

# Termo de Uso

*ChatBot CID — Assistente Virtual da Ouvidoria do Ministério das Cidades*

Data da Disponibilidade: a definir

---

## 1. Aceitação dos Termos

Ao utilizar o ChatBot CID, você concorda com os termos e condições aqui estabelecidos. O acesso ao serviço está condicionado à aceitação integral destes termos, sendo responsabilidade do usuário utilizá-lo de maneira ética e conforme sua finalidade institucional.

## 2. Finalidade e Funcionalidade do Serviço

O ChatBot CID é um assistente virtual desenvolvido para modernizar e otimizar o atendimento ao cidadão no portal web do Ministério das Cidades. Em sua fase inicial, o serviço oferece:

- Orientação ao cidadão sobre as competências e atribuições do Ministério das Cidades;
- Auxílio na identificação de se a demanda do cidadão é de responsabilidade do MCID ou de outro órgão;
- Direcionamento ao canal oficial Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/v2/>) para registro de manifestações, por meio de link, sem integração direta com a plataforma nesta fase.

O ChatBot CID não substitui o atendimento humano, sendo um recurso complementar para facilitar o acesso à informação e o contato com os serviços do Ministério.

## 3. Funcionamento por Árvore de Decisão

Em sua fase inicial, o ChatBot CID opera exclusivamente por meio de uma árvore de decisão baseada em cliques em botões pré-definidos. O usuário não insere texto livre, apenas seleciona entre as opções apresentadas pelo sistema. Isso garante:

- Respostas padronizadas, precisas e alinhadas às competências oficiais do MCID;
- Minimização máxima no tratamento de dados pessoais, em conformidade com a LGPD;
- Experiência simples, acessível e compatível com os padrões de usabilidade do Gov.br.

## 4. Limitações do Serviço

Embora o ChatBot CID tenha sido projetado para oferecer um atendimento ágil e atualizado, o Ministério das Cidades não garante que todas as informações fornecidas

estejam sempre completas, precisas ou livres de erros, especialmente em casos de mudanças normativas ou atualizações nos serviços.

Caso o cidadão deseje registrar formalmente uma manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informação), deverá acessar a [Plataforma Fala.BR](#), conforme direcionamento do chatbot.

## **5. Disponibilidade e Estabilidade do Serviço**

O funcionamento do ChatBot CID está sujeito a fatores como:

- Disponibilidade dos servidores e infraestrutura tecnológica do MCID;
- Atualizações e melhorias no sistema, incluindo a base de conhecimento gerenciada pela Ouvidoria;
- Manutenção programada ou eventual instabilidade técnica.

O Ministério das Cidades não se responsabiliza por indisponibilidades temporárias do serviço, mas se compromete a adotar medidas corretivas sempre que necessário.

## **6. Alterações no Sistema e no Conteúdo**

O Ministério das Cidades se reserva o direito de modificar, suspender ou descontinuar funcionalidades do ChatBot CID a qualquer momento. Essas mudanças podem incluir:

- Ajustes nos conteúdos informativos e na árvore de decisão;
- Melhorias na precisão e eficiência das respostas;
- Atualizações na base de conhecimento gerenciada pela Ouvidoria do MCID;
- Expansão para novos canais e funcionalidades, conforme previsto no planejamento do projeto.

## **7. Privacidade e Segurança**

A utilização do ChatBot CID está sujeita à Política de Privacidade do serviço, garantindo que os dados dos usuários sejam protegidos e tratados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018).

Em sua fase inicial, o chatbot não solicita, não coleta e não armazena dados pessoais identificáveis, operando exclusivamente com base em cliques em botões pré-definidos. Não há processamento de linguagem livre nesta fase.

## **8. Responsabilidades do Usuário**

Ao utilizar o ChatBot CID, o usuário concorda que:

- Não fará uso indevido do serviço, como tentativas de manipulação do sistema ou utilização fora das finalidades institucionais previstas;
- É responsável por selecionar as opções que melhor correspondam à sua demanda real;

- O Ministério das Cidades não se responsabiliza por interpretações equivocadas das informações fornecidas pelo ChatBot CID ou por direcionamentos inadequados decorrentes de seleção incorreta de opções pelo usuário.

## **9. Encerramento ou Restrição de Acesso**

O Ministério das Cidades poderá suspender ou encerrar o serviço do ChatBot CID a qualquer momento, especialmente em casos de:

- Identificação de mau uso ou tentativas de fraude;
- Atualizações que tornem o serviço obsoleto ou incompatível com novas diretrizes institucionais ou do Gov.br;
- Razões técnicas ou operacionais que exijam a interrupção do serviço.

## **10. Base Legal**

O ChatBot CID foi desenvolvido em conformidade com:

- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018);
- Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014);
- Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);
- Decreto nº 10.046/2019 (Governança Digital).

## **11. Contato e Suporte**

Para dúvidas, sugestões ou mais informações sobre o ChatBot CID, 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 deste Termo de Uso: 12/05/2026