

GO 05/2020 // GUIA ORIENTADOR

ATIVIDADE DO NUTRICIONISTA COM RECURSO ÀS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TÍTULO

. GO 05/2020 – Atividade do nutricionista com recurso às tecnologias de informação e comunicação

AUTORES

. Ordem dos Nutricionistas

LOCAL

. Ordem dos Nutricionistas, Porto

VERSÃO E DATA DE PUBLICAÇÃO

. Versão 01, junho de 2020

UTILIZADORES

. Nutricionistas

COMO CITAR OU REFERENCIAR

. Ordem dos Nutricionistas. Guia Orientador “Atividade do nutricionista com recurso às tecnologias de informação e comunicação “. GO 05/2020. Versão 01. Porto: Departamento da Qualidade, Ordem dos Nutricionistas; 2020. Disponível em: www.ordemdosnutricionistas.pt

ÍNDICE

PROCEDIMENTO	4
OBJETIVOS	5
DIVULGAÇÃO	6
ENQUADRAMENTO	7
ORIENTAÇÕES	9
I. ORIENTAÇÕES TRANSVERSAIS	9
1. PRINCÍPIOS GERAIS	9
2. FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS	11
3. PRIVACIDADE, CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS	13
4. CONSENTIMENTO	15
5. FERRAMENTAS DE <i>SOCIAL MEDIA</i>	17
6. REUNIÕES	18
7. PUBLICIDADE	19
II. ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA ATIVIDADES NÃO PRESENCIAIS	21
1. CONSULTA DE NUTRIÇÃO	21
2. CONSULTORIA E ASSESSORIA EM NUTRIÇÃO	23
3. FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO ALIMENTAR	25
GLOSSÁRIO	28
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXO	37

PROCEDIMENTO

A. O presente Guia Orientador (GO) foi elaborado no âmbito do Departamento da Qualidade da Ordem dos Nutricionistas. Os passos deste processo incluem:

1. Identificação das questões prioritárias;
2. Compilação da evidência disponível;
3. Avaliação e síntese da evidência disponível;
4. Revisão científica;
5. Formulação das recomendações;
6. Planeamento da divulgação;
7. Revisão do documento.

B. A elaboração da proposta do presente Guia Orientador foi efetuada pelo Grupo de Trabalho composto por Ana Frias, Beatriz A. T. Ferreira, Delphine Dias, Luís Filipe Amaro, Mariana Barbosa, Nair Mota, Rui da Silva e Tânia Cordeiro.

C. Todos os elementos envolvidos na sua elaboração cumpriram o determinado pelo Despacho n.º 001/2017, no que se refere à declaração de interesses.

D. A avaliação científica do seu conteúdo final foi efetuada por Alexandra Bento, Beatriz Oliveira, Carla Gonçalves, Carla Moura Pereira, Clara Matos, Graça Ferro, Graça Raimundo, Joana Sousa, José Camolas, Lino Mendes e Maria Palma Mateus.

E. A avaliação do conteúdo relacionado com a segurança, a privacidade e a proteção de dados foi realizada por Maria de Lourdes Fernandes, encarregado de proteção de dados da Ordem dos Nutricionistas.

F. A coordenação executiva do presente Guia foi assegurada pela Ordem dos Nutricionistas.

G. A execução do presente Guia Orientador reflete o cumprimento do Código Deontológico.

OBJETIVOS

O presente Guia tem como objetivo fundamental:

1. Estabelecer orientações para a prática profissional do nutricionista com recurso às tecnologias de informação e comunicação (TIC).

DIVULGAÇÃO

O presente Guia irá ser divulgado através de:

- A. *Website* da Ordem dos Nutricionistas;
- B. *E-mail* para todos os membros da Ordem dos Nutricionistas.

ENQUADRAMENTO

A inovação na área das TIC tem alterado substancialmente a metodologia de trabalho, de organização e de relacionamento entre pessoas. As TIC têm proporcionado novas possibilidades em vários domínios sociais, económicos e profissionais, com implicações na intervenção e organização das várias profissões, especialmente nas profissões da área da saúde (1, 2).

A utilização destas ferramentas na área da saúde é cada vez mais frequente, determinando-se novas formas de prestação de cuidados de saúde e possibilitando-se a alteração do relacionamento entre os profissionais de saúde e os seus clientes. O conceito de telessaúde pode ser definido como a forma de prestação de um serviço de saúde com recurso a TIC “para apoiar à distância a saúde nas vertentes: da prestação de cuidados, da organização dos serviços e da formação de profissionais de saúde e cidadãos, contribuindo para ultrapassar as barreiras geográficas e temporais no acesso à saúde, promovendo uma maior coordenação, integração e continuidade dos cuidados de saúde” (3). Em 2019, na União Europeia verificou-se que a percentagem de trabalhadores que exercem maioritariamente através de meios remotos foi de 5,4%. Portugal situa-se ligeiramente acima da média europeia, com 6% (4), verificando-se igualmente um aumento do trabalho com recurso aos meios telemáticos, como por exemplo o recurso a videoconferências.

Cada vez mais trabalhadores prestam a sua atividade fora da empresa, inclusive no seu próprio domicílio e este fenómeno tem-se acentuado nas sociedades pós-industriais em que vivemos (a “sociedade da informação”), marcadas por um forte progresso científico e tecnológico, através do teletrabalho. Fala-se, a este propósito, em “empresa virtual”, como centro de convergência de uma rede telemática (termo que exprime a fusão entre as telecomunicações e a informática) que liga fornecedores, clientes e trabalhadores localizados em qualquer parte (5). Considera-se teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso às TIC (6). Nesta definição encontram-se os dois elementos cuja combinação caracteriza o teletrabalho: o elemento geográfico ou topográfico (trabalho realizado à distância) e o elemento tecnológico ou instrumental (recurso às TIC) (5).

A atividade profissional do nutricionista assenta no estabelecimento de relações de proximidade, nomeadamente no âmbito da alimentação coletiva e restauração, da nutrição clínica ou da nutrição comunitária e saúde pública. No entanto, as TIC têm demonstrado ser uma ferramenta importante na prática profissional do nutricionista, não só na publicidade a serviços, mas também na forma como os profissionais interagem com os seus clientes ou potenciais clientes. Aconselhamento e consultas *online*, formação, educação alimentar, criação de conteúdo informativo e campanhas de saúde pública são algumas das atividades que passaram a ter uma componente digital (7).

A prestação de serviços à distância pelos nutricionistas com recurso a TIC, pode apresentar vantagens, como uma maior dispersão geográfica do serviço, uma flexibilidade superior do horário, e uma boa adaptabilidade ao cliente. Por outro lado, poderão existir desvantagens para a fidelização do cliente se o mesmo não tiver acesso a TIC ou apresentar baixa literacia informática (7).

Na área da nutrição clínica, a utilização das TIC na prestação de serviços de saúde pode contribuir para uma maior proximidade com os clientes, diminuição de tempos de espera, bem como para melhores autocuidados e aumento da literacia em saúde (8). Ainda que a satisfação dos clientes com este modo de prestação de cuidados seja, na generalidade, elevada, estabelecendo-se como uma ferramenta complementar relevante, estes meios não substituem por completo o contacto presencial do serviço (9). A utilização das TIC em outras áreas de atuação dos nutricionistas, como na área da alimentação coletiva e restauração e na área da nutrição comunitária pode igualmente constituir-se como um recurso para a atividade profissional.

Consciente da importância da utilização das TIC no contexto de trabalho dos nutricionistas, em 2015 o Conselho Jurisdicional da Ordem dos Nutricionistas emitiu um parecer sobre a utilização desta ferramenta na prática profissional, designadamente do ponto de vista deontológico (10), tendo em 2020 emitido um comunicado sobre o mesmo assunto (11).

Dada a rápida evolução destas ferramentas e a amplitude da sua utilização, tornou-se essencial elaborar o presente guia, de forma a estabelecer orientações precisas para uma prática profissional de qualidade através da utilização das TIC nos vários contextos de trabalho. O guia apresenta duas secções: **I. Orientações Transversais**, com diretrizes que podem ser consideradas aplicáveis a todas as áreas de atuação e contextos de trabalho (nomeadamente os princípios gerais, a utilização de ferramentas e equipamentos, a privacidade, a confidencialidade e a proteção dos dados, o consentimento informado, as ferramentas de social media, as reuniões e a publicidade); **II. Orientações Específicas**, com diretrizes que versam sobre serviços prestados: a formação e educação alimentar, a consultoria em nutrição e a consulta de nutrição.

Pretende-se assim que, no decurso do seu exercício profissional, o nutricionista possa utilizar as TIC ao seu dispor para uma prática baseada nos preceitos éticos, deontológicos, científicos, técnicos e profissionais.

I. ORIENTAÇÕES TRANSVERSAIS

1. PRINCÍPIOS GERAIS

O exercício profissional do nutricionista com recurso às TIC deverá ser guiado pela ponderação da evidência científica e pelas orientações nacionais e internacionais emanadas por entidades de referência. Para além disso, qualquer atuação profissional deve sempre respeitar o Código Deontológico da Ordem dos Nutricionistas (12) e a demais legislação aplicável.

