



CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

ASSUNTO: Realização de inquéritos de satisfação do utente do Tribunal e a necessidade de conformação com o RGPD

2022/GAVPM/3064

15-11-
2022

PARECER

1. Objeto

A Comarca de Leiria comunicou ao CSM que, em 12 de maio de 2022, o Conselho de Gestão da Comarca deliberou a elaboração de um inquérito de satisfação dirigido aos utentes da justiça, de modo a ser avaliada a sua percepção quanto ao funcionamento dos serviços da Comarca, na parte atinente ao atendimento que nela é realizado e às condições das suas instalações.

A Exm.^a Vogal da área sugeriu que este questionário fosse remetido ao GAVPM para apreciação.

Após emissão do parecer elaborado em 21.09.2022, o procedimento foi-me presente, enquanto Encarregada de Proteção de Dados do CSM, para emissão de parecer sobre a conformidade dos dados pessoais tratados com os princípios do RGPD.

*

2. Finalidade





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

Para ponderação da conformidade do tratamento dos dados pessoais constantes da proposta anexa ao parecer do GAVPM, conforme já deixámos dito no nosso parecer de 14.10.2022, é necessário dar resposta às questões que aí se enunciaram, sem as quais não é possível avaliar da necessidade e da proporcionalidade entre o que é pedido aos utentes e a finalidade a que o questionário se destina.

Mais concretamente, solicitou-se à Comarca de Leiria e ao CSM que desse respostas às seguintes questões:

- Quem define as finalidades e os meios utilizados na realização destes inquéritos de satisfação?
- A única finalidade é avaliar a percepção dos inquiridos quanto ao funcionamento dos serviços da Comarca? Ou há outras finalidades?
- Os resultados da análise dos dados recolhidos serão comunicados a quem?
- Quem vai recolher, compilar, tratar estatisticamente e analisar os dados recolhidos?
- Quem guarda os inquéritos preenchidos? E os dados recolhidos? Por que forma e porquanto tempo (prazo de conservação) serão guardados os inquéritos e os dados?
- Quais as medidas de segurança aplicadas, o inquérito será em formato em papel mas após a recolha dos dados para tratamento estatístico serão destruídos?

Entendeu o Senhor Vice-Presidente ser pertinente ouvir todos os Colegas Presidentes de Comarca quanto às perguntas formuladas.

Vieram responder ao solicitado os Senhores Presidentes das Comarcas de Leiria, Açores, Madeira, Évora, Portalegre, Bragança, Coimbra, Lisboa Oeste, Lisboa Norte, Lisboa, Faro, Viana do Castelo, Beja, Viseu, Porto Este e Santarém.





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

3. Apreciação

Em face da diversidade das respostas, primeiramente, pensamos ser importante esclarecer a natureza dos dados constantes destes questionários (os quais divergem entre as Comarcas). Em algumas Comarcas são expressamente pedidos, e identificados como dados pessoais, o nome, morada, género, idade e habilitações literárias. Noutras Comarcas não são pedidos estes dados, mas, ainda assim, e como bem realçaram os Exm^{os} Senhores Juízes Presidentes da Madeira e de Viana do Castelo, são solicitados dados que respeitam a uma pessoa singular (o utente), a qual pode vir a ser identificada se estas informações forem relacionadas com outras suplementares.

Na verdade, sendo estes questionários realizados num local determinado (um ou mais tribunais da mesma Comarca) e num período temporal definido, é evidente que informações como a qualidade da intervenção, motivo da deslocação, serviço a que se dirigiu, tipo de processo que o levou a deslocar-se ao tribunal, motivo da deslocação ou frequência do contacto, permitem identificar a pessoa que preencheu o questionário. Quer seja porque a dimensão da Comarca, o número de respostas ou número de diligências naquele período o torna imediatamente identificável, quer seja pela conjugação destas informações com outras que permitem a sua identificação.

Assim sendo, temos por assente que estes questionários contêm dados pessoais no conceito amplo do artigo 4.º, n.º 1), do RGPD. Contudo, como repetidamente tenho afirmado, o facto de conter dados pessoais não impede, nem é obstáculo ao tratamento de dados.

