

MUNICÍPIO DE MAÇÃO

Câmara Municipal de Mação

PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

SUORTE E CONTACTO PERMANENTE

cm-macao.protecaodedados.pt/p/suporte/

IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO	
Referência	#PEPD - 0411-20260302 - @CM-Macao
Classificação	Documento Público
Data de Elaboração	2 de março de 2026
Versão	1.0
Autor	Encarregado da Proteção de Dados

1. Apresentação

O Município de Mação, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, assegura um serviço de suporte e contacto permanente em matéria de proteção de dados pessoais e segurança da informação, disponível a todos os titulares de dados, munícipes, trabalhadores municipais e demais interessados.

Este serviço é assegurado pelo Encarregado da Proteção de Dados (EPD) designado nos termos do artigo 37.º do RGPD, em articulação com os serviços municipais competentes, e tem por finalidade garantir o cumprimento do artigo 38.º, n.º 4, do RGPD, que estabelece que os titulares dos dados podem contactar o Encarregado da Proteção de Dados relativamente a todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos direitos que lhes são conferidos pelo Regulamento.

2. Canais de Contacto Disponíveis

O Município de Mação disponibiliza os seguintes canais de contacto para questões relacionadas com a proteção de dados pessoais:

Canal	Contacto	Observações
E-mail Institucional	protecaodedados@cm-macao.pt	Canal preferencial para solicitações formais
E-mail Direto do EPD	manuel.melo@dataprotectionofficer.pt	Contacto direto com o EPD
Telemóvel do EPD	(+351) 911 879 220	Disponível em dias úteis
Telefone Geral	(+351) 213 243 750	Linha de apoio geral
Plataforma Online	cm-macao.protecaodedados.pt/p/suporte/	Formulários e informação permanente
Presencial	Rua Padre António Pereira Figueiredo, 6120-750 Mação	Mediante agendamento prévio

3. Tipologia de Solicitações

O serviço de suporte e contacto permanente abrange as seguintes tipologias de solicitações:

3.1. Exercício de Direitos dos Titulares dos Dados

Os titulares dos dados podem exercer, junto do Encarregado da Proteção de Dados, os direitos que lhes são conferidos pelos artigos 15.º a 22.º do RGPD, designadamente o direito de acesso, o direito de retificação, o direito ao apagamento, o direito à limitação do tratamento, o direito à portabilidade dos dados, o direito de oposição e o direito a não ficar sujeito a decisões individuais automatizadas, incluindo definição de

perfis. O exercício destes direitos pode ser realizado através dos formulários disponíveis na plataforma ou por qualquer dos canais de contacto indicados na secção anterior.

3.2. Comunicação de Incidentes

Qualquer pessoa que tenha conhecimento de uma violação de dados pessoais ou de um incidente de segurança da informação no âmbito das atividades do Município de Mação pode comunicá-lo através dos canais disponibilizados, incluindo o formulário específico de comunicação de incidentes acessível na plataforma. A comunicação de incidentes é tratada com carácter de urgência, nos termos dos artigos 33.º e 34.º do RGPD.

3.3. Pedidos de Informação e Esclarecimento

Qualquer pessoa pode dirigir ao Encarregado da Proteção de Dados pedidos de informação ou esclarecimento sobre o tratamento de dados pessoais pelo Município, sobre as políticas de privacidade adotadas, sobre os procedimentos de conformidade implementados ou sobre qualquer outra matéria relacionada com a proteção de dados pessoais e a segurança da informação.

3.4. Reclamações

Os titulares dos dados podem apresentar reclamações junto do Encarregado da Proteção de Dados relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais pelo Município de Mação. Sem prejuízo do direito de reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), enquanto autoridade de controlo nacional, nos termos do artigo 77.º do RGPD, o EPD procurará resolver cada reclamação de forma célere e eficaz.

4. Prazos de Resposta

Em conformidade com o artigo 12.º, n.º 3, do RGPD, o Município de Mação observa os seguintes prazos de resposta:

Tipo de Solicitação	Prazo Máximo
Exercício de direitos dos titulares	30 dias (prorrogável por 60 dias em casos de complexidade)
Comunicação de incidentes (avaliação inicial)	24 a 72 horas
Pedidos de informação e esclarecimento	15 dias úteis
Reclamações	30 dias

Os prazos indicados são contados a partir da receção da solicitação pelo Encarregado da Proteção de Dados. Em caso de necessidade de prorrogação, o titular dos dados será informado no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido, nos termos do artigo 12.º, n.º 3, segundo parágrafo, do RGPD, com indicação dos motivos da demora.

5. Procedimentos de Atendimento

O atendimento de solicitações em matéria de proteção de dados segue os seguintes procedimentos gerais:

1. **Receção e registo:** todas as solicitações recebidas são registadas e classificadas segundo a sua tipologia, sendo atribuído um número de referência para acompanhamento;
2. **Verificação de identidade:** para o exercício de direitos dos titulares dos dados, poderá ser solicitada a verificação da identidade do requerente, nos termos do artigo 12.º, n.º 6, do RGPD, quando existam dúvidas razoáveis quanto à identidade da pessoa singular que apresenta o pedido;
3. **Análise e instrução:** o Encarregado da Proteção de Dados procede à análise da solicitação, recolhendo junto dos serviços municipais competentes toda a informação necessária para a instrução do processo;
4. **Resposta fundamentada:** é emitida resposta fundamentada ao solicitante, contendo as informações sobre as medidas tomadas na sequência do pedido e, quando aplicável, as razões pelas quais o pedido não foi atendido total ou parcialmente;
5. **Arquivo e monitorização:** o processo é arquivado com registo de todas as diligências realizadas, constituindo documentação de accountability do Município.

6. Confidencialidade e Sigilo

O Encarregado da Proteção de Dados está vinculado ao dever de sigilo e de confidencialidade relativamente ao exercício das suas funções, nos termos do artigo 38.º, n.º 5, do RGPD e dos artigos 10.º e 11.º da LERGD. Todas as comunicações dirigidas ao EPD são tratadas com a máxima reserva e confidencialidade, sendo os dados pessoais dos solicitantes utilizados exclusivamente para os fins de gestão e resposta às solicitações apresentadas.

O Encarregado da Proteção de Dados

Manuel Melo

Encarregado da Proteção de Dados do Município de Mação