Destacam-se, seguidamente, os princípios gerais que o nutricionista deverá ter em consideração:

IDENTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

- Efetuar a identificação profissional de forma verdadeira, completa e inteligível, de modo a não suscitar dúvidas sobre a sua idoneidade nomeadamente através do nome profissional e número de cédula profissional (12, 13);
- Utilizar um endereço eletrónico profissional (p. ex.: o *e-mail* da Ordem dos Nutricionistas ou outro *e-mail* institucional) que identifique de forma clara e inequívoca o nutricionista (13).

RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL

- Analisar e identificar devidamente as necessidades, limitações e exigências dos clientes, adequando a sua prática profissional ao cliente (12);
- Avaliar a recetividade do cliente para a tecnologia, bem como a sua capacidade de utilização, garantindo um serviço acessível e simplificado

para o cliente, que poderá não estar devidamente familiarizado com as ferramentas de comunicação (14, 15);

- Garantir que o cliente tem conhecimento detalhado dos serviços e respetivo custo associado, bem como os requisitos essenciais à prestação plena dos serviços, nomeadamente duração, recursos e envolvimento pessoal imprescindível ao alcance dos objetivos programados (12);
- Estabelecer objetivos específicos a cobrir pela prestação do serviço (14);
- Garantir que o cliente tem conhecimento previamente à prestação dos serviços, dos preços de cada serviço e respetiva metodologia de pagamento e faturação, devendo ponderar ainda a definição de outros parâmetros como reembolsos por falha ou interrupção do serviço;

- Garantir um espaço reservado que reúna as condições ideais de transmissão, tanto a nível de luminosidade como de audição, evitando interrupções desnecessárias ou interferências no decurso da prática profissional (14);
- Manter uma postura corporal estável e apropriada, optando por indumentária adequada para a situação profissional (14);
- Adaptar a informação e o vocabulário utilizado ao público-alvo e ao canal de comunicação aplicado, assegurando que a qualidade da voz e imagem são adequados ao contexto profissional (14);
- Salvaguardar o respeito pela dignidade e pelos valores dos clientes, abstendo-se de comentários inapropriados, discriminatórios, ofensivos ou pouco profissionais (7, 12).

TRANSPARÊNCIA

- Declarar todos os conflitos de interesses existentes, reais ou potenciais, por parte de qualquer membro da prestação de serviços, de forma expressa e clara (7, 12, 14);
- Recusar convites, ofertas, incentivos monetários ou outro tipo de donativo que possam afetar ou ser interpretados como influenciadores da boa prática profissional (7, 12);
- Divulgar qualquer relação comercial com patrocinadores, deixando clara essa relação (12).

CREDIBILIDADE DO CONTEÚDO

- Fazer recomendações baseadas em evidência científica e em linha com as orientações indicadas pelas autoridades internacionais e nacionais (12, 16);

- Garantir a atualização e validação científica dos documentos e conteúdos partilhados (12);
- Comunicar de forma clara e consistente as referências bibliográficas que serviram de base ao desenvolvimento dos conteúdos partilhados;
- Limitar a abordagem da sua atuação profissional às áreas de conhecimento que domina e para as quais tenha recebido formação específica (12).

PLATAFORMAS

- Definir as ferramentas e equipamentos digitais que devem ser privilegiados tendo em consideração o público-alvo a que se dirigem, os recursos que estão ao seu dispor e, sempre que possível, os estudos que comprovem a eficácia da sua implementação, garantindo a prestação do melhor serviço possível (12);
- Assegurar que detém o conhecimento e a competência necessários para a utilização das tecnologias envolvidas, bem como o conhecimento prévio e atualizado sobre as implicações éticas, limitações e especificidades associadas, por forma a garantir a aplicação ajustada e fiável dos eventuais instrumentos de recolha necessários, e a sua realização com vista ao melhor interesse cliente (17);
- Garantir o domínio das plataformas utilizadas, nomeadamente através de formação específica, reconhecendo as suas limitações e procurando apoio multidisciplinar quando necessário (12, 18), assegurando que os seus colaboradores têm acesso a formação nas plataformas a utilizar (18);
- Salvaguardar a autenticidade e segurança das plataformas utilizadas (14).

2. FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS

SEGURANÇA

A segurança é central para a eficácia do teletrabalho ou teleassistência, para garantir a privacidade da informação e promover a confiança entre os profissionais e clientes, contribuindo igualmente para a adesão a este modo de assistência (19, 20).

Os principais perigos de segurança são:

- Recolha de dados pessoais privados: *phishing*, *smishing*;
- Captura de dispositivos através de *software* malicioso, com exigência de pagamentos para recuperação dos dados – *ransomware*;
- Outros tipos de *malware*: vírus, *trojans*.

São boas práticas de segurança na utilização de dispositivos e equipamentos (21, 22):

- Utilizar dispositivos dedicados apenas ao exercício profissional ou, caso seja aplicável, autorizados pela sua organização, não partilhando os dispositivos usados para a prática profissional com familiares e/ou amigos;
- Configurar redes separadas para dispositivos de trabalho e *smart devices*, caso estejam ligados na rede doméstica;
- Ativar os modos de identificação biométrica se os dispositivos apresentarem essa funcionalidade, desde que estes assegurem a privacidade e a proteção dos dados pessoais recolhidos e armazenados;
- Utilizar *passwords* diferentes para cada dispositivo pessoal e profissional, com definição de *Personal Identification Number (PIN)* adicional ou autenticação dupla;
- Ativar notificações de novas versões de aplicações e realizar atualizações com regularidade;
- Rever e ativar, na instalação de aplicações, as definições de segurança que permitam maiores restrições e adequar as permissões às exigências de privacidade da atividade profissional;
- Garantir que os dispositivos estão atualizados e possuem antivírus e *firewall* ativados;
- Fazer *backups* regulares dos dados para dispositivos externos, que devem ser armazenados em local seguro, cumprindo todos os critérios de segurança (p. ex.: adicionar *password* no disco externo) e de proteção da privacidade dos dados pessoais armazenados;
- Garantir que o *Wi-Fi* doméstico tem uma *password* forte, alterando-a com regularidade, bem como, evitar utilizar o *Wi-Fi* de espaços públicos e utilizar sempre a *Virtual Private Network (VPN)* da organização, caso seja aplicável;
- Recusar abrir *e-mails* ou *short message service (SMS)*, nem clicar em *links* ou anexos de comunicações, enviadas por remetentes desconhecidos ou de remetentes conhecidos que suscitem dúvidas;
- Abster-se da partilha de informação profissional nas redes sociais, designadamente dados pessoais de clientes ou reuniões e documentos de trabalho;

- Considerar as seguintes boas práticas na definição de *passwords*: secreta; complexa e memorizável – a “*passphrase*”, termo que pode ser definido como “frase-passe” tem vindo a ser recomendada, pois permite a construção de sequências de fácil memorização com grau de complexidade adequado; alterada regularmente; usada numa só plataforma – a utilização da mesma *password* em diferentes plataformas coloca em causa toda a segurança eletrónica de um utilizador na eventualidade do comprometimento de uma das plataformas que use; usar autenticação por duplo fator, se possível; alterar sempre por defeito; não ser guardada em *browsers* (23);

TELECONFERÊNCIA

Na seleção de plataformas de teleconferência devem ser tidos em conta critérios que permitam mitigar riscos relacionados com a privacidade e a segurança, ainda que a sua utilização inclua necessariamente a cedência de alguns dados pessoais aos proprietários das aplicações.

São boas práticas de segurança para seleção e utilização de plataformas de teleconferência (24):

- Verificar a nacionalidade do prestador de serviços: os enquadramentos legais podem variar entre países, principalmente no espaço extracomunitário, e o controlo das operações do fornecedor da plataforma pode ser dificultado, designadamente no que respeita ao fornecimento de dados a terceiros. Fornecedores de serviços com sedes ou sucursais na União Europeia devem ser privilegiados;
- Aferir o histórico de infrações, quebras de segurança e respostas do fornecedor a eventuais incidentes passados: a opção por fornecedores de serviços que reagem rápida e proactivamente a quebras de privacidade, e que diligenciam no

sentido de prevenir ataques e na proteção de dados dos seus utilizadores é recomendada;

- Verificar se o fornecedor de serviços cumpre efetivamente a legislação em matéria de recolha de dados, bem como as condições de privacidade e segurança que apresenta: este procedimento pode apresentar dificuldades, sendo desaconselhada a utilização de plataformas em que o fornecedor se assume como proprietário dos conteúdos e dados fornecidos pelos utilizadores;
- Verificar quais as informações e metadados que os fornecedores de serviços recolhem e qual o tratamento efetuado. Esta informação deverá constar nas condições do serviço;
- Assegurar que a plataforma tem um elevado nível de encriptação de dados, tanto no armazenamento como na transmissão. As soluções que utilizem *Transport Layer Security (TLS)* apresentam melhor perfil de segurança;
- Adequar a plataforma ao número de utilizadores simultâneos previstos;
- Rever a documentação e configurações previstas por defeito pelo fornecedor de serviços. Poderá ser necessário ativar definições para assegurar níveis de segurança adequados. Caso se trate de uma organização, deve ser definido um procedimento comum para que todos os colaboradores tenham os dispositivos e plataformas configurados da mesma forma;
- Evitar a utilização de plataformas de *streaming* ou que se baseiem na publicação de fragmentos ou gravações dos contactos, uma vez que viola os princípios da privacidade e confidencialidade inerentes ao estabelecimento da relação profissional.

