

HOTEL SÉNIOR

ERPI



“A persistência é o caminho do êxito”.

– Charles Chaplin

Índice

Conteúdo

Definições.....	4
Introdução.....	6
Quem Somos?	6
Visão, Missão E Valores.....	6
Visão	7
Missão	7
Valores.....	7
Porque precisamos dos seus dados?	7
Porquê esta política de proteção de dados?.....	9
O que abrange esta política de proteção de dados?	9
O que são os dados pessoais?.....	9
No que consiste o tratamento dos dados pessoais?.....	10
Princípios fundamentais relativos ao tratamento de dados pessoais:	10
A minha informação será partilhada com outros?	11
Quem é o responsável pelo tratamento de dados?.....	12
Quem é o encarregado da proteção de dados?.....	12
Quais os tipos de dados pessoais tratados?	12
Quando e como recolhemos os seus dados pessoais?	13
Quem são os destinatários?.....	13
Quais são os meus direitos?.....	13
Posso revogar o meu consentimento posteriormente?	14
Qual o prazo de conservação dos dados?.....	14
Como pode reclamar?.....	14
O Hotel Sênior usa cookies e tecnologia semelhante?	14
Como utilizamos os cookies?	15
Como controlar os cookies?.....	15
Para que fins utilizamos cookies?	15
Tem alguma dúvida?.....	16
Disposições Finais.....	Erro! Marcador não definido.
Alteração da Política de Segurança e Privacidade	16

Definições

«**Dados pessoais**», informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («**titular dos dados**»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo, um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.

«**Tratamento**», uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.

«**Limitação do tratamento**» a inserção de uma marca nos dados pessoais conservados com o objetivo de limitar o seu tratamento no futuro.

«**Definição de perfis**», qualquer forma de tratamento automatizado de dados pessoais que consista em utilizar esses dados pessoais para avaliar certos aspetos pessoais de uma pessoa singular, nomeadamente para analisar ou prever aspetos relacionados com o seu desempenho profissional, a sua situação económica, saúde, preferências pessoais, interesses, fiabilidade, comportamento, localização ou deslocações.

«**Ficheiro**», qualquer conjunto estruturado de dados pessoais, acessível segundo critérios específicos, quer seja centralizado, descentralizado ou repartido de modo funcional ou geográfico.

«**Responsável pelo tratamento**», a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais.

«**Subcontratante**», uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes.

«**Destinatário**», uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que recebem comunicações de dados pessoais, independentemente de se tratar ou não de um terceiro. Contudo, as autoridades públicas que possam receber dados

personais no âmbito de inquéritos específicos nos termos do direito da União ou dos Estados-Membros não são consideradas destinatários; o tratamento desses dados por essas autoridades públicas deve cumprir as regras de proteção de dados aplicáveis em função das finalidades do tratamento.

«**Terceiro**», a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, o serviço ou organismo que não seja o titular dos dados, o responsável pelo tratamento, o subcontratante e as pessoas que, sob a autoridade direta do responsável pelo tratamento ou do subcontratante, estão autorizadas a tratar os dados pessoais.

«**Consentimento**» do titular dos dados, uma manifestação de vontade, livre, específica, informada e explícita, pela qual o titular dos dados aceita, mediante declaração ou ato positivo inequívoco, que os dados pessoais que lhe dizem respeito sejam objeto de tratamento.

«**Violação de dados pessoais**», uma violação da segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso, não autorizados, a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Introdução

A ERPI do Hotel Sênior tem noção que a utilização de dados pessoais de pessoas singulares, requer confiança por parte de quem os cede, acreditando na necessidade de proteger a privacidade e garantir a segurança das informações pessoais.

Tem desta forma, e de acordo com o regime legal da proteção de dados pessoais em vigor, concretamente o Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, a ERPI defende como principal objetivo, assegurar a proteção, confidencialidade e integridade dos dados pessoais que são objeto de tratamento, respeitando o objeto e as finalidades para os quais lhe são cedidos. É pelo presente, aprovada e dada a conhecer a Política de Proteção de Dados e Privacidade da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Hotel Sênior da Póvoa de Lanhoso.

Quem Somos?

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Hotel Sênior surge como uma entidade apoiada num conceito diferenciador, onde o residente encontra a harmonia do saber cuidar, saber partilhar e saber estar.

Transformando vidas de uma forma temporária ou permanente, disponibilizamos a segurança e tranquilidade necessárias, para a manutenção e melhoria da autonomia e independência dos nossos clientes/residentes.

