

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA APLICAÇÃO ZERO QUEIXA

Última atualização: 7 de Novembro de 2025

1. INTRODUÇÃO

A aplicação ZERO Queixa ("App", "Aplicação") é desenvolvida e mantida pela Associação Sistema Terrestre Sustentável (ZERO).

A ZERO Queixa tem como objetivo facilitar a participação cidadã na identificação e resolução de problemas de mobilidade urbana e proteção ambiental, permitindo que os utilizadores reportem queixas geo-localizadas às entidades competentes.

A ZERO está comprometida com a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos seus utilizadores. Esta Política de Privacidade descreve de forma transparente como recolhemos, usamos, armazenamos e protegemos as suas informações pessoais quando utiliza a aplicação ZERO Queixa.

Ao utilizar a aplicação ZERO Queixa, o utilizador concorda com os termos desta Política de Privacidade.

2. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS

A ZERO é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos através desta aplicação. Para qualquer questão relacionada com o tratamento de dados, os utilizadores podem contactar a ZERO através do endereço zero@zero.ong. A ZERO nomeou ainda um Encarregado de Proteção de Dados (EPD), que pode ser contactado através de priscilaganga@gangas.pt, para esclarecimento de dúvidas ou para o exercício dos direitos dos titulares dos dados.

Associação Sistema Terrestre Sustentável (ZERO)
Endereço: Av. António Serpa, 32 6.º C 1050-027 Lisboa
Email: zeroqueixa@zero.ong
Website: <https://zero.ong>

3. DADOS PESSOAIS RECOLHIDOS

A ZERO Queixa recolhe e processa as seguintes categorias de dados

personais:

3.1. DADOS DE AUTENTICAÇÃO

Quando se regista na aplicação utilizando Google Sign-In ou Apple Sign-In, recolhemos obrigatoriamente:

- Identificador único de utilizador (Firebase User ID)
- Nome
- Endereço de email
- Número de Cartão de Cidadão (CC) ou Número de Identificação Fiscal (NIF)

3.2. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO ADICIONAL (OPCIONAL)

Durante o processo de registo, pode optar por fornecer:

- Fotografia de perfil (URL) (Opcional)

NOTA IMPORTANTE: O utilizador deve fornecer pelo menos um identificador legal válido (CC ou NIF) para poder criar uma conta. Estes dados são utilizados exclusivamente para garantir suporte legal às queixas submetidas. A ZERO assegura que estes dados não serão partilhados sem o seu consentimento explícito.

3.3. DADOS DE LOCALIZAÇÃO

Para permitir o registo de queixas geo-localizadas, recolhemos:

- Coordenadas GPS (latitude e longitude)
- Endereço completo (rua, localidade, país)
- Informação de localização em tempo real durante a criação de queixas (opcional)

Os dados de localização são essenciais para o funcionamento da aplicação e apenas são recolhidos quando cria uma queixa.

3.4. FOTOGRAFIAS E IMAGENS

A aplicação permite anexar fotografias como evidência das queixas, que são enviadas para um servidor gerido pela Associação ZERO:

- Fotografias capturadas através da câmara do dispositivo
- Imagens selecionadas da galeria do dispositivo

3.5. DADOS DE QUEIXAS

Quando submete uma queixa, recolhemos:

- Título e descrição da queixa
- Categoria da queixa (mobilidade, ambiente, etc.)
- Data e hora do incidente
- Localização do incidente
- Fotografias anexadas
- Operador selecionado
- Campos dinâmicos específicos da categoria selecionada

3.6. DADOS TÉCNICOS E DE UTILIZAÇÃO

Recolhemos automaticamente:

- Informação sobre o dispositivo (modelo, sistema operativo)
- Versão da aplicação
- Logs de erros e relatórios de crashes
- Endereço IP (temporário, para comunicação com servidores)

4. FINALIDADE DO TRATAMENTO DE DADOS

Os dados pessoais são recolhidos e processados para as seguintes finalidades:

4.1. GESTÃO DA CONTA E UTILIZAÇÃO DA APLICAÇÃO

Base legal: Execução do serviço

Inclui:

- Autenticação e gestão de conta de utilizador
- Criação, submissão e acompanhamento de queixas
- Garantia do funcionamento técnico da aplicação
- Prestação de suporte técnico relacionado com o serviço
- Recolha de CC ou NIF, necessários para identificação e validação da conta