3. PRIVACIDADE, CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS

A garantia da confidencialidade e proteção dos dados pessoais dos clientes é da maior importância, sendo que os dados de saúde são considerados dados sensíveis, devendo ser objeto de proteção reforçada. Acresce que na prestação de cuidados de saúde à distância, a necessidade de garantia da privacidade e da proteção dos dados assume ainda maior preponderância.

Com efeito, todas as informações pessoais dos clientes deverão ser tratadas em total concordância com a legislação em vigor - nomeadamente com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (25) - e designadamente no que se refere a:

- Consentimento do titular sobre utilização dos seus dados;
- Fornecimento de informação sobre proteção de dados, designadamente, a base legal para o tratamento de dados e as finalidades deste tratamento;
- Direito de informação e acesso a dados de saúde;
- Direito ao apagamento dos dados ("direito de ser esquecido");
- Direito de portabilidade dos dados;
- Comunicação de dados e a subcontratação;
- Proteção dos dados desde a conceção (*privacy by design*) e por defeito (*privacy by default*);
- Implementação de especiais medidas de segurança;
- Registo das atividades de tratamento.

O nutricionista, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados pessoais (*data controller*), é responsável pelo cumprimento dos princípios do tratamento de dados (tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento dos dados, bem como os riscos para os direitos e liberdades das pessoas singulares, cuja probabilidade e gravidade podem ser variáveis) e aplicação das medidas técnicas e organizativas que forem adequadas para os assegurar e evidenciar, sempre que for necessário ou no âmbito de uma fiscalização. Em caso de intervenção de terceiros, subcontratados (*data processor*), deverá ser salvaguardada a responsabilidade dos mesmos pelo tratamento dos dados dos clientes.

As informações pessoais recolhidas no âmbito da prestação de serviços de telenutrição poderão incluir nome, endereço de correio eletrónico, telefone, morada, assim como diversos dados de saúde. Com efeito, a prestação de serviços de telenutrição está dependente da prévia aceitação da respetiva política de privacidade pelo cliente.

Acresce que o cliente deverá preencher um formulário próprio, onde insere os seus dados de contacto ou outros e presta expressamente o seu consentimento prévio ao tratamento dos seus dados de acordo com a referida política de privacidade.

Para prestar serviços de nutrição à distância, o nutricionista deve:

- Garantir que a prestação de serviços decorre em local apropriado assegurando todas as condições para a salvaguarda da privacidade e confidencialidade da prática profissional;
- Assegurar a manutenção da privacidade e confidencialidade de toda a informação a respeito do seu cliente, incluindo a existência da própria relação, e de conhecer as situações específicas em que a confidencialidade apresenta algumas limitações éticas, deontológicas ou legais (12, 25, 26);
- Recolher e registrar apenas a informação estritamente necessária sobre o cliente, de acordo com os objetivos em causa (25, 26);
- Informar o cliente sobre o tipo de utilização dos seus dados pessoais, bem como sobre o tempo que essa informação será conservada e sob que condições (25, 26);
- Arquivar, manipular, manter e destruir os dados pessoais do cliente de forma a assegurar a privacidade e confidencialidade da informação (25, 26);
- Garantir ao cliente o acesso à sua informação pessoal e a obtenção da assistência adequada para uma melhor compreensão dessa mesma informação (25, 26);
- Limitar a não manutenção da confidencialidade apenas às situações em que se considere existir uma situação de perigo para o cliente ou para terceiros, que possa ameaçar de uma forma grave a integridade física ou psíquica, perigo de dano significativo, ou qualquer forma de maus-tratos a indivíduos, menores ou adultos, particularmente indefesos, em razão de idade, deficiência, doença ou outras condições de vulnerabilidade física, psíquica ou social (25, 26);
- Partilhar apenas a informação confidencial sobre o cliente - aquando da integração em equipas de trabalho, em situações de articulação interdisciplinar e institucional - em situações de interesse do mesmo e restringindo ao estritamente necessário para os objetivos em causa (25, 26);
- Garantir que conhece e compreende a política de privacidade e confidencialidade das plataformas utilizadas durante a sua prática profissional, comunicando-a devidamente aos seus clientes (exemplo em anexo) (7, 25, 26).

4. CONSENTIMENTO

O consentimento informado é o instrumento através do qual o cliente manifesta a sua vontade - de forma livre, específica, informada e explícita - para o uso de plataformas digitais para a prestação dos serviços solicitados e, consequentemente, que os seus dados pessoais sejam objeto de tratamento.

Esta manifestação de vontade é efetuada mediante declaração ou ato positivo inequívoco, em regra, do próprio cliente, pelo que, só pode constituir fundamento legal adequado se lhe for oferecido controlo e uma verdadeira opção de aceitar ou recusar os termos propostos sem ser prejudicado. Caso seja obtido em conformidade com o RGPD, o consentimento é um instrumento que permite ao cliente controlar se os dados pessoais que lhes dizem respeito vão ou não ser tratados. Caso não o seja, o controlo do cliente torna-se ilusório e o consentimento será um fundamento inválido para o tratamento, tornando essa atividade de tratamento ilícita (25).

Ao solicitar o consentimento, o nutricionista tem o dever de avaliar se são cumpridos todos os requisitos para obter um consentimento válido - primordialmente que o serviço será prestado à distância - pelo que, em casos de menoridade ou inimputabilidade, este consentimento deverá ser prestado pelos pais ou tutores.

Por vezes ocorre alguma dificuldade na determinação da capacidade para prestação do consentimento pelo cliente ou por terceiros, se aplicável. Assim, e no objetivo da identificação clara do cliente, nestas situações o nutricionista terá uma responsabilidade acrescida, podendo recorrer a procedimentos adicionais para verificação da necessária identificação do cliente ou seu representante legal, como o contacto prévio presencial ou por videoconferência.

Para que o consentimento seja efetivamente informado, é necessário transmitir todos os elementos ao cliente, no objetivo de o capacitar quanto à opção por esta tipologia de prestação de serviços. Por conseguinte, e sem prejuízo da possibilidade de prestação de informações adicionais, as seguintes são necessárias para se obter um consentimento válido:

- Identidade do responsável pelo tratamento (nutricionista);
- Tipologia da prestação e plataforma utilizada;
- Finalidade de cada uma das operações de tratamento em relação às quais se procura obter o consentimento;
- Que (tipo de) dados serão recolhidos e utilizados;
- Período durante o qual os dados serão mantidos;
- Possibilidade de consulta de dados, alteração ou eliminação e de retirada do consentimento;
- Procedimentos a utilizar em caso de violação da segurança dos dados, incluindo a necessária comunicação dessa falha ao cliente ou seu representante legal.

Assim, o nutricionista tem o dever de:

- Solicitar ao cliente o seu consentimento para a prestação de serviços à distância e para a utilização da respetiva plataforma, assim como para a recolha e tratamento dos seus dados pessoais de acordo com a respetiva política de privacidade (12, 15, 25, 26);
- Avaliar se são cumpridos todos os requisitos para obter um consentimento válido, pelo que, em casos de menoridade ou inimputabilidade, este consentimento deverá ser prestado nomeadamente pelos pais, tutores, cuidadores ou representante legal (25, 27);
- Recorrer a procedimentos adicionais para verificação da necessária identificação do cliente ou seu representante legal (25, 27);
- Transmitir todos os elementos ao cliente, no objetivo de o capacitar quanto à escolha, para que o consentimento seja considerado efetivamente informado (25, 27);
- Garantir a obtenção de consentimento por escrito quando pretender referir ou partilhar dados e/ou imagens dos clientes (7).

5. FERRAMENTAS DE SOCIAL MEDIA

O nutricionista quando utiliza ferramentas de *social media*, no cumprimento dos princípios éticos e deontológicos da profissão (12), deve prestar especial atenção às situações que implicam privacidade, confidencialidade, proteção dos dados pessoais dos clientes, propriedade intelectual, promoção de serviços e ou produtos que apresentem fundamentação científica robusta, de forma a que a prática profissional se mantenha ao mais alto nível, evitando assim situações que poderão no limite levar a incumprimento do Código Deontológico e/ou infrações legais.

