

## **Declaração de privacidade sobre o tratamento de dados pessoais no que respeita à gestão e aos comentários aos eventos do Departamento de Clientes**

Proteger a sua privacidade é de extrema importância para o Instituto da Propriedade Intelectual da União Europeia («EUIPO» ou «o Instituto»). O Instituto compromete-se a respeitar e proteger os seus dados pessoais e a assegurar os seus direitos enquanto titular dos dados. Todos os dados de carácter pessoal, nomeadamente, dados que o identifiquem direta ou indiretamente, serão tratados de forma adequada, a justo título e com a devida diligência.

Esta operação de tratamento está sujeita ao Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE.

A informação que consta da presente comunicação é apresentada nos termos dos artigos 15.º e 16.º do Regulamento (UE) 2018/1725.

### **1. Qual é a natureza e a finalidade da operação de tratamento?**

O Departamento de Clientes (DC) organiza e gere diferentes tipos de eventos com clientes durante o ano (por exemplo, os eventos físicos ou virtuais IP for You, feiras físicas ou virtuais, videoconferências, visitas de fidelidade).

A promoção e o convite para um evento (exceto feiras) são lançados pelo Centro de Informação, que contacta diretamente os clientes do EUIPO por telefone ou correio eletrónico. O prestador externo do Instituto é responsável pelo registo em linha nos eventos e pela coordenação logística. Para obter mais informações, consulte a [declaração de privacidade](#).

O EUIPO organiza feiras físicas ou virtuais, que permitem a ligação em rede e o contacto com as partes interessadas e os parceiros do Programa PME, a fim de permitir o intercâmbio de informações entre os participantes e os expositores, recolher as necessidades de informação e formação dos empresários, das empresas em fase de arranque e das PME da União Europeia, bem como promover a propriedade intelectual (PI).

Alguns dos eventos (por exemplo, visitas de fidelidade e videoconferências) podem ser totalmente geridos e coordenados pelo pessoal do DC. Todos os dados pessoais são recolhidos num plano de missão e em documentos do relatório de missão.

É solicitado aos participantes do evento que confirmem a sua presença numa lista de presenças em papel durante o evento (exceto no caso de feiras e de eventos virtuais IP for You). Após o evento, essa lista é partilhada com as equipas internas do DC responsáveis pelos comentários.

Os comentários dos clientes são geralmente recolhidos através de inquéritos que são enviados por correio eletrónico aos participantes, após o evento. A ferramenta LimeSurvey do Instituto é utilizada nestes inquéritos. Podem também ser recolhidos quaisquer outros

comentários transmitidos oralmente pelos clientes. Alguns comentários podem ser recolhidos através de mensagens de correio eletrónico, tais como as necessidades de informação e formação das PME e das empresas em fase de arranque relacionadas com a PI, no contexto de feiras.

Esta operação de tratamento tem por finalidades:

- organizar e gerir eventos, coordenar todas as atividades de seguimento necessárias;
- promover os sistemas da marca da UE e de DMUER, nomeadamente os serviços do EUIPO;
- gerir as expectativas dos utilizadores e aumentar os níveis de satisfação, resolvendo as questões dos utilizadores, e recolher as necessidades de informação e formação das PME;
- analisar dados e identificar domínios de melhoria dos serviços prestados aos clientes do EUIPO.

Os dados pessoais não serão utilizados para quaisquer decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis.

## **2. Que tipos de dados pessoais são tratados pelo EUIPO?**

As categorias/tipos de dados pessoais tratados são as seguintes:

- Dados do cliente:
  - ID PER;
  - nome;
  - endereço de correio eletrónico;
  - número de telefone;
  - preferências alimentares;
  - comentários ou testemunhos;
- Pessoal do EUIPO:
  - nome;
  - endereço de correio eletrónico;
  - número de telefone;
  - funções no Instituto;
  - preferências alimentares;
  - comentários ou testemunhos.