4.2. ENCAMINHAMENTO DAS QUEIXAS AOS OPERADORES DE TRANSPORTE

Base legal: Consentimento explícito do utilizador

Inclui:

- Envio da queixa às entidades competentes (nota: os dados pessoais identificáveis só serão partilhados com terceiros mediante a autorização explícita do utilizador)
- Partilha de dados pessoais necessários para a tramitação da queixa

4.3. ANÁLISE ESTATÍSTICA E ELABORAÇÃO DE ESTUDOS SOBRE QUEIXAS DE TRANSPORTE

Base legal: Interesse legítimo da ZERO

Inclui:

- Produção de estatísticas agregadas
- Estudos sobre padrões de queixas e desempenho dos serviços de transporte
- Melhoria contínua da aplicação e dos serviços prestados

Nota: Sempre que possível, estes tratamentos são realizados com dados anonimizados ou agregados, não permitindo identificar utilizadores.

4.4. COMUNICAÇÃO COM O UTILIZADOR

Base legal: Execução do serviço e, quando aplicável, consentimento

Inclui:

- Envio de notificações sobre o estado das queixas
- Resposta a pedidos de suporte
- Informação sobre o funcionamento ou atualizações da aplicação

4.5. CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS

Base legal: Cumprimento de obrigação legal

Inclui:

- Conservação de dados quando legalmente exigido
- Cooperação com autoridades administrativas ou judiciais
- Proteção de direitos e interesses legítimos da ZERO, dos utilizadores ou de terceiros

5. BASE LEGAL PARA O TRATAMENTO DE DADOS

O tratamento de dados pessoais pela ZERO Queixa baseia-se em:

- a) CONSENTIMENTO: Quando o utilizador autoriza o envio de queixas a operadores de transporte ou fornece dados opcionais (ex.: fotografia de perfil).
- b) EXECUÇÃO DE CONTRATO: Inclui a recolha obrigatória de um identificador legal (CC ou NIF), necessário para a criação e gestão da conta e para o funcionamento das funcionalidades principais da aplicação.
- c) INTERESSE LEGÍTIMO: Para efeitos de análise estatística, melhoria contínua da aplicação e segurança dos sistemas.
- d) CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO LEGAL: Quando o tratamento é necessário para cumprir obrigações legais aplicáveis ou responder a autoridades competentes.

6. PARTILHA DE DADOS COM TERCEIROS

A ZERO Queixa partilha dados pessoais com terceiros apenas nas seguintes situações:

6.1. SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TERCEIROS

FIREBASE / GOOGLE (Estados Unidos da América)

- Serviço: Autenticação, armazenamento em cloud
- Dados partilhados: Email, nome, ID de utilizador, tokens de autenticação
- Finalidade: Gestão de autenticação de utilizadores
- Política de Privacidade: <https://policies.google.com/privacy>

GOOGLE MAPS PLATFORM (Estados Unidos da América)

- Serviço: Mapas, geocodificação, localização
- Dados partilhados: Coordenadas GPS, pedidos de mapas
- Finalidade: Visualização de mapas e conversão de coordenadas em endereços
- Política de Privacidade: <https://policies.google.com/privacy>

SENTRY (Estados Unidos da América)

- Serviço: Monitorização de erros e desempenho
- Dados partilhados: Logs de erros, informação do dispositivo, métricas de desempenho
- Finalidade: Detecção e correção de bugs, melhoramento da aplicação
- Apenas ativo em modo de produção
- Política de Privacidade: <https://sentry.io/privacy/>

APPLE (Estados Unidos da América)

- Serviço: Sign in with Apple (apenas iOS)
- Dados partilhados: Email, nome
- Finalidade: Autenticação de utilizadores iOS
- Política de Privacidade: <https://www.apple.com/legal/privacy/>

6.2. ENTIDADES COMPETENTES

As queixas submetidas podem ser partilhadas com entidades públicas e privadas competentes para resolução dos problemas reportados (câmaras municipais, autoridades ambientais, operadores de transportes, etc.).

Por regra, as queixas são transmitidas de forma anónima, não sendo partilhados dados que permitam identificar o utilizador.

A identidade do utilizador só será partilhada quando tal for estritamente necessário para a análise ou resolução da queixa, e apenas mediante autorização expressa do titular dos dados. Em tais situações, o utilizador será informado e poderá escolher se autoriza ou não a partilha dos seus dados pessoais com a entidade competente.