Assim, o nutricionista na gestão do *social media* deve:

- Estar familiarizado com as definições de privacidade de cada plataforma (7);
- Respeitar a privacidade dos visitantes da rede utilizada (7);
- Manter a separação entre os perfis pessoais e profissionais, sempre que possível (7);
- Ser cauteloso e seletivo quando aceita convites nas redes sociais por parte de clientes (7);
- Avaliar criteriosamente qualquer interação *online* com clientes (7);
- Seguir as políticas das ferramentas de social media do empregador, se aplicável (7);
- Utilizar *disclaimers*, como por exemplo “A consulta da informação disponibilizada nesta página não dispensa a consulta com um nutricionista” (7);
- Desenvolver e partilhar materiais que contemplem informação simples, de fácil acesso e sustentada na evidência científica (7, 12);
- Distinguir quando são referidos factos baseados em evidência científica e ilações provenientes de experiência pessoal (7);
- Distinguir claramente conteúdo editorial e publicitário, independentemente da plataforma, seja *website*, *blog* ou rede social (7);
- Utilizar dados de estudos e investigações científicas que estejam devidamente contextualizados, não utilizando resultados isolados sem contextualização prévia (7);
- Respeitar as leis de propriedade intelectual na criação e partilha de conteúdo escrito ou gráfico (7).

6. REUNIÕES

As reuniões por meios telemáticos podem ser realizadas quando as matérias para discussão, negociação ou construção e revisão de documentos o requeiram, pelo seu grau de complexidade ou exigência de cooperação direta na construção de materiais, ou pela necessidade de colher contributos ou fazer deliberações com vários intervenientes.

Assim, nas reuniões por via telemática o nutricionista deve:

- Diligenciar a implementação de boas práticas a seguir durante reuniões de trabalho ao nível das entidades com que colabora, privilegiando a promoção de ambientes de trabalho seguros para todos os intervenientes (28, 29);
- Verificar os equipamentos, qualidade da ligação e plataformas a utilizar e promover estes procedimentos junto dos restantes participantes (29), zelando para que todos tenham acesso à ligação e às credenciais da reunião (28);
- Definir um plano de recurso para prever procedimentos a seguir caso haja uma falha na ligação (28);
- Estabelecer um anfitrião para a reunião, que será responsável pela gestão das entradas e participações, pela agenda da reunião e pela partilha de conteúdos em tempo real, bem como pelo estabelecimento prévio das formas dos participantes solicitarem as intervenções, garantindo assim, que os participantes se mantenham focados na reunião (29);
- Definir antecipadamente, caso seja o anfitrião, as funcionalidades disponíveis para os restantes participantes, como a partilha de conteúdos (29);
- Garantir que não são divulgados dados pessoais e/ou sensíveis, quando se utiliza a funcionalidade de partilha de ecrã de apresentações ou documentos de trabalho;
- Garantir o consentimento de gravação de som e/ou imagem entre os participantes da reunião, sempre que esta é necessária, uma vez que as gravações, sem o devido consentimento, não são permitidas (27);
- Utilizar plataformas que assegurem a privacidade e proteção dos dados pessoais dos utilizadores, bem como aquelas que permitam a gestão adequada das participações (28-30);
- Definir uma “sala de espera” para a reunião e/ou uma *password* de acesso, para prevenir a entrada de participantes não autorizados, garantindo a privacidade da reunião (29);
- Assegurar que o local onde participará na reunião tem condições de privacidade adequadas, privilegiando a utilização de salas ou gabinetes em que seja o único presente, evitando ainda locais com ruído de fundo que possa impedir o normal decurso da reunião (28-30);
- Utilizar, sempre que possível, auriculares para garantir mais privacidade, bem como para prevenir o eco causado quando os altifalantes e o microfone do dispositivo se encontram demasiado próximos (28-30);
- Ligar o microfone apenas quando estiver a intervir, para impedir a partilha de informações indevidas e prevenir interrupções causadas por outros contactos ou situações imprevistas (29).

7. PUBLICIDADE

O setor da saúde, pelo impacto que tem na sociedade e nos indivíduos, pela assimetria de informação que se reconhece em todas as relações prestador-utente, pelo impacto económico que representa, justifica intervenções legislativas destinadas a proteger o interesse comum, os direitos e interesses legítimos dos doentes, bem como a sua concorrência entre os prestadores de cuidados de saúde.

Com efeito, o Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de dezembro – que estabelece o regime jurídico a que devem obedecer as práticas de publicidade em saúde - visa acautelar os direitos e os interesses legítimos dos clientes relativos à proteção da saúde e à segurança dos atos e serviços, através de normas necessárias, adequadas e proporcionais ao imperativo constitucional de proteção da saúde e dos direitos dos clientes (13).

Neste contexto, o nutricionista deve:

- Limitar a publicidade a dados objetivos sobre a sua atividade, designadamente nome profissional, número de cédula profissional, contactos, título académico e eventual especialidade, quando reconhecida pela Ordem dos Nutricionistas (12);
- Evitar qualquer forma de publicidade subjetiva, nomeadamente de natureza comparativa com outros profissionais, identificáveis ou não identificáveis (12);
- Observar a discrição, rigor e reserva que uma profissão da área da saúde exige (12);
- Prestar informações verdadeiras, transparentes e de forma clara ao cliente, pautando-se pelos princípios da verdade, completude, transparência, fidedignidade, objetividade e rigor científico da informação (13);
- Redigir a mensagem ou informação publicitada de forma clara, precisa e inteligível, de modo a conter todos os elementos considerados adequados e necessários ao completo esclarecimento do cliente, omitindo expressões, conceitos, testemunhos ou afirmações que possam criar no cliente expectativas potenciadoras de perigo ou potencialmente ameaçadoras para a sua integridade física ou moral (13);
- Garantir que se a informação publicitada é feita através do envio de mensagens para os potenciais clientes, estes têm de consentir o tratamento de dados (25);
- Utilizar informações aceites pela comunidade técnica ou científica, devendo evitar todas as referências que possam induzir os clientes a quem a mesma é dirigida em erro acerca da utilidade e da finalidade real do ato ou serviço (13).

O nutricionista está impedido de:

- Divulgar serviços que se refiram falsamente a demonstrações ou garantias de cura ou de resultados ou “sem efeitos adversos ou secundários”, assim como condutas que pressuponham ou criem falsas necessidades de consumo ou que apresentem um elevado impacto nas expectativas dos clientes, em especial em situações de doença e de vulnerabilidade acrescida (13);
- Publicitar mensagens que sugiram que o ato ou serviço detém características particulares, engrandecendo-as, face a atos e serviços similares que, à luz das boas práticas e genericamente, não possam possuir tais características e que possam distorcer o comportamento dos clientes (13);
- Ocultar, induzir em erro ou enganar sobre características principais do ato ou serviço, designadamente através de menções de natureza técnica e científica sem suporte de evidência da mesma ou da publicitação de expressões de inovação ou de pioneirismo, sem prévia avaliação das entidades com competência no sector (13);
- Criar confusão entre atos e serviços, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos ou competências de um concorrente direto ou indireto (13);
- Descrever o ato ou serviço como “grátis”, “gratuito”, “sem encargos”, ou “com desconto” ou “promoção”, se o cliente tiver de pagar mais do que o custo inevitável do respetivo serviço e de, no âmbito de concursos, sorteios ou outras modalidades ou certames afins divulgar atos ou serviços de saúde como respetivo prémio, brinde ou condição de prémio, ou similares (13);
- Propor a aquisição de atos ou serviços a um determinado preço e, com a intenção de promover um ato ou serviço diferente, recusar posteriormente o fornecimento aos clientes do ato ou do serviço publicitado (13).

II. ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA ATIVIDADES NÃO PRESENCIAIS

Além das orientações gerais referidas, impõe-se o desenvolvimento de orientações específicas relativas a atividades onde se tem percebido uma tendência crescente da necessidade de prestação de serviços à distância, com utilização das TIC.

Com efeito, são apresentadas orientações específicas essenciais à prática profissional de qualidade que se pretende no desempenho das seguintes atividades: a consulta de nutrição, a consultoria e assessoria em nutrição e a formação e educação alimentar.

1. CONSULTA DE NUTRIÇÃO

A consulta de nutrição pode ser realizada de forma não presencial recorrendo às TIC, nomeadamente videochamada, telefone, *e-mail* ou mensagens instantâneas (*chat*), podendo designar-se por consulta de nutrição à distância ou teleconsulta de nutrição (31).