Tanto no caso dos clientes como do pessoal do EUIPO, no contexto de visitas (por exemplo, IP for You): podem ser recolhidas fotografias, sons, vídeos e gravações audiovisuais. (Os utilizadores serão informados do tratamento destes dados no início de cada evento e será apresentado um aviso nos ecrãs onde é realizado o evento).

No contexto dos eventos virtuais IP for You ou de outros eventos virtuais, recorreremos aos prestadores externos Zoom ou MS Teams.

Os dados pessoais tratados através do Zoom são os seguintes:

- nome de utilizador;
- informações gerais sobre as suas preferências de serviço;
- informações sobre o seu dispositivo, a rede e a ligação à Internet, tais como o(s) seu(s) endereço(s) IP, endereço MAC, outro ID de dispositivo (UDID), tipo de dispositivo, tipo e versão do sistema operativo e versão do cliente;
- informações sobre a sua utilização ou outra interação com os produtos Zoom («informações de utilização»);
- outras informações que carregue, forneça ou crie durante a participação no evento;
- metadados utilizados para a manutenção do serviço prestado;
- dados opcionais: número de telefone de uma pessoa que faz uma chamada usando os serviços do Zoom (por exemplo, o Zoom Phone) e dados recolhidos através do uso de *cookies* e píxeis (apenas se consultar um dos sítios Web de comercialização do Zoom).

Como parte da natureza de uma ferramenta colaborativa, podem ser incluídos dados pessoais adicionais nas informações trocadas entre o Instituto e as partes interessadas, tais como mensagens instantâneas, imagens, ficheiros, quadros, transcrições e gravações. Será notificado automaticamente sempre que uma gravação for iniciada na ferramenta, sendo-lhe facultada a opção de sair do evento virtual, caso não pretenda ser gravado. Além disso, se, por motivos imperiosos e legítimos, não pretender que a sua imagem/voz seja gravada na ferramenta, pode exercer o seu direito a opor-se, informando o anfitrião do evento da sua decisão, de modo a que a gravação seja interrompida durante a sua intervenção. Recordamos que, se for efetuada qualquer gravação durante o evento, esta será realizada apenas para fins legítimos e explícitos.

Podem ser recolhidos dados adicionais consoante utilize um dispositivo Android ou iOS.

Para obter mais detalhes sobre o tratamento dos seus dados no contexto dos eventos virtuais IP for You através do Zoom, consulte [esta declaração de privacidade](#).

Através do MS Teams, podem ser recolhidos dados adicionais do seguinte modo:

- informações de identificação pessoal: nome de utilizador, nome, apelido, endereço de correio eletrónico, número de telefone profissional, função atual e língua preferida;
- informações de identificação eletrónica: endereço IP, *cookies*, dados de ligação e tempos de acesso;
- filmes, imagens, gravações de vídeo e som, transcrições e gravações das comunicações com o Instituto;
- metadados utilizados para a manutenção do serviço prestado;

- quaisquer dados (potencialmente) tratados no contexto da partilha de ficheiros para atividades profissionais (por exemplo, mensagens, imagens, ficheiros, correio de voz, calendários de reuniões, contactos e dados semelhantes).

Para obter mais informações, consulte a [declaração de privacidade do MS Teams](#).

### **3. Quem é responsável pelo tratamento de dados?**

O tratamento de dados pessoais é da responsabilidade do EUIPO.

O tratamento de dados pessoais pode ser efetuado:

- pelas equipas internas do DC responsáveis pela interação com os clientes, pela gestão e pelos comentários dos clientes, em cooperação conjunta com as equipas de TI responsáveis pela manutenção dos sistemas informáticos;
- pelos serviços do Centro de Informação (Primeira Linha) apoiados por prestadores externos, como a empresa Extel Contact Center (a lista de prestadores externos pode ser alargada e atualizada);
- por prestadores externos, como a Deloitte e o prestador de serviços de gestão de eventos Pomilio Blumm.

