



Título: Política de Privacidade do Serviço.

Data de vigência: 21/10/2025.

1) Introdução

- Este chatbot/serviço (doravante "Serviço") está comprometido com a proteção dos seus dados pessoais. Esta política explica como coletamos, usamos, armazenamos e compartilhamos suas informações quando você utiliza o serviço.

2) Quem somos

- Responsável pelo tratamento: Município de Nova Ramada RS, com sede em Avenida Gustavo Konning n. 95, localizado no Centro administrativo de Nova Ramada RS, inscrita no CNPJ/UF sob nº 01.611.828.0001/49.
- Encarregado de proteção de dados (DPO): Servidor Designado pelo SIC.

3) Que dados coletamos

- Dados pessoais fornecidos por você: nome, e-mail, telefone, CPF, endereço, informações de atendimento, mensagens enviadas, etc.
- Dados de uso: endereço IP, tipo de navegador, data/hora, páginas visitadas, tempo de sessão, cookies e identificadores.
- Dados sensíveis: apenas se estritamente necessário e com base legal (ex.: dados de localização, se relevante para o serviço), mediante consentimento explícito.
- Dados de forma automática: através de cookies e tecnologias de rastreamento conforme sua configuração de consentimento.

4) Como usamos seus dados

- Fornecer, manter e melhorar o Serviço.
- Atender solicitações e fornecer informações requeridas.
- Personalizar a experiência do usuário com consentimento.
- Cumprir obrigações legais e regulatórias.
- Segurança e prevenção de fraudes.

5) Base legal para o tratamento

- Consentimento: quando necessário.
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
- Execução de contrato ou de medidas pré-contratuais.
- Interesse legítimo (com equilíbrio com seus direitos).
- Proteção de interesses vitais.

6) Compartilhamento de dados



- Com autoridades públicas, quando exigido por lei.
- Com provedores de serviços (TI, hospedagem, suporte) apenas para finalidade específica.
- Com terceiros apenas mediante consentimento ou base legal.
- Transferências internacionais: apenas para países com adequado nível de proteção ou com garantias adequadas (e PCA/Cláusulas Contratuais-Padrão, conforme aplicável).

7) Cookies e tecnologias de rastreamento

- Utilizamos cookies operacionais essenciais para o funcionamento do Serviço.
- Cookies de performance/analíticos (com consentimento).
- Possibilidade de desativar cookies nas configurações do navegador ou no gerenciador de consentimento.
- Descrição dos cookies usados e finalidade em [seção Cookies] da política.

8) Conservação dos dados

- Mantemos seus dados pelo tempo necessário para alcançar as finalidades descritas, respeitando prazos legais.
- Critérios de eliminação: inatividade, término da finalidade, ou requerimento do titular (quando aplicável).

9) Direitos do titular

- Confirmar se processamos seus dados.
- Acesso, retificação, cancelamento, oposição.
- Portabilidade dos dados.
- Revogação do consentimento a qualquer momento (quando o tratamento for baseado em consentimento).
- Direito de apresentar reclamação à autoridade competente.

10) Segurança da informação

- Medidas técnicas (criptografia, controle de acesso, monitoramento) e medidas administrativas (políticas, treinamentos).
- Notificação de incidentes de segurança conforme exigido por lei.

11) Crianças

- O Serviço não se destina a menores de 13 anos (ou conforme lei local). Coletamos voluntariamente dados de menores apenas com consentimento de responsável legal, quando aplicável.



12) Alterações nesta política

- Este documento pode ser atualizado. Quando ocorrer alteração relevante, informaremos por meio de [meio de comunicação, ex.: e-mail, banner no site] com aviso prévio.

13) Como entrar em contato

- Dúvidas, solicitações ou reclamações: [sic@novaramada.rs.gov.br ou Sala Sic, localizada no Prédio da Municipalidade, localizada na Avenida Gustavo Konning, n° 95, Centro de Nova Ramada RS, ou Tel. 55 99638-4432;
- Coordenação com a autoridade nacional de proteção de dados: Agência Nacional de Proteção de Dados.