Assim, na consulta de nutrição à distância o nutricionista deve:

- Definir critérios para a realização da consulta de nutrição à distância (para primeiras consultas e consultas subsequentes);
- Identificar as necessidades do nutricionista e dos clientes (3, 32);
- Definir o fluxo de trabalho operacional, articulando entre os diferentes profissionais envolvidos (nutricionista; outros profissionais de saúde; equipa informática; administrativo), sempre que aplicável (3, 32);
- Estabelecer horários (faixas de tempo) e frequência para a realização das teleconsultas (32);
- Escolher um local adequado para a realização da teleconsulta, de modo a garantir a necessária privacidade, e tendo em consideração o ambiente do mesmo, em particular a luz e a cor, e que impeça sons e ruídos (33);
- Prever os equipamentos necessários em cada ambiente de trabalho (computador, câmara, microfone, colunas, acesso à internet, plataformas de registo de dados da consulta, telefone ou telemóvel) (3);
- Considerar o parecer do Conselho Jurisdicional da Ordem dos Nutricionistas referente à utilização de TIC previamente à realização do atendimento à distância (10);
- Prever a existência de suporte informático para a consulta de nutrição à distância (3);

- Preparar informação prévia a transmitir ao cliente sobre a privacidade e a proteção dos dados pessoais, o conceito e o âmbito da consulta de nutrição à distância, o modo como a mesma é realizada, bem como o que é esperado do nutricionista e do cliente neste contexto;
- Dar a opção de escolha ao cliente do modo de atendimento entre consulta presencial ou à distância, sempre que aplicável;
- Garantir que quando o cliente solicita uma teleconsulta, a mesma só poderá ser realizada caso o nutricionista tenha uma ideia clara e justificada da sua situação clínica e cumpra critérios definidos para o acesso à consulta à distância (34);
- Garantir que o cliente possui os recursos necessários (não só físicos, mas também no que respeita a literacia digital) para que seja possível a prestação de serviços à distância (17) (p. ex.: equipamento necessário para aceder a uma plataforma, programa informático ou aplicações que permitam a realização de uma videochamada ou contacto telefónico válido para a realização da consulta telefónica);
- Garantir a identificação do cliente a quem se presta a consulta;
- Garantir que nas plataformas de registo de dados da consulta, o tipo de consulta fica indicado como não presencial;
- Prever que a teleconsulta pode ocorrer de forma síncrona (com os intervenientes – nutricionista e cliente – a comunicar em tempo real; p. ex.: em videochamada ou telefone) ou assíncrona (p. ex.: *e-mail* ou *chat*), podendo ainda ser combinadas diferentes abordagens tecnológicas (p. ex.: videochamada e *e-mail*) dependendo do objetivo da teleconsulta;
- Garantir que o cliente que opte pela teleconsulta está consciente e manifesta o seu acordo com a mesma (35);
- Ter em consideração as limitações impostas pela ausência da avaliação física objetiva do cliente, garantindo a qualidade do serviço prestado, registando as possíveis limitações (17);
- Acautelar que o diagnóstico nutricional deve ser efetuado presencialmente (10);
- Garantir adequados registos eletrónicos da consulta no processo individual do cliente (36), sendo que este tratamento de dados deverá ser feito em condições de segurança, privacidade e proteção dos mesmos e o cliente informado deste registo e por quanto tempo vai ser mantido;
- Enviar por *e-mail*, ou por outro meio, o plano alimentar prescrito ou as recomendações alimentares, se aplicável;
- Assegurar que a duração e o modelo da teleconsulta garantem o melhor serviço ao cliente (37, 38);
- Definir indicadores para acompanhamento da atividade/produção das teleconsultas (3), como por exemplo número de teleconsultas realizadas; taxa de teleconsultas realizadas face ao número total de consultas; taxa de primeiras teleconsultas realizadas face ao número total de consultas; distância evitada na deslocação dos clientes com a realização de teleconsulta (custos indiretos).

2. CONSULTORIA E ASSESSORIA EM NUTRIÇÃO

A consultoria e assessoria em nutrição são formas de prestação de serviços, com características específicas, utilizadas pelo nutricionista na sua atividade profissional.

Independentemente da forma de atuação (presencial ou à distância), no âmbito da disponibilização dos serviços, o nutricionista deve garantir o melhor serviço, com os meios ao seu alcance, não prestando serviços profissionais incompatíveis com as suas competências (39).

Na atualidade, esta forma de prestação de serviços na área da alimentação e nutrição abrange um conjunto alargado de temáticas, públicos-alvo, tipologia de atividades, e pode estar relacionada com as diferentes áreas da nutrição: alimentação coletiva e restauração, nutrição clínica e nutrição comunitária e saúde pública.

O serviço adjudicado pelo cliente poderá ser um serviço contínuo ou único de consultoria ou assessoria que culmine com a emissão de um parecer técnico-científico ou prestação de serviço (39).

Na prestação do serviço de consultoria e de assessoria à distância o nutricionista deve:

- Disponibilizar os contactos do nutricionista nas suas ferramentas de *social media*;
- Identificar a pretensão da contratação do serviço (p. ex.: tipologia e área de atividade do cliente; público a que se destina a atividade do cliente; motivo da contratação do serviço), podendo esta informação ser recolhida através de formulário próprio, presente nas ferramentas de social media, de *e-mail* ou de contacto telefónico, garantindo que o cliente conhece a política sobre a privacidade e proteção de dados recolhidos no âmbito do seu contacto;
- Compreender devidamente as necessidades e exigências do cliente a que os seus serviços se destinam (40), utilizando canais e ferramentas adequados e adaptados, para uma comunicação eficaz e eficiente com os clientes (39);
- Analisar previamente a solicitação do cliente, abstendo-se de prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas competências. Caso não consiga garantir o fornecimento do melhor serviço, deverá privar-se de o realizar (12,14);
- Garantir que a negociação e a adjudicação do serviço ficam obrigatoriamente registada por escrito, com o acordo de ambas as partes;
- Elaborar uma proposta de prestação de serviços onde conste informação sobre a privacidade e proteção dos dados pessoais, para além de informações como o objeto do serviço, as atividades a realizar, a carga horária, a frequência, a duração dos serviços e prazos, bem como a responsabilidade do cliente e do nutricionista (39);

- Esclarecer o cliente no que respeita ao serviço prestado, ao tempo de execução e à importância do seu envolvimento para os resultados do mesmo (39);
- Definir previamente um cronograma de ação para o período de adjudicação do serviço, nas situações que os serviços sejam pontuais ou regulares, e que mereçam uma intervenção e acompanhamento (39);
- Definir de forma clara as questões a serem colocadas ao cliente, sendo importante formular os objetivos do diagnóstico, identificar os problemas e a sua causa, identificar as oportunidades e ameaças e estabelecer prioridades, a fim de prestar um serviço informado, nomeadamente no caso de emissão de pareceres (41);
- Garantir uma análise credível da situação. Sempre que não for possível a recolha de informação adicional de forma presencial, ou no caso de ter sido previamente definido que o trabalho seja integralmente efetuado remotamente, ou por não estarem reunidas as condições para a presença física do nutricionista, deve solicitar-se ao cliente um suporte fotográfico ou vídeo para acrescentar ao processo;
- Recolher e registar apenas a informação estritamente necessária sobre o cliente, de acordo com os objetivos em causa (12);
- Propor medidas de intervenção devidamente adaptadas às populações a que se destinam e garantindo o respeito de todas as normas e referenciais existentes (p. ex. para crianças, idosos, grávidas e indivíduos com patologias específicas) (15);
- Disponibilizar apoio ao cliente, com recurso a ferramentas como telefone, *e-mail* ou videoconferência (14);
- Propor a realização de reuniões regulares de ponto de situação do serviço com recurso a videoconferência (p. ex.: reunião inicial, intercalar e para apresentação final do parecer ou serviço);
- Remeter devidamente o parecer técnico-científico ou a proposta do serviço de acordo com os pressupostos acordados previamente com o cliente.

3. FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO ALIMENTAR

A teleformação, tal como definida pelo Centro Nacional de Telessaúde (CNTS) integrado nos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), consiste na utilização de técnicas de informação e comunicação como veículo de partilha de conteúdos e informação destinado a diferentes públicos-alvo (31, 42).

De acordo com os objetivos previamente definidos, a partilha da informação pode ser realizada através de uma ação de formação ou de uma sessão de educação. A ação de formação tem como objetivo a aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e comportamentos necessários ao bom desempenho das respetivas funções, sendo assim voltada para a aquisição de competências profissionais. A sessão de educação tem como objetivo promover a literacia alimentar e nutricional, podendo sustentar-se em diferentes ferramentas de divulgação da informação e destinar-se aos mais diversos públicos-alvo.

Contemplando a formação e a educação como processos essenciais ao enriquecimento e atualização de conhecimentos da população e dos profissionais, compreende-se a importância do desenvolvimento de metodologias que ultrapassem possíveis obstáculos à sua realização. Assim, a utilização das TIC apresentam-se como alternativa ao modelo presencial, permitindo ultrapassar constrangimentos de espaço e de tempo, e incentivando a sensibilização e a formação permanente da população e dos profissionais (3).

Atualmente, com a crescente adoção de modelos de ensino a distância o formador passa a desempenhar novos papéis e tem de adquirir necessariamente novas competências a aplicar ao longo das diferentes etapas do processo formativo. O ensino à distância pode ser realizado através de diferentes modalidades nomeadamente através da formação *e-learning* ou *online*, *webinar* ou *streaming*. Podem ainda ser realizadas sessões síncronas ou assíncronas.

A transmissão da informação pode proceder-se de modo passivo (p. ex.: através de um repositório de informação) ou interativo (p. ex.: através de videoconferência) (31, 42).