A ERPI atua sobre as áreas sociais e de saúde, e assim pretendemos garantir um serviço de qualidade e excelência, adequado às necessidades de cada um dos clientes/residentes. Pretende garantir aos seniores uma vida confortável, através da prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, nomeadamente alojamento, alimentação, cuidados de higiene/imagem e conforto, de ocupação, médicos e de enfermagem tendo em vista a manutenção da sua autonomia e bem-estar.

Com capacidade para hospedar 60 clientes/residentes, a ERPI do Hotel Sênior dispõe de suites individuais, duplas e uma tripla na sua arquitetura moderna e agradável. Concilia a dedicação, humanismo e qualificação da equipa no apoio às atividades de vida diária, com a localização central na Vila da Póvoa de Lanhoso.

Visão, Missão E Valores

Na génese desta Estrutura podemos encontrar a aspiração de novos desafios, e a procura de dar respostas que acrescentem valor às necessidades da sociedade.

Visão

Assegurar e melhorar a qualidade de vida dos clientes/residentes, através de cuidados sociais e de saúde de excelência, numa ótica de práticas responsáveis no contexto social e ambiental, apoiada na melhor articulação com os agentes envolvidos na Organização.

Missão

Pretendemos assumir uma posição de referência na qualidade da Resposta Social, pelo investimento na capacidade técnica e humana, construindo ações geradoras de confiança, de aposta na inovação e rigor, bem como o reconhecimento pela comunidade residente e envolvente, como local de felicidade e Humanidade¹.

Valores

ERPI do Hotel Sênior rege-se pela valorização dos seguintes valores:

- Responsabilidade, Humanismo e Entrega da equipa na prestação dos serviços;
- Cooperação com outras entidades, com a finalidade de enaltecer a importância do trabalho em rede;
- Confiança por parte de todos os agentes envolvidos na Organização;
- Inovação ao nível da arquitetura e dos pilares de trabalho;
- Segurança sentida por todos os familiares, amigos e vizinhos dos nossos clientes/residentes;
- E sobretudo, ambicionamos o Respeito, a Individualidade, a Dignidade e a Felicidade dos nossos clientes/residentes.

Porque precisamos dos seus dados?

Os dados pessoais recolhidos têm como fundamento e destinam-se à gestão da relação contratual nos casos de obtenção de produtos e/ou serviços através do site e/ou a ações de informação e marketing, vídeo vigilância das instalações e gestão de eventos:

¹“A Humanidade é uma metodologia que profissionaliza a relação e humaniza os cuidados.”

“A Humanidade é: «o conjunto das particularidades que permitem ao homem reconhecer-se na sua espécie, a humanidade... e reconhecer um outro homem como fazendo parte da humanidade». Para eles, estas particularidades são: a verticalidade, o olhar partilhado, a inteligência, a capacidade de tocar o outro, o sorriso e o riso, o reagrupamento familiar, a refeição, a socialização, etc.”

- **Gestão de Clientes** - O tratamento dos seus dados é necessário para o cumprimento de diversos contratos de fornecimento de bens/produtos e prestação de serviços a celebrar entre si e o Hotel Sênior, ou para a realização de diligências pré-contratuais a seu pedido.
- **Marketing** - O Hotel Sênior poderá tratar os seus dados pessoais para as seguintes finalidades de comunicação:
 - Envio da informação solicitada relativamente a produtos, serviços e campanhas;
 - Iniciativas de marketing como: comunicação de promoções, eventos, formações;
 - Esclarecimento de questões, sugestões e gestão de reclamações.

O tratamento de dados será realizado apenas com o seu consentimento, sendo prestado no momento da adesão a qualquer um dos nossos serviços.

O Hotel Sênior poderá ainda partilhar os seus dados com terceiros que gerem redes sociais, como por exemplo o Facebook, para efeitos de realização de campanhas de marketing através das redes sociais.

O consentimento para o tratamento de dados pessoais para efeitos de marketing pode ser revogado a qualquer altura pelo seu titular.

Os dados pessoais recolhidos para esta finalidade serão conservados durante três anos de inatividade.

- **Vídeo vigilância das Instalações** - As instalações do Hotel Sênior dispõem de um sistema de videovigilância, devidamente sinalizado, nos termos da legislação em vigor de segurança privada, visando a proteção de pessoas e bens.