A constatação de que estes inquéritos nunca são totalmente anónimos e que a sua realização constitui um tratamento de dados pessoais não traduz qualquer obstáculo à realização dos mesmos, antes pressupõe o cumprimento de regras que assegurem o cumprimento dos princípios da licitude, lealdade e transparência (cfr. artigos 5.º, 6.º, 7.º, 8.º, 9.º, 10.º do RGPD; 8.º e 52.º Carta de Direitos Fundamentais da UE); **da limitação das finalidades** (artigos 5º, n.º 1, al. b), e 6º) **que implica que a finalidade de cada tratamento deve ser determinada em momento anterior à recolha dos dados,**





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

devendo esta ser lícita, explícita e legítima; da minimização dos dados (artigo 5.º, n.º 1, al. c)), **que determina que não devem ser recolhidos mais dados do que os estritamente necessários, pertinentes e adequados para a finalidade que justificou a sua recolha**; da exatidão (artigos 5.º, n.º 1, alínea d), 15.º, 16.º e 17.º); da limitação da conservação (artigo 5.º, n.º 1, al. e); da integridade e confidencialidade (artigo 5.º, n.º 1, al. f); e da responsabilidade proativa (artigo 25.º).

Foi para aferir da observância destes princípios e realização do que usualmente designamos por teste de proporcionalidade, que se colocaram as questões a que algumas das Comarcas deram resposta. Em face das respostas das Comarcas importa salientar:

- O tratamento de dados pessoais constantes dos inquéritos de satisfação dos utentes dos tribunais assenta no exercício pelos juizes presidentes das competências atribuídas por Lei, designadamente a de *“elaborar um relatório semestral sobre o estado dos serviços judiciais e a qualidade da resposta”* – artigo 94.º, n.º 2, alínea g), da Lei da Organização do Sistema Judiciário (LOSJ). A condição de licitude do tratamento assenta, assim, nas alíneas c) e e) do artigo 6.º do RGPD articulado com o artigo 94.º e 108.º, n.º 2, alínea a), da LOSJ;
- As finalidades da realização destes inquéritos têm que estar previamente fixadas, devem ser bem ponderadas, devem ser documentadas no registo de atividades de tratamento (RAT) da comarca, e, por fim, devem ser comunicadas, na medida em que são estas finalidades que fixam os limites do tratamento dos dados;
- Os dados pessoais recolhidos nestes questionários devem restringir-se ao absolutamente necessário, proporcional e adequado ao fim subjacente à realização dos inquéritos e ao tratamento estatístico subsequente, nomeadamente ao resultado da análise dos dados a avaliar (afigurando-se-nos excessiva a solicitação, ainda que facultativa, do nome, contacto e profissão, como consta do questionário realizado na Comarca de Santarém);





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

- Da resposta das Comarcas resulta que os referidos questionários destinam-se “*a avaliar a perceção dos inquiridos quanto ao funcionamento dos serviços da comarca e, com base nos resultados recolhidos, após avaliação destes, introduzir as alterações na gestão diária dos serviços da comarca que se mostrem adequadas*”, sendo a análise destes dados que permite a avaliação do estado dos serviços e da qualidade da resposta, constante do relatório semestral/anual da comarca a ser aprovado pelo conselho de gestão da comarca, nos termos do artigo 108.º, n.º 2, alínea a), da LOSJ. No entanto, caso estes questionários se destinem a outras finalidades para além desta, deve a Comarca manifestar expressamente essa vontade e dar a conhecê-la aos inquiridos no inquérito;

- Em cumprimento do princípio da lealdade e da transparência para com o titular dos dados deve ser dado cumprimento ao dever de informação previsto nos artigos 5.º, n.º 1, alínea a), 12.º, 13.º e considerando 61). Assim deve constar dos inquéritos nomeadamente: *a indicação de quem é o responsável pelo tratamento dos dados recolhidos em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais; que os dados pessoais recolhidos destinam-se exclusivamente a..., tendo por fundamento os artigos 6.º alíneas c) e e) do RGPD e 94.º da LOSJ; que os dados recolhidos são conservados pelo tempo necessário à prossecução desta finalidade, designadamente até ...; que os dados pessoais recolhidos serão tratados exclusivamente pelos órgãos de gestão da Comarca e não serão cedidos ou transferidos para qualquer outra entidade; ou pretendendo-se transmitir, a indicação de a quem são cedidos; a possibilidade de exercer os direitos previstos no RGPD e o meio através do qual o podem fazer..., a indicação de que podem ainda apresentar reclamação ao Encarregado de Proteção de Dados do CSM ([indicar contactos](#)) ou à Comissão Nacional de Proteção de Dados;*

- Relativamente aos meios de tratamentos e medidas de segurança, em face das respostas das comarcas de Porto Este, Viana do Castelo, Faro, Leiria, Açores e Madeira, afigura-se-nos que estando o tratamento dos dados limitado aos órgãos de gestão ou ao





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

respetivo gabinete de apoio, os quais realizam, designadamente, a recolha, o tratamento estatístico e a análise subsequente, dentro das finalidades por estes fixadas, o tratamento respeita os princípios *supra* citados.