Nas ações de formação e nas sessões de educação à distância o nutricionista deve:

- Ter em consideração o público-alvo no planeamento das atividades;
- Estabelecer o plano de atividades (43), tendo em consideração com as ferramentas das TIC que se pretende utilizar, onde deve constar a informação sobre os objetivos gerais e específicos, os destinatários, a modalidade e a forma de organização,
- as metodologias, os critérios e as metodologias de avaliação, os conteúdos programáticos, a carga horária, os recursos pedagógicos (44) e demais documentação de apoio (p. ex.: regulamento de desenvolvimento da formação ou da sessão, planos e sumários das sessões) (44);
- Planificar as sessões síncronas e assíncronas (44);

- Selecionar os métodos e os instrumentos adequados aos destinatários, bem como, os métodos e instrumentos de acompanhamento (43);
- Utilizar técnicas, procedimentos e instrumentos de avaliação diversificados e adequados às especificidades da formação à distância (44);
- Definir o regime de assiduidade e o registo de presenças prevendo, quando aplicável, o registo na plataforma indicada para o efeito, prestando informação sobre este registo ao titular dos dados pessoais (44);
- Comunicar de forma clara e consistente as referências bibliográficas que serviram de base ao desenvolvimento dos conteúdos partilhados;
- Adaptar os materiais desenvolvidos e a linguagem às especificidades da formação à distância e tendo em consideração o público-alvo, obtendo o *feedback* regular dos destinatários (44);
- Cumprir os termos de responsabilidade e compromisso relativos à recolha e divulgação de imagens, voz, ou outros dados pessoais dos participantes, nos termos da legislação em vigor (44);
- Considerar as necessidades específicas de aprendizagem dos destinatários, garantindo a equidade no acesso às mesmas e aos instrumentos, ferramentas de trabalho, internet e outros dispositivos (45);
- Proporcionar a fácil acessibilidade das ferramentas e plataformas pelos destinatários da formação (46);
- Utilizar materiais com legibilidade e qualidade de apresentação, adequados ao ensino à distância (46);
- Permitir a flexibilidade e o ajuste a ritmos de aprendizagem diferentes, considerando as diferentes dificuldades de adaptação às ferramentas e plataformas (46);
- Disponibilizar linhas de apoio e esclarecimento (telefone, *e-mail*, redes sociais, entre outros), que contrariem equívocos de compreensão e de desinformação e que funcionem como sistema de tutoria ativa (17, 47);
- Garantir a existência de instrumentos de apoio, como *kits* pedagógicos, guiões de autoestudo, guia de exploração de manuais, entre outros, que potenciem a sua utilização pelos destinatários (46);
- Assegurar que o regulamento, se aplicável, deve estar acessível no local de atendimento, ou na plataforma tecnológica para intervenções de formação a distância (44);
- Verificar previamente os equipamentos, a qualidade da ligação e das plataformas.

Nas sessões síncronas o nutricionista deve ainda:

- Salvar o conhecimento e obter autorização expressa por parte dos utilizadores, em caso de gravação de som e/ou imagem da sessão;
- Limitar o número de participantes por grupos, de forma a facilitar a transmissão da informação a todos (44);
- Escolher um local que permita um estado de concentração e atenção adequada de todos os intervenientes (14);
- Prestar assistências aos destinatários relativamente às plataformas utilizadas na formação (14);
- Transmitir a sensação de presença através das ferramentas de comunicação (14);
- Preferir plataformas de ensino à distância que permitam interações bidirecionais e promover a participação de todos (14);
- Definir as regras de participação e permitir a intervenção dos participantes de forma organizada (14).

GLOSSÁRIO

Assessoria em nutrição: serviço técnico-científico realizado pelo nutricionista, que implementa programas e projetos referentes à área da alimentação e nutrição, bem como apresenta a solução para as questões relacionadas com a sua área de competência. A sua finalidade é prestar ajuda técnica ao cliente, desde a elaboração do projeto até a realização do mesmo (48).

Consultoria em nutrição: serviço técnico-científico de aconselhamento especializado sobre determinada matéria realizado por um nutricionista, que envolve um diagnóstico prévio e resulta, geralmente, na emissão de um parecer, dentro de um prazo determinado. Tem como objetivo aconselhar o cliente em relação às práticas que podem ser aplicadas para identificar e resolver problemas ou melhorar procedimentos (40).

E-learning: regime de educação e formação que ocorre totalmente *online*, através de um espaço virtual de aprendizagem e que utiliza a *web*, enquanto tecnologia de suporte, a fim de disponibilizar um conjunto de soluções e de potenciar a exploração de uma diversidade de recursos e ferramentas pedagógicas e tecnológicas, de modo a promover a comunicação em sessões síncronas e assíncronas e a interação pedagógica entre o formador, formandos e entre pares (44).

Ensino à distância: modalidade educativa e formativa em que o processo de ensino e aprendizagem ocorre predominantemente com separação física entre os intervenientes, em que o modelo pedagógico é especialmente concebido para o ensino e a aprendizagem em ambientes virtuais (44).

Malware ou software malicioso: programas informáticos destinados a perturbar, alterar ou destruir todos ou parte dos módulos indispensáveis ao bom funcionamento de um sistema informático. Exemplos: vírus, vermes, cavalos de Troia ou *trojans* (49).

Metadados: dados associados a objetos ou sistemas de informação para fins de descrição, administração, uso, preservação, entre outros. Existem vários tipos de metadados: descritivos (que servem para identificação e localização), administrativos (p. ex.: criação, direitos, controlo de acesso) e estruturais (que relacionam os objetos) (50).

Phishing: envio aos internautas de mensagens de correio eletrónico, com a aparência de terem origem em organizações financeiras credíveis, mas com ligações para falsos *websites* que replicam os originais, e nos quais são feitos pedidos de atualização de dados privados dos clientes (49).

Privacy by default (privacidade por defeito): assegurar que são colocados em prática, dentro de uma organização, mecanismos para garantir que, por defeito, apenas será recolhida, utilizada e conservada para cada tarefa, a quantidade necessária de dados pessoais. Esta obrigação aplica-se à extensão do seu tratamento, ao prazo de conservação e à sua acessibilidade. Estas medidas asseguram que os dados pessoais não sejam disponibilizados sem intervenção humana a um número indeterminado de pessoas singulares (25).

Privacy by design (privacidade desde a conceção): levar o risco de privacidade em conta em todo o processo de conceção de um novo produto ou serviço, em vez de considerar as questões de privacidade apenas posteriormente. Tal significa avaliar cuidadosamente e implementar medidas e procedimentos técnicos e organizacionais adequados desde o início para garantir que o tratamento está em conformidade com o RGPD e protege os direitos dos titulares dos dados em causa (25).

Ransomware: tipo de *malware* (p. ex.: vírus, *trojans*) que infetam os sistemas informáticos dos utilizadores e manipulam o sistema de forma a que a vítima não consiga utilizar, parcial ou totalmente, os dados armazenados. A vítima geralmente recebe um aviso de chantagem por *pop-up*, pressionando-a a pagar um resgate para recuperar o acesso total ao sistema e aos arquivos (49).

Repositório de informação: plataforma, de acesso aberto ou restrito, onde são colocados documentos e conteúdos para consulta (p. ex.: biblioteca digital), possibilitando o acesso facilitado a informação selecionada (51).

Responsável pelo tratamento de dados pessoais (data controller): pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou qualquer outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outrem, determine as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais (25).

Sessão assíncrona: desenvolvida em tempo não real, em que os formandos trabalham autonomamente, acedendo a recursos educativos e formativos e a outros materiais curriculares disponibilizados na plataforma de aprendizagem *online*, bem como a ferramentas de comunicação que lhes permitem estabelecer interação com os seus pares e formandos, em torno das temáticas em estudo (44).

Sessão síncrona: desenvolvida em tempo real e que permite aos formandos interagirem *online* com os formandos e com os seus pares para participarem nas atividades formativas, esclarecerem as suas dúvidas ou questões, apresentarem trabalhos, designadamente no chat ou em videoconferências (44).

Social media: *blogs*, redes sociais, páginas eletrónicas, *websites*, plataformas de partilha de informação sejam *web-based* ou *mobile* (7).

Streaming ou fluxo contínuo: envio contínuo de informação multimédia através de pacotes, utilizando redes de computadores, sobretudo a internet. Quando as ligações de rede são de banda larga, a velocidade de transmissão da informação é elevada, dando a sensação de que áudio e vídeo são transmitidos em tempo real (52).

Subcontratante ou subcontratado (*data processor*): pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou qualquer outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes (25).

Tecnologias de informação e comunicação: todo e qualquer tipo de tecnologia que trate informação e auxilie na comunicação, podendo ser na forma de *hardware*, *software*, rede ou telemóveis em geral. São uma combinação de tecnologias da informação (p. ex.: computadores e dispositivos relacionados) com as telecomunicações digitais (p. ex.: telefones, *internet* e outros dispositivos de rede) (53).

Teleconferência: comunicação interativa entre participantes, em locais diferentes, através de dispositivos de telecomunicações. A teleconferência inclui a audioconferência (na qual os participantes estão ligados através de circuitos telefónicos, permitindo o diálogo interativo e, eventualmente, a comunicação através de fax) e a videoconferência (na qual os participantes estão ligados usando comunicação vídeo, áudio e de dados entre pessoas localizadas à distância). Pode ser fechada com acesso através de convite eletrónico ou aberta a todos os eventuais interessados (54).