Anexo A: Detalhamento de dados coletados e finalidades

1) Dados fornecidos pelo titular

- Dados de identificação: nome completo, sobrenome, pseudônimo, data de nascimento.
- Contato: e-mail, telefone, endereço postal.
- Dados de atendimento: número de protocolo, motivo de contato, preferências de canal de atendimento.
- Informações fornecidas voluntariamente: mensagens, formulários preenchidos, conteúdos de chats ou atendimentos.

2) Dados necessários para a prestação do serviço

- Dados de identificação para autenticação: username, senha (hash), perguntas de segurança.
- Dados de localização (quando relevante): cidade/país para serviços georreferenciados.
- Dados de serviço: tipo de pedido, status do pedido, prazos, informações de resolução.

3) Dados de uso/ logs

- Endereço IP, data e hora de acesso, tipo de navegador, sistema operativo.



- Páginas visitadas, ações realizadas, tempo de permanência, erros ocorridos.

- Dados de cookies e tecnologias de rastreamento: identificadores de sessão, cookies estritamente necessários, cookies de preferências, cookies de análise (quando autorizado pelo usuário).

4) Dados sensíveis (quando estritamente necessários e com base legal)

- Localização precisa, se relevante para o serviço.

- Dados de saúde, religião, orientação sexual, ou outros dados sensíveis somente se requeridos pelo serviço e com consentimento explícito, ou conforme obrigação legal.

5) Dados de pagamento (se aplicável)

Informações de pagamento: tipo de pagamento, últimos dígitos do cartão, tokenização/IDs de pagamento.

Dados para faturação: razão social, NIF/CNPJ, endereço de faturação.

6) Dados de fornecedores/terceiros

Dados de contato de terceiros fornecidos pelo titular (quando aplicável, por exemplo, em solicitações que envolvam terceiros).

Dados provenientes de terceiros consultados para validação de identidade, verificação de elegibilidade ou cumprimento de obrigações legais.

7) Finalidades associadas

Prestação, manutenção e melhoria do serviço.

Atendimento a pedidos, suporte técnico, comunicação de atualizações.

Verificação de identidade, prevenção de fraudes e segurança.

Conformidade com obrigações legais e regulatórias.

Análise e melhoria de serviços (com base em consentimento para cookies analíticos, quando aplicável).

Anexo B: Lista de cookies utilizados e prazo de retenção.

1) Cookies estritamente necessários (essenciais)



- Finalidade: permitir funcionamento básico do site/serviço (autenticação, navegação, ajustes de segurança).
- Exemplos comuns: sessão, balanceamento de carga, preferências de idioma.
- Retenção: até o término da sessão ou por período definido para segurança.
- Consentimento: não requer consentimento prévio; utilizado independentemente.

2) Cookies de desempenho/analíticos

- Finalidade: coletar informações sobre como os usuários usam o site (p. ex., páginas visitadas, tempo de permanência).
- Exemplos comuns: `_ga`, `_gid`, cookies de analytics proprietários.
- Retenção: geralmente 30 dias a 24 meses, conforme tipo de cookie.
- Consentimento: requer consentimento explícito (quando aplicável) e pode ser desativado pelo usuário.

3) Cookies de funcionalidade

- Finalidade: lembrar escolhas feitas pelo usuário (linguagem, região, etc.) para melhorar a experiência.
- Exemplos comuns: cookies de idioma, preferências de layout.
- Retenção: até 12 meses a 24 meses (ou conforme política interna).
- Consentimento: normalmente requer consentimento, com opção de desativação.

4) Cookies de publicidade e targeting (se usados)

- Finalidade: personalizar anúncios ou medir eficiência de campanhas.
- Exemplos comuns: cookies de terceiros para publicidade.
- Retenção: variam, geralmente de 90 dias a 24 meses.
- Consentimento: requer opt-in explícito; pode ser desativado pelo usuário.

5) Cookies de terceiros



- Descrição: cookies instalados por serviços terceiros integrados (por exemplo, ferramentas de chat, vídeo, mapas).
- Retenção: conforme política do fornecedor externo.
- Consentimento: dependente do tratamento desses cookies pelo usuário.

6) Outros identificadores/referências

- Finalidade: manter sessões, rastrear sessões anônimas, prevenir fraudes.
- Retenção: conforme política de segurança e session management (processo de rastrear e manter o estado de um usuário durante suas interações com um aplicativo ou site).