- Contudo, no que toca ao prazo de conservação dos dados pessoais recolhidos (e que não é aplicável aos dados estatísticos subsequentes ao respetivo tratamento) penso que se deveria uniformizar o prazo a utilizar, em consonância com os artigos 5.º, n.º 1, alínea c), e 89.º do RGPD e 21.º da Lei n.º 58/2019, de 08.08, fixando-se, como algumas comarcas indicaram, que os questionários em formato papel sejam destruídos após tratamento estatístico ou após a aprovação dos relatórios finais a que se destinam (cfr. artigo 108.º, n.º 2, alínea a), da LOSJ).

Sobre a possibilidade do CSM aprovar a realização de um questionário com um formulário uniforme a ser utilizado nas 23 Comarcas do País, para finalidades que, aparentemente, excedem as previstas nos artigos 94.º, n.º 2, alínea g), e 108.º, n.º 2, alínea a), da LOSJ, como já havia referido no anterior parecer, entendo que faltam elementos indispensáveis para nos pronunciarmos. Na verdade, como se disse, a licitude do tratamento de dados pessoais depende da inserção deste num dos fundamentos previstos no artigo 6.º do RGPD ou, tratando-se de dados sensíveis (como raça ou etnia) dos previstos no artigo 9.º do RGPD. O enquadramento necessário deste tratamento de dados numa das condições de licitude taxativamente previstas e a realização do subsequente teste de ponderação quanto aos dados pessoais solicitados pressupõe definir com exatidão as finalidades e âmbito de tratamento destes inquéritos e suas conclusões.

Pelo exposto, relativamente ao questionário anexo ao parecer do GAVPM, só após o esclarecimento das questões acima expostas e a determinação clara do objeto e finalidade (ou finalidades) do inquérito proposto, nos pronunciaremos.





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

4. Conclusão:

Os questionários de satisfação do utente do tribunal realizados pelas Comarcas contêm dados pessoais na aceção ampla do artigo 4.º, n.º 1), do RGPD, porquanto recolhem dados que respeitam a uma pessoa singular (o utente) identificável.

A constatação de que estes inquéritos nunca são totalmente anónimos e que a sua realização constitui um tratamento de dados pessoais não traduz qualquer obstáculo à realização dos mesmos, antes pressupõe o cumprimento de regras que assegurem o cumprimento dos princípios consagrados no RGPD e concretizados na Lei n.º 58/2019, de 08.08.

No que respeita aos questionários realizados pelas Comarcas, a condição de licitude do tratamento dos dados pessoais recolhidos assenta nas alíneas c) e e) do artigo 6.º do RGPD articulado com os artigos 94.º e 108.º da LOSJ.

Os dados pessoais recolhidos nestes questionários devem restringir-se ao absolutamente necessário, proporcional e adequado ao fim subjacente à realização dos inquéritos e ao tratamento estatístico subsequente

Este tratamento de dados deve ser documentado no registo de atividades de tratamento (RAT) da comarca.

Em cumprimento do princípio da lealdade e da transparência para com o titular dos dados, deve ser dado cumprimento ao dever de informação previsto nos artigos 5.º, n.º 1, alínea a), 12.º, 13.º e considerando 61), todos do RGPD.

O prazo de conservação dos dados pessoais recolhidos (e que não é aplicável aos dados estatísticos subsequentes ao respetivo tratamento) deveria ser uniforme, em consonância com os artigos 5.º, n.º 1, alínea c), e 89.º do RGPD e 21.º da Lei n.º 58/2019, de 08.08, fixando-se, como algumas comarcas indicaram, que os questionários em formato papel sejam destruídos após tratamento estatístico ou após a aprovação dos relatórios finais a que se destinam (cfr. Artigo 108.º, n.º 2, alínea a), da LOSJ).





CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA

GABINETE DE APOIO AO VICE-PRESIDENTE E AOS MEMBROS

Sendo o tratamento dos dados, designadamente a recolha, compilação, tratamento estatístico, análise dos dados e guarda restrito aos órgãos de gestão e respetivos gabinetes de apoio considera-se que o mesmo assegura o cumprimento dos princípios do artigo 5.º, do RGPD.

No que respeita ao parecer de conformidade do questionário anexo ao parecer do GAVPM, só após o esclarecimento das questões acima expostas e a determinação clara do objeto e finalidade (ou finalidades) do inquérito proposto, nos pronunciaremos.

 **Ana Sofia
Bastos
Wengorovius**
Adjunta | DPO

Assinado de forma digital por Ana Sofia
Bastos Wengorovius
376f8feeb31d67c28fee03ac3ae71d14219d5d03
Dados: 2022.11.15 14:48:43