Teleconsulta de nutrição: consulta de nutrição realizada à distância entre o nutricionista e o cliente com recurso às TIC (31).

Telenutrição: telessaúde no âmbito da atividade profissional do nutricionista (31).

Telessaúde: utilização das TIC para apoiar à distância a saúde nas vertentes: da prestação de cuidados, da organização dos serviços e da formação de profissionais de saúde e cidadãos (31).

Terceiro: pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, o serviço ou qualquer outro organismo que, não sendo o titular de dados, o responsável pelo tratamento, o subcontratante ou outra pessoa sob autoridade direta do responsável pelo tratamento ou do subcontratante, esteja autorizado a tratar os dados (25).

Tratamento de dados pessoais: qualquer operação ou conjunto de operações efetuados sobre dados pessoais, com ou sem meios automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou a alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, bem como a limitação, o apagamento ou a destruição (25).

Virtual Private Network (VPN): rede virtual de comunicação privada que utiliza uma infraestrutura pública de telecomunicações para transmitir dados que são protegidos devido à utilização de técnicas de cifragem ou de encapsulação (49).

Webinar (web based seminar): seminário, conferência ou apresentação de uma só via (alguém comunica e outros assistem) realizados através da internet, que permitem a partilha de informação e a aquisição de conhecimentos e competências por parte do público-alvo (55).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. European Commission. Policies for Ageing Well with Information and Communication Technologies (ICT). 2016. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/ageing-well-ict>, acessado a 2020-05-21.
2. World Health Organization. A Health Telematics Policy in Support of WHO'S Health-For-All Strategy for Global Health Development. 1998.
3. Serviços Partilhados do Ministério da Saúde. Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde 2019-2022. 2019.
4. European Commission. How usual is it to work from home? 2020 . Disponível em: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20200424-1>, acessado a 2020-05-21.
5. Amado J L. O teletrabalho: do Código à COVID-19. Observatório Almedina, 2020. Disponível em: <https://observatorio.almedina.net/index.php/2020/03/25/o-teletrabalho-do-codigo-a-covid-19>, acessado a 2020-05-21.
6. Assembleia da República. Lei n.º 7/2009. Diário da República n.º 30/2009, Série I de 2009-02-12, (2009).
7. Helm J, Jones R. Practice Paper of the Academy of Nutrition and Dietetics: Social Media and the Dietetics Practitioner: Opportunities, Challenges, and Best Practices. Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics. 2016; 116. 1825-1835.
8. Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. BMJ Open. 2017; 7(8): e016242.
9. Orlando JF, Beard M, Kumar S. Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth video-conferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. PloS one. 2019; 14(8): e0221848.
10. Ordem dos Nutricionistas. Parecer referente à utilização das tecnologias de informação e comunicação, de 2015-04-24. Disponível em: <https://www.ordemdosnutricionistas.pt/ver.php?cod=OSOE>, acessado a 2020-05-21.

11. Ordem dos Nutricionistas. Comunicado do Conselho Jurisdicional: Atuação do Nutricionista face à pandemia da COVID-19, de 2020-04-28. Disponível em: <https://www.ordemdosnutricionistas.pt/noticia.php?id=935>, acessado a 2020-05-21.
12. Ordem dos Nutricionistas. Regulamento n.º 587/2016: Código Deontológico da Ordem dos Nutricionistas. Diário da República n.º 112/2016, Série II de 2016-06-14, (2016).
13. Ministério da Saúde. Decreto-Lei n.º 238/2015. Diário da República n.º 201/2015, Série I de 2015-10-14, (2015).
14. Academia Española de Nutrición y Dietética. Consejo General de Colegios Oficiales de Dietistas-Nutricionistas. Telenutrición y teledietética: guía de buenas prácticas. Versión: 1.0, de 2020-05-12.
15. Ordem dos Psicólogos Portugueses. Linhas de Orientação para a Prestação de Serviços de Psicologia Mediados por Tecnologias de informação e comunicação (TIC). Porto: Ordem dos Psicólogos Portugueses; 2019.
16. Serviços Partilhados do Ministério da Saúde. Catálogo Português da Nutrição. Versão 1.3. 2017.
17. Ordem dos Nutricionistas. Guia Orientador “Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19”. GO 02/2020. Versão 02. Porto: Departamento de Qualidade, Ordem dos Nutricionistas; 2020. Disponível em: www.ordemdosnutricionistas.pt.
18. World Health Organization. WHO Guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening, 2019.
19. Hall JL, McGraw D. For Telehealth to Succeed, Privacy and Security Risks Must Be Identified and Addressed. Health Affairs. 2014; 33(2): 216-21.
20. Gong Z, Han Z, Li X, Yu C, Reinhardt JD. Factors Influencing the Adoption of Online Health Consultation Services: The Role of Subjective Norm, Trust, Perceived Benefit, and Offline Habit. Front. Public Health. 2019; 7(286).
21. Centro Nacional de Cibersegurança. Teletrabalho - 8 Conselhos essenciais para quem trabalha a partir de casa. Disponível em: https://cncs.gov.pt/content/files/boas_prticas_para_teletrabalho.pdf, acessado a 2020-05-21.
22. European Union Agency for Cybersecurity. Securing smart infrastructure during the COVID-19 pandemic. 2020. Disponível em: <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/securing-smart-infrastructure-in-covid-19-pandemic>, acessado a 2020-05-21.
23. Centro Nacional de Cibersegurança. Password: Proteger informação pessoal e corporativa. Disponível em: <https://www.cncs.gov.pt/content/files/password.pdf>, acessado a 2020-05-21.

24. Australian Government. Web Conferencing Security. 2020. Disponível em: <https://www.cyber.gov.au/publications/web-conferencing-security>, acessado 2020-06-18.
25. Parlamento Europeu, Conselho da União Europeia. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho. Jornal Oficial da União Europeia de 27 de abril de 2016, (2016).
26. Assembleia da República. Lei n.º 58/2019. Diário da República n.º 151/2019, Série I de 2019-08-08, (2019).
27. Comissão Nacional de Proteção de Dados. Grupo de Trabalho do Artigo 29.º Orientações relativas ao consentimento na aceção do Regulamento (UE) 2016/679 - O Grupo de proteção das pessoas no que diz respeito ao tratamento de dados. 2018.
28. Rutgers IT. Etiquette and best practices for web conferencing. 2020 . Disponível em: <https://it.rutgers.edu/knowledgebase/etiquette-and-best-practices-for-web-conferencing/>, acessado a 2020-05-21.
29. Stanford University IT. Best practices for effective video conference. 2019. Disponível em: <https://uit.stanford.edu/videoconferencing/best-practices>, acessado a 2020-05-21.
30. Association for Computer Machinery. Presidential Task Force on What Conferences Can Do to Replace Face-to-Face Meetings. Virtual Conferences – A Guide to Best Practices. Versão 1.2, de 2020-05-24.
31. Ministério da Saúde. Centro Nacional de TeleSaúde: Glossário. Disponível em: <http://www.cnts.min-saude.pt/2017/07/25/glossario>, acessado a 2020-05-21.
32. Ministério da Saúde. Centro Nacional de TeleSaúde. Tool kit: Teleconsulta, 2018.
33. Rollo ME, Hutchesson MJ, Burrows TL, Krukowski RA, Harvey JR, Hoggie LB, *et al.* Video Consultations and Virtual Nutrition Care for Weight Management. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*. 2015; 115(8):1213-25.
34. Ordem dos Médicos. Informação jurídica – condições para exercício da telemedicina, 2016. Disponível em: <https://ordemdosmedicos.pt/informacao-juridica-condicoes-para-exercicio-da-telemedicina>, acessado a 2020-05-21.
35. Direção-Geral da Saúde. Norma n.º 004/2020 - COVID-19. Fase de Mitigação – Abordagem do Doente com Suspeita ou Infecção por SARS-CoV-2, de 2020-03-23, atualizada a 2020-04-25. Lisboa; 2020.
36. Direção-Geral da Saúde. Norma n.º 010/2015 - Modelo de Funcionamento das Teleconsultas, de 2015-06-15. Lisboa; 2015.