No contexto dos eventos virtuais IP for You ou de outros eventos virtuais, os dados pessoais são tratados pelo prestador de serviços de videoconferência Zoom Video Communications ou MS Teams e pelo prestador de serviços audiovisuais do EUIPO, Vitelsa, que gere a subscrição e a conta da ferramenta.

### **4. Quem tem acesso aos seus dados pessoais e a quem são divulgados esses dados?**

Os dados pessoais são divulgados aos seguintes destinatários:

- Ao DC e, em especial, ao Centro de Informações (Primeira e Segunda Linhas) e às equipas internas de Comentários dos Clientes e de Gestão de Utilizadores Principais;
- Ao pessoal interno e externo do Departamento de Transformação Digital para a manutenção técnica das ferramentas de TI;
- A prestadores externos, como a Deloitte e o prestador de serviços de gestão de eventos Pomilio Blumm;
- No contexto das visitas (por exemplo, IP for You) - a lista de participantes pode ser partilhada com os institutos nacionais da PI e outras organizações que organizam os eventos conjuntamente com o EUIPO, e os testemunhos, fotografias, sons, vídeos e gravações audiovisuais podem ser publicados em canais de comunicação do EUIPO ou em boletins informativos enviados a todos os utilizadores principais;

- No contexto dos eventos virtuais IP for You ou de outros eventos virtuais - o prestador de serviços de videoconferência Zoom Video Communications. O Zoom é o prestador externo a que o Instituto recorre. Consulte a [declaração de privacidade](#). As equipas do MS Teams podem também ser um prestador externo a que o Instituto recorre. Consulte a [declaração de privacidade](#).

As informações relativas ao tratamento de dados serão partilhadas com quem tiver de aplicar essas medidas, com base na necessidade de as conhecer. Os dados pessoais não são utilizados para qualquer outra finalidade nem comunicados a nenhum outro destinatário.

Os dados pessoais não serão comunicados a terceiros. No entanto, no contexto dos eventos virtuais IP for You ou de outros eventos virtuais, se os dados pessoais forem transferidos para terceiros fora do Espaço Económico Europeu (EEE), serão observadas todas as disposições estipuladas no Capítulo V do Regulamento (UE) 2018/1725.

O Zoom certificou a sua conformidade com o Quadro do Escudo de Proteção da Privacidade e utiliza cláusulas contratuais-tipo como garantia adequada. Os dados pessoais podem ser divulgados pelo Zoom aos seus prestadores de serviços terceiros para fins de manutenção do serviço e apoio.

## **5. De que forma é protegida e salvaguardada a informação que lhe diz respeito?**

Adotamos medidas técnicas e organizativas adequadas para salvaguardar e proteger os seus dados pessoais contra a destruição, perda e alteração acidentais ou ilícitas e a divulgação ou o acesso não autorizados.

Todos os dados pessoais relacionados com a gestão das interações dos utilizadores são tratados por um programa integrado de gestão da relação com o cliente, que compila informações sobre os clientes e as suas interações com o Instituto a partir de várias fontes.

O Instituto utiliza também outros sistemas/bases de dados nos quais os dados são conservados em ambiente seguro de acordo com as normas de segurança do Instituto, bem como em pastas eletrónicas específicas acessíveis apenas a destinatários autorizados. Apenas aos destinatários acima referidos são concedidos, a título individual, níveis de acesso adequados.

O acesso à base de dados está protegido por uma palavra-passe num sistema de início de sessão único e associado automaticamente ao «ID» de utilizador. Os registos eletrónicos são mantidos em segurança para garantir a confidencialidade e a privacidade dos dados que contêm.

Independentemente da fase em causa, todas as pessoas que tratam dados pessoais no contexto da gestão das interações dos utilizadores devem assinar uma declaração de confidencialidade que será mantida na pasta do processo.

No que se refere à sua participação em eventos virtuais IP for You, consulte a [declaração de privacidade do Zoom](#) ou a [declaração de privacidade do MS Teams](#).

