

Política de Privacidade

ChatBot CID — Assistente Virtual da Ouvidoria do Ministério das Cidades

Data da Disponibilidade: a definir

1. Introdução

Esta Política de Privacidade descreve como coletamos, utilizamos e protegemos as informações dos usuários ao interagir com o ChatBot CID, o atendente virtual da Ouvidoria do Ministério das Cidades.

O ChatBot CID foi desenvolvido para atuar como um canal de atendimento automatizado da Ouvidoria do Ministério das Cidades, orientando o cidadão sobre as competências e atribuições do Ministério, auxiliando-o a identificar se sua demanda é de responsabilidade do MCID ou de outro órgão, e direcionando-o à [Plataforma Fala.BR](#) para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação.

Em sua fase inicial, o ChatBot CID opera exclusivamente por meio de árvore de decisão baseada em cliques em botões, sem processamento de linguagem livre, o que assegura a minimização máxima no tratamento de dados pessoais, em conformidade com o Art. 6º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018).

2. Coleta de Informações

Em sua fase inicial (chatbot baseado em árvore de decisão), o ChatBot CID coleta apenas:

- Dados de navegação e interação: registros de cliques nas opções apresentadas, assunto da demanda selecionado, fluxo percorrido na árvore de decisão, endereço IP, tipo de dispositivo e navegador utilizado — exclusivamente para fins de análise estatística e melhoria do serviço.

O ChatBot CID não solicita, não coleta e não armazena dados pessoais identificáveis (como nome, CPF, e-mail ou telefone) nesta fase, nem processa mensagens em texto livre. A minimização de dados é total, conforme determina o Art. 6º, III, da LGPD.

Nas próximas fases de evolução do assistente virtual, esta Política será atualizada para refletir as novas práticas de coleta e tratamento de dados.

3. Uso das Informações

Os dados coletados são utilizados exclusivamente para:

- Monitorar o desempenho do chatbot e a taxa de conclusão de fluxo pelo cidadão;
- Identificar os assuntos mais consultados e aprimorar a base de conhecimento;
- Gerar estatísticas agregadas e anônimas para o Dashboard de gestão;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias, quando aplicável.

As interações são analisadas de forma agregada e anônima, não sendo utilizadas para identificação individual dos usuários.

4. Compartilhamento de Informações

O Ministério das Cidades não compartilha informações dos usuários com terceiros, exceto nos seguintes casos:

- Para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias aplicáveis às ouvidorias públicas e ao Ministério;
- Quando houver requisição legal de órgãos competentes, conforme legislação vigente;
- Em situações específicas nas quais o usuário solicitar ou consentir expressamente o compartilhamento de seus dados.

5. Retenção e Exclusão dos Dados

Os dados de interação com o ChatBot CID serão armazenados pelo período necessário para:

- Melhoria do serviço e análise de atendimentos;
- Cumprimento de obrigações legais ou regulatórias;
- Atendimento a auditorias e fiscalizações, quando aplicável.

Após esse período, os dados serão anonimizados ou excluídos, conforme as diretrizes da LGPD.

6. Direitos do Usuário

Em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), os usuários possuem os seguintes direitos:

- Acesso aos seus dados de interação armazenados pelo ChatBot CID;
- Correção de informações incorretas ou incompletas;
- Solicitação de anonimização, bloqueio ou eliminação de dados quando não forem mais necessários para a finalidade informada;
- Informações sobre o compartilhamento de dados;
- Revogação do consentimento para tratamento de dados, quando aplicável.

Para exercer seus direitos, entre em contato com a Ouvidoria do Ministério das Cidades, por meio da Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/v2/>.

7. Alterações na Política de Privacidade

Esta Política de Privacidade pode ser atualizada a qualquer momento para refletir mudanças nos serviços do ChatBot CID, na legislação vigente ou na evolução do assistente virtual.

Os usuários serão notificados sobre alterações relevantes por meio dos canais oficiais do Ministério das Cidades.

8. Encerramento do Serviço

O Ministério das Cidades pode descontinuar ou modificar o ChatBot CID a qualquer momento, garantindo a comunicação prévia aos usuários pelos canais oficiais.

9. Contato

Para dúvidas, sugestões ou solicitações relacionadas a esta Política de Privacidade, entre em contato com a Ouvidoria do Ministério das Cidades por meio da Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/v2/>

Ministério das Cidades — Governo Federal

Última atualização desta Política de Privacidade: 12/05/2026