As gravações de imagem obtidas pelos sistemas videovigilância são conservadas, em registo codificado, pelo prazo de 30 dias contados desde a respetiva captação, findo o qual são destruídas (sem prejuízo da conservação por período superior em caso de processo judicial).

- **Gestão de eventos** - O Hotel Sênior poderá promover a realização de evento. O tratamento de dados pessoais é efetuado com a finalidade de permitir a gestão da participação do residente.

Os seus dados serão apenas conservados para esta finalidade durante o período necessário à gestão do evento.

Adicionalmente, os dados pessoais poderão, ainda, ser tratados para efeitos de cumprimento de obrigações legais e para fins de investigação, deteção e repressão de crimes graves.

Porquê esta política de proteção de dados?

Nesta Política pretende-se dar a conhecer aos nossos clientes as regras gerais de tratamento de dados pessoais, os quais são recolhidos e tratados no exato respeito e cumprimento do disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados").

Trabalhamos com as melhores práticas na área da segurança e da proteção dos dados pessoais, tendo para o efeito tomado as medidas técnicas e organizativas necessárias para o cumprimento do RGPD e garantir que o tratamento dos dados pessoais é lícito, respeitador, claro e limitado às finalidades concedidas.

Estamos empenhados na proteção e confidencialidade dos dados pessoais, tendo adotado as medidas que considera adequadas para assegurar a exatidão, plenitude e confidencialidade dos dados pessoais.

O que abrange esta política de proteção de dados?

Esta Política de Proteção de Dados aplica-se exclusiva e inequivocamente à recolha e tratamento de dados pessoais relativamente aos quais somos responsáveis pelo respetivo tratamento, no âmbito dos serviços e produtos disponibilizados aos nossos clientes.

No website (www.hotelseniorpvl.pt) poderão existir links de acesso a outros websites que nos são alheios. A disponibilização de tais links é efetuada com franqueza, não sendo da nossa responsabilidade a recolha e tratamento de dados pessoais efetuados através desses websites/links, nem assumimos qualquer responsabilidade.

O que são os dados pessoais?

Dados pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.

É considerada identificável a pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, designadamente por referência a um nome, número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social.

No que consiste o tratamento dos dados pessoais?

O tratamento dos dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, consiste na operação ou no conjunto de operações realizadas, às quais os dados pessoais estão sujeitos, tais como:

- Recolha;
- Registo e conservação;
- Organização;
- Adaptação ou alteração;
- Consulta e utilização;
- Divulgação, independentemente da forma de disponibilização;
- Comparação ou interconexão;
- Limitação;
- Apagamento ou destruição.

Princípios fundamentais relativos ao tratamento de dados pessoais:

- **Princípio da licitude, lealdade e transparência**

Os dados pessoais são objeto de um tratamento lícito, leal e transparente em relação ao titular dos dados.

- **Princípio da limitação das finalidades**

Os dados pessoais são recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades.

- **Princípio da minimização dos dados**

Os dados pessoais são adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados.

- **Princípio da exatidão**

Os dados pessoais são exatos e atualizados sempre que necessário, e devem ser adotadas todas as medidas adequadas para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para que são tratados, sejam apagados ou retificados sem demora.

- **Princípio da limitação da conservação**

Os dados pessoais são conservados de uma forma que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados.

Os dados poderão ser conservados durante períodos mais longos, desde que sejam tratados exclusivamente para fins de arquivo de interesse público, ou para fins de investigação científica ou histórica ou para fins estatísticos, sujeitos à aplicação das medidas técnicas e organizativas adequadas.

- **Princípio da integridade e confidencialidade**

Os dados pessoais são tratados de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental, adotando as medidas técnicas e organizativas adequadas.

- **Princípio da responsabilidade demonstrada**

O responsável pelo tratamento é responsável pelo cumprimento dos princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e tem de poder comprová-lo.

A minha informação será partilhada com outros?

A sua informação pessoal pode ser divulgada:

- No âmbito do Hotel Sênior.
- Terceiros prestadores de serviços do e no Hotel Sênior.

Os seus dados pessoais poderão ser tratados por empresas subcontratadas pelo Hotel Sênior, nomeadamente página web, correio eletrónico, resposta a questões de utilizadores sobre os serviços, envio de informações sobre novos serviços e produtos, ofertas especiais, ficando estas entidades obrigadas a guardar sigilo e a garantir a segurança relativamente aos dados pessoais que tenham acesso. São fornecidas a estas empresas apenas os dados pessoais necessários para a prestação do serviço em causa.

