

TERMO DE USO

ATENDIMENTO DIGITAL

Histórico de Revisões

Data	Versão
Junho/2024	1.0
Março/2026	2.0

1. DA CIÊNCIA DO TERMO DE USO:

O presente Termo de Uso refere-se a um instrumento firmado entre o usuário e o fornecedor deste serviço, a Secretaria Municipal de Transportes da Cidade do Rio de Janeiro, localizada na Rua Ulisses Guimarães, 16 – 3º andar – Cidade Nova – Rio de Janeiro – RJ.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e dos avisos (ou das políticas) associados. O usuário deverá ler tais termos e avisos (ou políticas), certificar-se de havê-los entendido, estar consciente de todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e comprometer-se a cumpri-las.

Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta estar ciente em relação ao conteúdo deste Termo de Uso e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

2. DEFINIÇÕES DO TERMO DE USO:

Para os fins deste Termo de Uso, são aplicáveis as seguintes definições:

a) Agente público: todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta.

b) Agentes de Estado: incluem órgãos e entidades da Administração Pública, além de seus agentes públicos.

c) Códigos maliciosos: qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de computadores.

d) Sítios e aplicativos: sítios e aplicativos por meio dos quais o usuário acessa os

serviços e conteúdos disponibilizados.

e) Terceiro: pessoa ou entidade que não participa diretamente de um contrato, de um ato jurídico ou de um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse em um processo jurídico.

f) Internet: sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes.

g) Usuários (ou “Usuário”, quando individualmente considerado): todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço: **ATENDIMENTO DIGITAL**.

3. ARCABOUÇO LEGAL:

O arcabouço legal aplicável ao serviço deste instrumento compreende os seguintes atos legislativos e normativos:

a) Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet – estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

b) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação – regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

c) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

d) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

e) Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 – dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital.

f) Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012 - dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.

g) Decreto Rio nº 49.558, de 06 de Outubro de 2021 - estabelece o Programa Municipal de Proteção de Dados no âmbito do Poder Executivo Municipal da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

h) Decreto Rio nº 53.700, de 8 de dezembro de 2023 - institui a Política de Segurança da Informação - PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.

i) Resolução CVL nº 216, de 15 de dezembro de 2023 - regulamenta as diretrizes da Política de Segurança da Informação - PSI no âmbito do Poder Executivo Municipal.

j) Resolução SEGOVI nº 91, de 1º de agosto de 2022 - regulamenta o Programa de Governança em Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais – PGPPDP.

4. DESCRIÇÃO:

4.1. Nome do serviço: **ATENDIMENTO DIGITAL.**

4.2. Nome do órgão ou da entidade municipal responsável pelo serviço: Secretaria Municipal de Transportes do Rio de Janeiro.

4.3. Descrição e objetivos do serviço: **Realizar o atendimento virtual ao cidadão em busca de informações sobre andamento de serviços ou apenas esclarecimento de dúvidas.**

5. DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO:

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são direitos básicos do usuário:

5.1 Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

5.2 Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

5.3 Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

5.4 Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

5.5 Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

5.6 Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

6. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO:

6.1 - O usuário se responsabiliza pela precisão e pela veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência deles poderá implicar a impossibilidade de utilização do serviço: **ATENDIMENTO DIGITAL**.

6.2 - Durante a utilização do serviço, a fim de resguardar e de proteger os direitos de terceiros, o usuário compromete-se a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

6.3 - O login e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Ele compromete-se em manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido após o ato de compartilhamento.

6.4 - O usuário do serviço é responsável pela atualização de seus dados pessoais e pelas consequências em caso de omissão ou erro nos dados fornecidos.

6.5 - O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários; de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados à Administração Pública, a qualquer outro Usuário, ou ainda a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

6.6 - A Administração Pública Municipal do Rio de Janeiro não poderá ser responsabilizada pelos seguintes fatos:

- a) equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b) equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
- c) proteção do computador;
- d) proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- e) abuso de uso dos computadores dos usuários;
- f) monitoração clandestina do computador dos usuários;
- g) vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h) perímetro inseguro.

6.7 - Em nenhuma hipótese, a Administração Pública Municipal do Rio de Janeiro será responsável pela instalação, no equipamento do usuário ou de terceiros, de códigos maliciosos (vírus, trojans, malware, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na internet pelo usuário.

7. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL DO RIO DE JANEIRO:

7.1 - A Administração Pública Municipal compromete-se a cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do cidadão de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados no Serviço, bem como a garantir todos os direitos e garantias legais dos titulares dos dados. Compromete-se, ainda, a promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por ela produzidas ou custodiadas. É de responsabilidade da Administração Pública Municipal implementar controles de segurança para proteção dos dados pessoais dos titulares.

7.2 - A Administração Pública Municipal poderá, quanto às ordens judiciais de solicitação de informações, compartilhar dados necessários para investigações ou adotar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas que sustentam o Serviço ou de outra forma necessárias para cumprir com obrigações legais. Caso isso ocorra, a Administração Pública Municipal notificará os titulares dos dados, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

8. AVISO (OU) POLÍTICA DE PRIVACIDADE:

8.1 - A Política de Privacidade estabelecida pela Secretaria Municipal de Transportes do Rio de Janeiro e utilizada pelo serviço: **ATENDIMENTO DIGITAL** trata da utilização de dados pessoais e integra de forma inerente o presente Termo de Uso, ressaltando-se que os dados pessoais mencionados por esse Serviço serão tratados nos termos da legislação em vigor.

Para mais informações acesse nosso aviso de privacidade no link <https://transportes.prefeitura.rio/lgpd/>.

9. INFORMAÇÕES PARA CONTATO:

9.1 Em caso de dúvidas relacionadas ao serviço: **ATENDIMENTO DIGITAL** entre em contato por meio dos canais de atendimento:

[SMTR - Atendimento virtual](#)

10. MUDANÇAS:

10.1 A presente versão 2.0 deste instrumento foi atualizada pela última vez em março de 2026.

10.2 O editor reserva-se o direito de modificar no site, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço:

ATENDIMENTO DIGITAL, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

10.3 Qualquer alteração e/ou atualização neste instrumento passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários.

11. FORO:

11.1 Este instrumento será regido pela legislação brasileira. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir quaisquer dúvidas, renunciando as partes, desde já, a qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.