6.3. OBRIGAÇÕES LEGAIS

Podemos divulgar dados pessoais se legalmente obrigados ou para:

- Cumprir ordem judicial ou solicitação legal
- Proteger direitos, propriedade ou segurança da ZERO
- Prevenir ou investigar possíveis ilegalidades

6.4. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

Alguns dos serviços de terceiros mencionados estão localizados fora da União Europeia (principalmente nos Estados Unidos da América).

Estas transferências são realizadas com base em:

- Cláusulas contratuais tipo aprovadas pela Comissão Europeia
- Certificações adequadas de proteção de dados
- Garantias adequadas conforme exigido pelo RGPD

6.5. SUBCONTRATANTES

A ZERO pode recorrer a prestadores de serviços externos para assegurar o desenvolvimento, manutenção e funcionamento técnico da aplicação.

A aplicação ZERO Queixa foi desenvolvida com a colaboração de alunos da Universidade Lusófona, sob orientação académica, atuando exclusivamente como prestadores de apoio tecnológico. Estes intervenientes não têm acesso aos dados pessoais dos utilizadores para além do estritamente necessário para efeitos de desenvolvimento técnico.

Todos os subcontratantes e prestadores de serviços tecnológicos atuam exclusivamente segundo instruções da ZERO, encontrando-se contratualmente vinculados ao cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e a adotar medidas de segurança adequadas para proteger os dados pessoais que possam tratar.

7. ARMAZENAMENTO E RETENÇÃO DE DADOS

7.1. PRAZOS DE CONSERVAÇÃO

A ZERO conserva os dados pessoais apenas pelo período estritamente necessário às finalidades para as quais foram recolhidos:

- Dados de conta: Mantidos enquanto a conta estiver ativa e eliminados após pedido de eliminação ou inatividade prolongada
- Dados identificáveis de queixas: Mantidos enquanto forem necessários para o acompanhamento da queixa e para cumprimento de obrigações legais aplicáveis. Após esse período, são eliminados ou anonimizados
- Dados agregados para fins estatísticos: Mantidos por períodos mais longos, não permitindo a identificação do utilizador
- Dados técnicos e logs: Mantidos por período máximo de 90 dias
- Fotografias: Mantidas associadas às queixas correspondentes

7.2. ARMAZENAMENTO LOCAL

- A aplicação não armazena dados pessoais de forma permanente no dispositivo
- Fotografias são armazenadas temporariamente durante o processo de submissão
- Após fecho da aplicação, o utilizador deve autenticar-se novamente

8. SEGURANÇA DOS DADOS

A ZERO implementa medidas técnicas e organizacionais para proteger os dados pessoais:

8.1. MEDIDAS TÉCNICAS

- Encriptação de dados em trânsito (HTTPS/TLS)
- Autenticação segura via Firebase
- Tokens de acesso com expiração
- Proteção de chaves de API através de variáveis de ambiente
- Validação de integridade do dispositivo (Firebase App Check)

8.2. MEDIDAS ORGANIZACIONAIS

- Acesso restrito aos dados pessoais
- Formação de colaboradores em proteção de dados
- Revisões periódicas de segurança
- Resposta a incidentes de segurança

8.3. LIMITAÇÕES

Apesar dos esforços para proteger os dados, nenhum sistema é 100% seguro. A ZERO não pode garantir segurança absoluta e recomenda que os utilizadores:

- Mantenham as credenciais de acesso seguras
- Utilizem senhas fortes nas contas Google/Apple
- Atualizem regularmente o sistema operativo do dispositivo

9. DIREITOS DOS UTILIZADORES

De acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e legislação portuguesa aplicável, os utilizadores têm os seguintes direitos:

9.1. DIREITO DE ACESSO

Pode solicitar uma cópia dos dados pessoais que detemos sobre si.

9.2. DIREITO DE RETIFICAÇÃO

Pode solicitar a correção de dados incorretos ou incompletos.

9.3. DIREITO DE ELIMINAÇÃO ("Direito a ser esquecido")

Pode solicitar a eliminação dos seus dados pessoais, exceto quando:

- Necessários para cumprimento de obrigação legal
- Para exercício de direitos em processos judiciais
- Para fins de interesse público

9.4. DIREITO DE LIMITAÇÃO DO TRATAMENTO

Pode solicitar a restrição do tratamento dos seus dados em determinadas circunstâncias.