Os dados pessoais poderão ainda ser partilhados com outras entidades de acordo com:

- Legislação aplicável;
- Cumprimento de obrigações legais;
- Resposta a pedidos de autoridades públicas e governamentais.

Quem é o responsável pelo tratamento de dados?

A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a empresa ou entidade à qual este site e documento se destinam, e que determina as aplicações e os meios de tratamento dos mesmos.

Para este efeito, caso o titular dos dados pessoais necessite de entrar em contacto com o responsável pelo tratamento de dados, poderá fazê-lo através dos nossos contactos presentes e no website (www.hotelseniorpvl.pt).

Quem é o encarregado da proteção de dados?

O encarregado da proteção de dados desempenha um papel importante no tratamento dos dados pessoais, garantindo, a conformidade dos tratamentos de dados com a legislação em vigor. Procedendo à verificação do cumprimento desta Política de Proteção de Dados e definindo regras claras de tratamento de dados pessoais, assegurando que todos os que lhe confiam o tratamento dos seus dados pessoais, tenham conhecimento da forma como tratamos os mesmos e quais os direitos que lhes estão associados.

Assim, os titulares de dados pessoais, caso o pretendam, podem comunicar com o Encarregado da Proteção de Dados, relativamente a assuntos relacionados com o tratamento dos mesmos, utilizando, para esse efeito, o nosso email.

Quais os tipos de dados pessoais tratados?

Procedemos ao tratamento dos dados pessoais necessários à prestação de serviços e/ou fornecimento de produtos, bem como para fins de marketing, tratando dados como o nome, a morada, o número de telefone e o endereço de email, entre outros, exigindo sempre que o detentor desses dados aceite esta Política de Privacidade.

Os dados pessoais serão ainda tratados, caso o respetivo titular o tenha autorizado, para efeitos de divulgação de serviços e/ou produtos, para uso estritamente interno.

Caso exista consentimento prévio do cliente/utilizador, este poderá ser retirado a qualquer momento, sem que, contudo, a legitimidade do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado seja colocada em causa.

Como o seu consentimento é imprescindível, adotámos uma posição e meios técnicos para que, preferimos eliminar os seus dados por completo, o que acontecerá DE IMEDIATO, nesses casos a eliminação será agendada até que esse produto/serviço lhe seja fornecido e/ou enviado.

Quando e como recolhemos os seus dados pessoais?

Os dados pessoais recolhidos podem ser tratados informaticamente e de forma automatizada ou não automatizada, o cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, sendo armazenados em bases de dados específicas, criadas para o efeito e, em situação alguma, os dados recolhidos serão utilizados para outra finalidade que não seja aquela para a qual foram recolhidos ou dado o consentimento por parte do titular dos dados.

Quem são os destinatários?

Sem prejuízo dos destinatários, poderemos comunicar os dados pessoais do cliente/utilizador, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

Quais são os meus direitos?

O Hotel Sênior garante os direitos dos clientes e utilizadores, enquanto titulares dos dados, tais como:

1. Acesso aos dados pessoais e à informação que temos;
2. Retificação da informação, caso esteja incorreta ou incompleta;
3. Direito de oposição ao tratamento de dados pessoais;
4. Direito a ser esquecido/apagar ou limitar o tratamento dos seus dados pessoais;
5. Portabilidade dos seus dados, ou seja, se o tratamento depender do seu consentimento ou acordo e esse for efetuado por meios automatizados, tem direito ao envio dos dados pessoais anteriormente fornecidos, de forma estruturada, comumente utilizada e num formato informaticamente legível.

Qualquer pedido deverá ser feito por escrito para o seguinte endereço de email: hotelseniorpovoadelanhoso@gmail.com.

O Cliente poderá obter confirmação de que os dados pessoais que lhe dizem respeito são objeto de tratamento, sendo-lhe disponibilizada, caso solicite, uma cópia dos dados em tratamento.

Os seus pedidos serão tratados com especial cuidado de forma, a que possamos assegurar a eficácia dos seus direitos. Poderá ser-lhe pedido que faça prova da sua identidade de modo a assegurar que a partilha dos dados pessoais é apenas feita com o seu titular.

Deve ter presente que em certos casos o seu pedido poderá não ser imediatamente satisfeito. De qualquer modo, será informado das medidas tomadas nesse sentido, no prazo máximo de um mês a partir do momento em que o pedido for efetuado.

