

TERMOS DE USO CHATBOT DA PGM

1. Finalidade e Escopo de Atendimento

O chatbot da Procuradoria Geral do Município de Foz do Iguaçu é uma ferramenta digital de atendimento automatizado, destinada a fornecer informações públicas e orientações gerais sobre a legislação municipal, serviços jurídicos institucionais, procedimentos administrativos e dúvidas frequentes da população.

Seu uso é gratuito, com o objetivo de facilitar o acesso a informações da Administração Pública Municipal, promover a cidadania, a transparência ativa e a eficiência no serviço público, nos termos do Decreto Municipal que regulamenta a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2. Natureza Informativa e Ausência de Vinculação Jurídica

As respostas fornecidas pelo chatbot têm caráter meramente informativo e orientativo, baseando-se em dados públicos, legislações vigentes e normativos institucionais. Elas não têm valor legal vinculante, não configuram parecer jurídico e não substituem a consulta formal à Procuradoria Geral do Município ou a qualquer outro órgão público.

Decisões administrativas ou jurídicas devem sempre ser tomadas com base em análise humana qualificada.

3. Limitação de Responsabilidade

A Procuradoria Geral do Município não se responsabiliza por danos ou prejuízos decorrentes do uso inadequado ou interpretação equivocada das informações fornecidas pelo chatbot.

A ferramenta poderá apresentar limitações técnicas, interrupções temporárias ou atualizações em sua base de conhecimento, sem aviso prévio.

4. Coleta e Tratamento de Dados Pessoais

O uso do chatbot pode envolver a coleta de dados pessoais fornecidos voluntariamente, como nome, e-mail, tema de interesse ou outros inseridos durante a interação.

O tratamento desses dados obedecerá às diretrizes da LGPD (Lei nº 13.709/2018) e ao Decreto Municipal regulamentador, com base nos princípios da finalidade, necessidade, segurança e transparência.

Os dados poderão ser utilizados exclusivamente para:

- Registro e resposta de atendimentos;
- Aperfeiçoamento da ferramenta;
- Elaboração de relatórios estatísticos anonimizados;
- Encaminhamento a atendimento humano, quando necessário.

5. Base Legal e Segurança da Informação

O tratamento de dados será limitado ao estritamente necessário e baseado em:

- Finalidade pública legítima (art. 7º, II da LGPD);
- Medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

O Município de Foz do Iguaçu é o Controlador dos Dados Pessoais, conforme o art. 3º, parágrafo único, do Decreto Municipal.

6. Consentimento e Transparência

Ao utilizar o chatbot, o usuário declara estar ciente e concordar com os presentes Termos de Uso e com a Política de Privacidade institucional.

Mecanismos de consentimento serão aplicados, quando exigido, de forma clara, acessível e conforme os padrões de acessibilidade digital e linguagem inclusiva, nos termos do Decreto Federal nº 10.088/2019 e da WCAG 2.1 ou superior.

7. Direitos dos Titulares de Dados

O usuário poderá exercer os direitos previstos na LGPD e no Decreto Municipal, incluindo:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados;
- Correção, anonimização ou eliminação de dados;
- Informação sobre uso compartilhado;
- Revogação do consentimento, quando aplicável.

As solicitações devem ser realizadas pelos canais oficiais da Procuradoria ou no Portal da Transparência.

8. Encaminhamento para Atendimento Humano

Se a solicitação não puder ser plenamente atendida pelo chatbot, o usuário será orientado a buscar os canais formais da Procuradoria Geral do Município (e-mail, telefone ou atendimento presencial), conforme informações atualizadas no portal oficial.

9. Acessibilidade e Inclusão

Este serviço digital observa os critérios de acessibilidade digital previstos em normas federais e municipais. A linguagem empregada é clara, objetiva e inclusiva, visando a plena compreensão por todos os cidadãos, independentemente de escolaridade ou condição socioeconômica.

10. Atualizações e Vigência

Estes Termos de Uso poderão ser atualizados periodicamente, conforme alterações legais, normativas ou operacionais. A versão mais recente estará sempre disponível no portal oficial da Procuradoria.

O uso contínuo do chatbot após atualizações será interpretado como aceite tácito dos novos termos.