9.5. DIREITO DE PORTABILIDADE

Pode solicitar os seus dados num formato estruturado e de uso corrente para transferência para outro serviço.

9.6. DIREITO DE OPOSIÇÃO

Pode opor-se ao tratamento dos seus dados com base em interesse legítimo.

9.7. DIREITO DE RETIRAR CONSENTIMENTO

Quando o tratamento se baseia em consentimento, pode retirá-lo a qualquer momento, sem comprometer a licitude do tratamento anterior.

9.8. DIREITO DE RECLAMAÇÃO

Pode apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd):

Website: <https://www.cnpd.pt>

Email: geral@cnpd.pt

Telefone: +351 213 928 400

Para exercer qualquer destes direitos, contacte-nos através de:
zeroqueixa@zero.org

10. PERMISSÕES DA APLICAÇÃO

A aplicação ZERO Queixa solicita as seguintes permissões do dispositivo:

ANDROID:

- Localização (ACCESS_FINE_LOCATION, ACCESS_COARSE_LOCATION): Para capturar localização das queixas
- Câmara (CAMERA): Para fotografar evidências
- Armazenamento (READ_MEDIA_IMAGES): Para seleccionar fotografias da galeria

iOS:

- Localização (Location When In Use): Para capturar localização das queixas
- Câmara: Para fotografar evidências
- Biblioteca de Fotografias: Para seleccionar fotografias da galeria

Todas as permissões são solicitadas apenas quando necessário para a funcionalidade correspondente.

11. PRIVACIDADE DE MENORES

A aplicação ZERO Queixa não é direcionada a menores de 18 anos.

Não recolhemos intencionalmente dados pessoais de menores de 18 anos sem consentimento parental verificável.

Se tivermos conhecimento de que recolhemos dados de um menor sem consentimento adequado, eliminaremos esses dados o mais rapidamente possível.

Se é pai/mãe ou tutor legal e tem conhecimento de que o seu filho nos forneceu dados pessoais, contacte-nos para que possamos tomar as medidas necessárias.

12. COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

A aplicação móvel ZERO Queixa não utiliza cookies.

No entanto, os serviços de terceiros integrados (Firebase, Google Maps, Sentry) podem utilizar tecnologias similares para identificação de sessão e funcionalidades técnicas. Consulte as políticas de privacidade dos respetivos serviços para mais informações.

13. ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A ZERO reserva-se o direito de atualizar esta Política de Privacidade periodicamente para refletir:

- Alterações nas práticas de tratamento de dados
- Novos requisitos legais
- Melhoramentos na segurança e privacidade
- Adição ou remoção de funcionalidades

Notificaremos os utilizadores sobre alterações significativas através de:

- Notificação na aplicação
- Email (se disponível)
- Atualização da data "Última atualização" no topo deste documento

Recomendamos que reveja periodicamente esta Política de Privacidade para se manter informado sobre como protegemos os seus dados.

14. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

Esta Política de Privacidade é regida pela legislação portuguesa e europeia, incluindo:

- Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD)
- Lei n.º 58/2019 (Lei de Proteção de Dados Pessoais)
- Demais legislação aplicável em Portugal

Quaisquer litígios relativos à interpretação ou execução desta Política de Privacidade serão da competência dos tribunais portugueses.

15. CONTACTOS E QUESTÕES

Para questões, dúvidas ou exercício de direitos relacionados com esta Política de Privacidade, contacte:

Associação Sistema Terrestre Sustentável (ZERO)
Email: zeroqueixa@zero.org
Website ZERO: <https://zero.org>

Para reclamações sobre proteção de dados:
Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)
Website: <https://www.cnpd.pt>
Email: geral@cnpd.pt

16. CONSENTIMENTO

Ao utilizar a aplicação ZERO Queixa, o utilizador declara que:

- Leu e compreendeu esta Política de Privacidade
- Concorda com a recolha, uso e partilha de dados conforme descrito
- Tem idade legal para consentir (18 anos ou mais, ou possui consentimento parental)
- Compreende os seus direitos e como exercê-los

Se não concordar com esta Política de Privacidade, não utilize a aplicação ZERO Queixa.

FIM DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Versão: 1.0

Data: 7 de Novembro de 2025