

## ENQUADRAMENTO

Tendo em conta o Sistema de Gestão da Qualidade, e com vista à melhoria contínua, a LIPOR, pretende auscultar a satisfação dos seus clientes relativamente à qualidade dos serviços prestados e produtos comercializados, bem como perceber as suas expectativas e identificar eventuais oportunidades de melhoria.

Nesse sentido, a **DOMP S.A** foi contratada pela LIPOR para a realização de um inquérito de satisfação.

Uma listagem de clientes previamente selecionada pela LIPOR é disponibilizada à DOMP S.A com os dados: no caso de entidade, nome da pessoa de contacto, nome da entidade, e-mail e número de telefone, ou no caso de pessoa individual, nome, e-mail e telefone, para que a DOMP S.A possa entrar em contacto para a finalidade prevista.

Após recolha dos dados, a DOMP S.A emite um relatório final que disponibiliza à LIPOR com os resultados do estudo realizado sem que haja associação dos dados dos entrevistados às respostas dadas no inquérito tornando o mesmo absolutamente confidencial.

Existe uma pergunta de sugestões, no final do questionário e, caso autorize, os dados de identificação (nome da pessoa de contacto no caso de entidade, nome do titular de dados) serão associados e transmitidos à LIPOR para que o possa contactar no âmbito dessa sugestão.

Terminado o estudo, ou se não quiser responder à entrevista, os seus dados pessoais serão eliminados.

## DEVER DE INFORMAR

A LIPOR, no exercício das suas atribuições e competências, designadamente enquanto associação de municípios responsável pelo tratamento e valorização de resíduos, trata os dados pessoais de acordo com os princípios e regras decorrentes da legislação europeia e nacional sobre proteção de dados pessoais, em especial do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e a Lei 58/2019 de 8 de agosto.

A LIPOR respeita os princípios da licitude, da lealdade e da transparência, da recolha para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, da minimização, da exatidão e da segurança e integridade da informação.

Adota, ainda, as medidas técnicas e organizativas necessárias ao tratamento dos dados pessoais de forma a garantir o respeito integral das normas sobre proteção de dados.

Ao abrigo do disposto no Artigo 13º do RGPD, a LIPOR – Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto presta ao titular todas as informações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais:

Responsáveis pelo Tratamento	Contacto do Encarregado de Proteção de Dados (EPD/DPO)
<b>LIPOR – Serviço Intermunicipalizado de Gestão de Resíduos do Grande Porto</b> , pessoa coletiva n.º 501 394 192, com sede na Rua Morena, n.º 805, 4435-996 Baguim do Monte, Telef. 229 770 100; email: <a href="mailto:protecaodados@lipor.pt">protecaodados@lipor.pt</a>	<b>LIPOR:</b> Apartado 1510 – Baguim do Monte email: <a href="mailto:DPO@lipor.pt">DPO@lipor.pt</a>

	Dados	Finalidade	Base de Licitude	Prazo de Conservação	Destinatários
Inquérito de satisfação de clientes	1. Dados de Identificação (nome, pessoa de contacto no caso de entidade) 2. Dados de contacto (e-mail, telefone, telemóvel)	Auscultação de satisfação de clientes e identificação de eventuais oportunidades de melhoria	Interesse legítimo da LIPOR - Posicionamento da marca LIPOR, ciclo de melhoria contínua Manutenção da certificação ISO 9001	3 anos (Manutenção da certificação ISO 9001)	DOMP S.A

**Direitos dos titulares dos dados:** Direito de **Informação** (artigo 13º e 14º, do RGPD), direito de **Acesso** (art. 15º, do RGPD), direito de **Retificação** (art. 16º, do RGPD), direito de **Apagamento** dos dados (art. 17º, do RGPD), direito à **Limitação** do tratamento (art. 18º, do RGPD), direito de **Portabilidade** (art. 20º, do RGPD); Direito de **Oposição** (art. 21º, do RGPD) e direito de **não ficar sujeito a Decisões Individuais Automatizadas** (art. 22º, do RGPD); Direito de **retirar o consentimento**, a qualquer momento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado, nomeadamente no que respeita às imagens já utilizadas; Direito a ter uma resposta do responsável pelo tratamento nos prazos legais, devendo, para tal, contactar-nos através do endereço de e-mail [protecaodados@lipor.pt](mailto:protecaodados@lipor.pt); Direito ao conhecimento de uma violação de dados; Direito a apresentar reclamação perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) através do sítio [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt), ou por carta dirigida para a Av. D. Carlos I, 134, 1.º, 1200-651 Lisboa e os contactos de Telef. 213 928 400, Fax 213 976 832, e-mail [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt), ou de recorrer aos tribunais comuns

Para informações mais detalhadas sobre o tratamento de dados pessoais, deverá ser consultada a Política de Privacidade de Dados da LIPOR em [www.LIPOR.pt/pt/politica-de-privacidade/](http://www.LIPOR.pt/pt/politica-de-privacidade/).