37. BRASPEN/SBNPE. Atendimento nutricional online - durante a Pandemia de COVID-19, 2020 . Disponível em: <https://www.braspen.org/post/manual-braspen-de-teleconsulta>, acessado a 2020-05-21.
38. Ferreira D. Teleconsultas: Ir ao Hospital sem Sair de Casa - Implicações na Relação Médico-Doente. Medicina Interna, 2018. 25. 10.24950/rspmi/Opinioao/1/2018.
39. Conselho Regional de Nutricionistas 3ª Região. Assessoria, consultoria e auditoria em alimentação e nutrição: conheça as diferenças. 2019.
40. Porto Editora. *Consultoria* in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa. Porto: Porto Editora, 2003-2020. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/consultoria>, acessado a 2020-05-21.
41. Fialho JMR, Silva CA, Saragoça JML. Diagnóstico social. Teoria, metodologia e casos prático. Lisboa: Edições Sílabo; 2017.
42. Ministério da Saúde. Centro Nacional de TeleSaúde. Teleformação. Disponível em: <http://www.cnts.min-saude.pt/category/teleformacao/?lang=pt>, acessado a 2020-05-21.
43. Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, Direcção de Serviços de Qualidade e Acreditação. Guia do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras. Versão 1.1.7. 2017.
44. Ministério da Educação. Portaria n.º 359/2019. Diário da República n.º 193/2019, Série I de 2019-10-08, (2019).
45. Ordem dos Psicólogos Portugueses. COVID-19: Como manter atividades de ensino, aprendizagem e formação à distância. Lisboa: Ordem dos Psicólogos Portugueses; 2020.
46. Instituto Português do Desporto e Juventude. Guia: Formação inicial/cursos TD - requisitos para ministrar formação à distância. Versão 1.0. 2015.
47. Direcção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho. Referencial de qualidade da certificação e deveres de entidade formadora certificada.
48. Porto Editora. *Assessoria* in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa. Porto: Porto Editora, 2003-2020. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/assessoria>, acessado a 2020-05-21.
49. Centro Nacional de Cibersegurança. Glossário. Disponível em: <https://www.cncs.gov.pt/recursos/glossario>, acessado a 2020-05-21.

50. Repositórios Científicos de Acesso Aberto em Portugal. O que são metadados? Disponível em: <http://projeto.rcaap.pt/index.php/lang-pt/component/quickfaq/5-processo-de-deposito-auto-arquivo/55-o-que-sao-metadados>, acessado a 2020-05-21.
51. Direção-Geral da Saúde. Orientação n.º 010/2020: Infecção por SARS-CoV-2 (COVID-19) - Distanciamento Social e Isolamento; de 2020-03-16. Lisboa; 2020.
52. Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação. Glossário da Sociedade de Informação. Versão 2019. 2019.
53. European Commission. *Information and communications technology* in Eurostat Glossary. 2016. Disponível em: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Information_and_communication_technology_\(ICT\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Information_and_communication_technology_(ICT)), acessado a 2020-05-21.
54. Porto Editora. *Teleconferência* in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa. Porto: Porto Editora, 2003-2020. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/teleconferencia>, acessado a 2020-05-21.
55. Porto Editora. *Webinar* in Dicionário infopédia da Língua Portuguesa. Porto: Porto Editora, 2003-2020. Disponível em: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/webinar>, acessado a 2020-05-21.

EXEMPLO DE POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Estamos profundamente empenhados em garantir a privacidade, segurança e proteção dos seus dados pessoais, tanto no processo de recolha como no tratamento dos mesmos.

Neste sentido, criamos a presente política de privacidade e proteção de dados, com vista a explicar que informações são recolhidas nas relações estabelecidas com os clientes e terceiros e com todos aqueles que visitam/utilizam este website/plataforma e de que forma estas informações são utilizadas.

Assim, esta política é uma norma que contempla os padrões do regime de proteção de dados aplicáveis à utilização deste website/plataforma e está desenhada para cumprir os requisitos legais de proteção de dados.

Por isso cumpre os princípios constantes do RGPD como a "limitação do tratamento" dos dados pessoais, consagrando-se no interior da sua organização uma regra de "data minimisation" (minimização dos dados recolhidos face ao necessário para as finalidades do tratamento) e de responsabilização efetiva do responsável pelo tratamento (princípio da responsabilidade).

Temos em consideração os riscos de privacidade desde o momento inicial da conceção de um dado projeto, em vez de apenas considerar esses riscos posteriormente - privacy by default e privacy by design.

DIREITOS DO TITULAR

- Os dados pessoais serão mantidos durante o tempo que for razoavelmente necessário para o cumprimento das finalidades que motivaram a sua recolha e sempre de acordo com a lei aplicável.
- O direito de retificação, atualização ou eliminação de dados pessoais pode ser exercido pelo cliente a qualquer momento, enviando um *e-mail* para _____.
- O cliente tem o direito de aceder aos dados pessoais disponibilizados e de receber uma cópia dos mesmos. Se o cliente pretender exercer esse direito, deve solicitar enviando um *e-mail* para _____.
- O exercício destes direitos está sujeito a determinadas exceções destinadas à salvaguarda do interesse público ou do nosso interesse legítimo.
- Responsável pelo tratamento de dados.
- Indicação do nutricionista e/ou clínica/consultório e respetiva morada.

DADOS PESSOAIS

- Dados pessoais são informações específicas sobre características pessoais ou factuais relacionadas com um indivíduo que pode ser identificado a partir desses dados. Isso inclui informações como o nome, endereço, número de telefone e data de nascimento.
- As informações que não permitem a sua identificação ou que não podem ser diretamente ligadas à sua identidade não são consideradas dados pessoais.
- Aos clientes são exigidas certas informações pessoais para garantir que se proceder à sua identificação de forma clara.

RECOLHA E PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- Os seus dados pessoais são recolhidos no momento em que se inscreve para prestação do serviço de telenutrição. Os dados recolhidos durante este processo podem incluir o nome completo, data de nascimento, número de identificação civil número de identificação fiscal, sexo, estado civil, nacionalidade, naturalidade e morada.

- Previamente à prestação do serviço, no decurso da mesma ou após o seu término podem ser recolhidos outros dados pessoais única e exclusivamente relacionados com o respetivo cuidado de saúde, como o sejam peso, altura, historial clínico ou laboratorial, entre outros.
- Será também solicitada a sua autorização para tratamento de dados.

PARA QUE FINS SÃO UTILIZADOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

- Os seus dados pessoais são tratados no âmbito da prestação do serviço de telenutrição, designadamente, para os seguintes fins:
 - Acrescentar dados técnicos relativamente ao serviço concreto (medir, pesar, entre outros.)
 - Faturação;
 - Análise histórica e estatística;
 - Cumprimento de obrigações legais;
 - Podem ainda existir decisões automatizadas, como a definição de perfis, para efeitos estatísticos e, ainda, de forma conceber as ofertas dos serviços de cariz profissional a promover que sejam mais adequadas aos interesses e necessidades dos clientes.

DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES A TERCEIROS

- Os dados pessoais dos clientes apenas são divulgados a terceiros que lhes prestem serviços no âmbito do armazenamento e gestão do *website*, *e-mail* e bases de dados, dos seguros obrigatórios, da faturação e da emissão de certificados, garantindo, no entanto, que estes mantêm a confidencialidade dos mesmos e que cumprem o RGPD.

SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- Apenas são registadas, no nosso servidor, informações técnicas relativas às visitas a este(a) *website*/plataforma, não sendo recolhida informação que possa ser usada para identificar os visitantes do *website*. A informação técnica registada limita-se aos seguintes itens:
 - O endereço de *IP (Internet Protocol)* do visitante;
 - O tipo de navegador de Internet (*browser*) utilizado pelo visitante do *website* e o respetivo sistema operativo usado;
 - A data e a hora da consulta;
 - As páginas visitadas no *website* e os documentos descarregados;

- A informação técnica será utilizada apenas para finalidades estatísticas;
 - São tomadas todas as medidas de segurança técnicas e organizacionais, incluindo ferramentas de autenticação, necessárias para proteger os seus dados pessoais contra perdas e utilização abusiva.
-
- Apesar de a transmissão de dados através da internet ou *website* não poder garantir total segurança contra intrusões, nós e os nossos prestadores de serviços envidamos os melhores esforços para implementar e manter medidas de segurança física, eletrónica e procedimental destinadas a proteger os seus dados pessoais em conformidade com os requisitos de proteção de dados aplicáveis.
 - Revimos a nossas práticas de recolha, processamento e armazenamento de informações, e implementámos medidas de segurança físicas, para aumentar a proteção contra acesso não autorizado aos sistemas.
 - Restringimos o acesso a informações pessoais aos nossos colaboradores que precisam de saber essas informações para efeitos de processamento e que estão sujeitos a obrigações estritas de confidencialidade contratual, podendo ser objeto de processo disciplinar ou rescisão contratual em caso de incumprimento das referidas obrigações.
 - Caso lhe tenhamos enviado uma *password* ou a tenha escolhido para efeitos de acesso à área reservada do nosso *website*, será da sua inteira responsabilidade manter a *password* confidencial. Pedimos-lhe, em especial, que não divulgue a sua *password*.

ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- É nosso objetivo atingir altos padrões e, portanto, as suas políticas e procedimentos estão constantemente sob revisão. Assim, podemos alterar esta política de privacidade sempre que se julgue adequado e necessário, pelo que se recomenda a verificação periódica desta página para a leitura e análise da versão mais recente.
- Se tiver alguma questão relacionada com a nossa utilização dos seus dados pessoais ou pretender exercer algum dos direitos mencionados na presente Política, poderá contactar-nos através do endereço de correio eletrónico _____.
- Caso esteja insatisfeito com a nossa utilização dos seus dados pessoais ou com a nossa resposta após o exercício de algum dos direitos previstos na presente Política ou no Regulamento Geral Sobre Proteção de Dados, tem o direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo de responsável.