Nos termos da lei, é ainda garantido ao Cliente o direito de, através dos referidos meios, sem quaisquer custos ou consequências, retirar a qualquer momento o seu consentimento para o tratamento dos dados para as finalidades indicadas, sempre que o tratamento seja efetuado com base no consentimento. O exercício deste direito não invalida o tratamento efetuado até essa data com base no consentimento previamente dado.

Posso revogar o meu consentimento posteriormente?

Se o consentimento for legalmente necessário para o tratamento de dados pessoais, o titular dos dados tem o direito de retirar consentimento em qualquer altura, embora esse direito não comprometa a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado nem o tratamento posterior dos mesmos dados.

Qual o prazo de conservação dos dados?

Os seus dados serão conservados durante os prazos de conservação supramencionados e apenas durante o período necessário ou para o cumprimento de obrigações legais.

Como pode reclamar?

Sem prejuízo de poder apresentar reclamações diretamente através dos contactos disponibilizados, poderá também reclamar diretamente para a Autoridade de Controlo, que é a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), utilizando os contactos disponibilizados por esta entidade para o efeito.

O Hotel Sênior usa cookies e tecnologia semelhante?

Um cookie é um pequeno ficheiro de texto que um website instala no seu computador ou dispositivo móvel quando o visita. Estes ficheiros permitem que durante um certo período o website se «lembre» das suas ações e preferências, nomeadamente do nome de utilizador, da língua escolhida, do tamanho dos caracteres e de outras definições de visualização.

Os cookies não têm qualquer efeito prejudicial para o seu processador e não contêm vírus. Os cookies a partir das nossas páginas da Internet não apresentam informações relativas aos seus dados pessoais. Pode desativar, a qualquer altura, a utilização de cookies nas configurações do seu browser.

Geralmente, os cookies das nossas páginas web são somente utilizados na avaliação anónima e estatística e para fins de aperfeiçoamento da orientação do cliente.

Como utilizamos os cookies?

A utilização de cookies permite-nos:

- Identificar o IP dos visitantes e, com essa informação, personalizar as suas preferências tornando a sua experiência no website mais simples.

- Contabilizar os acessos ao website e analisar estatisticamente os mesmos.

- Identificar se o utilizador já visualizou um determinado conteúdo não tornando a mostrar o mesmo, como por exemplo, se já aceitou ou não esta mesma política de cookies.

A informação relacionada com os cookies não é utilizada para o identificar pessoalmente.

A aceitação dos cookies não é estritamente necessário para o website funcionar, mas providenciará uma melhor experiência de utilização.

Como controlar os cookies?

Pode controlar e/ou apagar os cookies que desejar. Para mais informações, consulte aboutcookies.org. Pode apagar todos os cookies já instalados no seu computador ou dispositivo móvel ou ativar uma opção disponível na maioria dos programas de navegação que impede a sua instalação.

Para que fins utilizamos cookies?

Cookies Estritamente Necessários: Permitem que navegue no website e utilize as suas aplicações, bem como aceder a áreas seguras do website. Sem estes cookies, os serviços que tenha requerido não podem ser prestados.

Cookies Analíticos: São utilizados anonimamente para efeitos de criação e análise de estatísticas, no sentido de melhorar o funcionamento do website.

Cookies de Funcionalidade: Guardam as preferências do utilizador relativamente à utilização do site, para que não seja necessário voltar a configurar o site cada vez que o visita.

Cookies de Terceiros: Medem o sucesso de aplicações e a eficácia da publicidade de terceiros. Podem também ser utilizados no sentido de personalizar uma ferramenta com dados do utilizador.

Cookies de Publicidade: Direcionam a publicidade em função dos interesses de cada utilizador, por forma a direcionar as campanhas publicitárias tendo em conta os gostos dos utilizadores, sendo que, além disso, limitam a quantidade de vezes que vê o anúncio, ajudando a medir a eficácia da publicidade e o sucesso da organização do website.

Tem alguma dúvida?

Se permanecer com alguma dúvida relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais, ou pretender exercer algum dos seus direitos, por favor contacte-nos:

- **Por telefone:** 962 760 403
- **Por e-mail:** hotelseniorpovoadelanhoso@gmail.com

Disposições Finais

Alteração da Política de Segurança e Privacidade

Casualmente e sempre que se mostre necessário, o Hotel Sênior atualizará esta Política de Privacidade, podendo os respetivos termos serem alterados a qualquer momento e sem aviso prévio. Solicitamos-lhe que reveja periodicamente este documento para se manter atualizado.

Última atualização: junho de 2020