contactos são efetuados através do formulário público disponível no seguinte endereço URL (<https://www.europarl.europa.eu/forms/en/webmaster-contact>) ou diretamente por correio eletrónico, dado que o endereço de correio eletrónico está igualmente disponível nos sítios Web Europarl.
- Não é efetuada qualquer monitorização ou medição relativamente às pessoas que contactam o Service Desk. No entanto, as fichas de pedido correspondentes podem ser classificadas para melhorar o seu tratamento e reduzir o risco de redundâncias ou atrasos.
- O procedimento aplicado pelo Service Desk a qualquer pedido é o seguinte:
  - O utilizador envia um pedido ao Service Desk por correio eletrónico ou utilizando o formulário de contacto disponível na página de contactos dos sítios Web Europarl. Caso seja utilizado o formulário de contacto, o pedido chega ao Service Desk por correio eletrónico.
  - Este pedido pode ser um incidente, um problema, um pedido de alteração ou de informação.
  - O utilizador inclui no seu pedido todas as informações que possam ajudar a resolver o seu caso. Tal pressupõe alguns dados pessoais (abaixo especificados), mas pode incluir também informações adicionais, tais como capturas de ecrã ou ficheiros anexados.
  - O Service Desk introduz o pedido numa ferramenta de gestão de pedidos, que permite o seu seguimento, resposta ou resolução adequados.
  - Ao tratar o pedido, o Service Desk pode contactar o utilizador para outras informações eventualmente necessárias. Para os utilizadores internos, este contacto é feito através do correio eletrónico ou do telefone profissionais do utilizador. Os utilizadores externos são contactados através do endereço eletrónico fornecido no formulário de contacto ou enviando diretamente uma resposta para o endereço de correio eletrónico a partir do qual o utilizador enviou o seu pedido. Nesta fase, o Service Desk pode também fornecer ao utilizador uma atualização sobre o seu pedido, se disponível.
  - Caso o Service Desk necessite de transferir o pedido para outros serviços do Parlamento Europeu, são transferidas apenas as informações pertinentes para a resolução do pedido.
  - Quando o pedido está tratado, o Service Desk informa o utilizador através do seu correio eletrónico funcional e encerra a ficha de pedido na sua ferramenta de gestão de pedidos.

- Paralelamente a este procedimento normal, o Service Desk pode receber pedidos de duas outras plataformas, a saber, EPSD (sistema de gestão de fichas de pedido do serviço de apoio da DG ITEC) e unidos.eu (plataforma de participação).
  - A declaração de confidencialidade de EPSD pode ser consultada no registo de proteção de dados, disponível no seguinte endereço URL: <https://www.europarl.europa.eu/data-protect/index.do>.
  - A declaração de confidencialidade de unidos.eu está disponível aqui: <https://together.eu/privacy-policy>.
- Uma vez encerrado o pedido, a ficha de pedido é conservada durante um período predefinido (ver abaixo), apenas para fins da atividade corrente, dado que o Service Desk tem necessidade de verificar regularmente fichas de pedido antigas:
  - para dar uma resposta mais rápida e coerente aos utilizadores que se depararam com problemas já conhecidos
  - para identificar um padrão de problemas recorrentes e definir um procedimento para responder e/ou transferir os problemas para a equipa competente do escalão acima
  - para criar uma base de dados de competências necessárias ou de desenvolvimentos a planear
  - para antecipar as necessidades e os potenciais problemas dos utilizadores num determinado período chave (por exemplo, durante as campanhas para as eleições europeias)

6) Durante quanto tempo serão guardados os seus dados pessoais?

Os seus dados pessoais serão guardados durante a legislatura em curso, bem como a anterior.

Dado que uma legislatura corresponde a cinco anos, os seus dados podem ser conservados durante 10 anos no máximo.

7) Quem são os destinatários dos seus dados pessoais?

- Os destinatários dos seus dados pessoais são os membros do pessoal do PE que têm um motivo adequado para aceder aos mesmos. Só um número muito limitado de membros do pessoal estão abrangidos (apenas algumas pessoas). Estas pessoas receberam as credenciais correspondentes para poderem aceder às ferramentas que apoiam o tratamento do seu pedido.

8) Os seus dados pessoais serão partilhados com um país que não faz parte da UE ou uma organização internacional?

- **Não**, os seus dados pessoais não serão partilhados com um país que não faz parte da UE, nem com uma organização internacional.

9) São utilizados processos automatizados<sup>2</sup> e/ou definidos perfis<sup>3</sup> para tomar decisões que o possam afetar?

- **Não**.

10) Se não forneceu dados pessoais, qual é a sua fonte?

- A fonte dos seus dados pessoais são as ferramentas institucionais colocadas à disposição do pessoal do Service Desk (sistema de correio eletrónico do PE).

11) Quais são os seus direitos?

- Tem os seguintes direitos:
  - direito de aceder aos seus dados pessoais;
  - direito de retificação dos seus dados pessoais;
  - direito de apagamento dos seus dados pessoais;
  - direito de limitação do tratamento;
  - direito de portabilidade dos dados;
  - direito de oposição ao tratamento;
  - direito de contactar o encarregado da proteção de dados do Parlamento Europeu através do e-mail [data-protection@europarl.europa.eu](mailto:data-protection@europarl.europa.eu);
  - direito de apresentar reclamações à [Autoridade Europeia para a Proteção de Dados](mailto:edps@edps.europa.eu) através do e-mail [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu).
- Pode exercer os seus direitos enviando diretamente uma mensagem eletrónica para o endereço eletrónico funcional [webmaster@europarl.europa.eu](mailto:webmaster@europarl.europa.eu), ou preenchendo o formulário de contacto disponibilizado no rodapé dos sítios Web Europarl.

---

<sup>2</sup> Tomar uma decisão exclusivamente através de meios automatizados e sem qualquer intervenção humana. {Exemplos teóricos: página da Internet em que o facto de seleccionar determinadas opções coloca automaticamente o utilizador em diferentes listas de correio para lhe ser enviado o boletim mensal correspondente / a utilização de um sistema automatizado para corrigir as respostas a um teste «de escolha múltipla» e atribuir uma nota em função do número de respostas corretas.}

<sup>3</sup> A definição de perfis analisa aspetos da personalidade, do comportamento, dos interesses e dos hábitos de uma pessoa para fazer previsões ou tomar decisões a seu respeito. É utilizada para analisar ou prever aspetos relativos ao titular dos dados, como o desempenho no trabalho, a situação económica, a saúde, as preferências ou os interesses pessoais, a fiabilidade ou o comportamento, a localização ou as deslocações, etc. {Exemplo teórico: quando utiliza ferramentas das redes sociais, são recolhidos dados e as suas tendências são registadas. Estes dados são então utilizados para fazer previsões novas/diferentes a seu respeito.}