**6. Como pode aceder às informações que lhe dizem respeito e, se necessário, retificá-las? Como pode receber os seus dados? Como pode pedir que os seus dados pessoais sejam apagados ou limitar o respetivo tratamento ou opor-se ao mesmo?**

Tem o direito de aceder, retificar, apagar e receber os seus dados pessoais, bem como de limitar o respetivo tratamento ou opor-se ao mesmo, conforme previsto nos artigos 17.º a 24.º do Regulamento (UE) 2018/1725.

O direito à retificação apenas se aplica a dados factuais inexatos ou incompletos tratados no âmbito da gestão das interações dos utilizadores.

Caso pretenda exercer algum destes direitos, requeira-o por escrito indicando explicitamente o seu pedido ao responsável pelo tratamento de dados delegado.

O seu pedido será respondido gratuitamente e sem demora indevida e, geralmente, no prazo de um mês a contar da data de receção do pedido. No entanto, nos termos do artigo 14.º, n.º 3, do Regulamento (UE) 2018/1725, esse prazo pode ser prorrogado até dois meses, quando for necessário, tendo em conta a complexidade e o número de pedidos. O Instituto informá-lo-á da prorrogação e dos motivos da demora no prazo de um mês a contar da data de receção do pedido.

**7. Qual é a base jurídica para o tratamento dos seus dados?**

Os dados pessoais são tratados nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (UE) 2018/1725, que estabelece que «o tratamento é necessário para o exercício de funções de interesse público ou para o exercício da autoridade pública de que a instituição ou o órgão da União estão investidos».

Os dados pessoais são recolhidos e tratados em conformidade com os seguintes instrumentos jurídicos:

- artigo 2.º da Decisão n.º ADM-20-31 sobre a estrutura interna do Instituto;
- artigo 151.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (UE) 2017/1001;
- artigo 151.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) 2017/1001.

**8. Durante quanto tempo conservamos os seus dados?**

Os dados pessoais serão conservados apenas durante o tempo necessário para a consecução da finalidade para a qual são tratados.

Os seus contactos pessoais são conservados na base de dados interna de gestão de documentos para os fins acima referidos (questão 1) durante dois anos.

Os certificados de participação emitidos aos utilizadores que participaram em eventos serão conservados nas bases de dados internas por um período de dois anos após o evento (data-limite).

As fotografias, os sons, os vídeos e as gravações audiovisuais serão conservados por um período de dois anos após o evento (data-limite).

Em geral, os comentários e os testemunhos (de qualquer tipo) são conservados durante dois anos após a sua receção para a realização de análises, tendo em consideração as suas sugestões e o possível seguimento. No entanto, podemos publicá-los, com o seu consentimento, no Insite do EUIPO, no sítio Web do EUIPO ou nos nossos outros canais de redes sociais por um período de cinco anos.

Em caso de recurso formal, todos os dados mantidos à data do recurso formal serão conservados até à conclusão do processo de recurso.

No contexto de eventos virtuais IP for You, o Zoom conserva os dados pessoais durante um mês, a menos que o direito da União Europeia ou a legislação nacional dos Estados-Membros da União Europeia exija que os dados pessoais sejam conservados durante um período mais longo. No contexto de outros eventos virtuais, o MS Teams conservará os dados pessoais durante um ano após a conclusão do evento.

## **9. Contactos**

Se tiver questões relativas ao tratamento dos seus dados pessoais, queira colocá-las ao responsável pelo tratamento, o diretor do DC, através do seguinte endereço: [DPOexternalusers@euipo.europa.eu](mailto:DPOexternalusers@euipo.europa.eu).

Pode também consultar o encarregado da proteção de dados do EUIPO através do seguinte endereço: [DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu](mailto:DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu).

## **Meios de defesa**

Se o seu pedido não obtiver uma resposta adequada por parte do responsável pelo tratamento e/ou do encarregado da proteção de dados, pode apresentar uma reclamação à Autoridade Europeia para a Proteção de Dados através do seguinte endereço: [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu).