TERMO DE USO DO APLICATIVO DISQUE IDOSO 165

Versão: 1.0
Última atualização: 03 de julho de 2026

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º – Objeto

1.1. O presente Termo de Uso estabelece as condições gerais aplicáveis ao acesso, cadastro, utilização, navegação e demais interações realizadas por meio do aplicativo Disque Idoso 165 ("Aplicativo"), disponibilizado para dispositivos móveis e demais plataformas compatíveis.

1.2. O Aplicativo constitui instrumento tecnológico destinado a apoiar ações de proteção, promoção e defesa dos direitos da pessoa idosa, permitindo, dentre outras funcionalidades, o registro de denúncias, solicitações de atendimento, acompanhamento de ocorrências, compartilhamento de informações autorizadas, monitoramento mediante consentimento ou outra base legal aplicável, comunicação institucional e integração com órgãos e entidades competentes.

1.3. Este Termo disciplina os direitos, deveres, responsabilidades e obrigações dos usuários, bem como as condições de utilização dos serviços disponibilizados pela Plataforma, observadas a legislação brasileira vigente e as normas de proteção de dados pessoais.

1.4. A Política de Privacidade integra este Termo para todos os efeitos legais, disciplinando especificamente o tratamento de dados pessoais realizado no âmbito do Aplicativo.

Art. 2º – Finalidade Institucional

2.1. O Disque Idoso 165 possui finalidade institucional voltada ao fortalecimento das políticas públicas destinadas à proteção da pessoa idosa, buscando contribuir para a prevenção, identificação, comunicação e encaminhamento de situações de risco, violência, negligência, abandono, exploração, discriminação ou qualquer forma de violação de direitos.

2.2. O Aplicativo destina-se a promover maior integração entre cidadãos, familiares, cuidadores, representantes legais, órgãos públicos e demais instituições competentes, contribuindo para a efetividade da rede de proteção à pessoa idosa.

2.3. A utilização do Aplicativo observará, em todas as suas funcionalidades, os princípios da dignidade da pessoa humana, da proteção integral da pessoa idosa, da inclusão social, da acessibilidade, da privacidade, da segurança da informação, da transparência, da boa-fé, da legalidade e da proteção de dados pessoais.

2.4. O Aplicativo não substitui os serviços públicos de emergência, atendimento médico, atendimento policial, defesa civil, assistência social ou quaisquer outros serviços cuja atuação dependa da presença imediata das autoridades competentes.

2.5. As funcionalidades disponibilizadas possuem caráter complementar às políticas públicas existentes e não asseguram atendimento imediato ou automático por parte dos órgãos responsáveis.

Art. 3º – Abrangência

3.1. Este Termo aplica-se a toda pessoa física ou jurídica que utilize, direta ou indiretamente, qualquer funcionalidade disponibilizada pelo Aplicativo.

3.2. Poderão utilizar a Plataforma, observadas as permissões aplicáveis a cada perfil:

I – pessoas idosas;

II – familiares;

III – cuidadores;

IV – representantes legais;

V – denunciantes;

VI – cidadãos em geral;

VII – agentes públicos;

VIII – gestores públicos;

IX – operadores autorizados;

X – administradores da Plataforma;

XI – demais usuários autorizados.

3.3. O acesso a determinadas funcionalidades poderá depender de cadastro, autenticação, vínculo institucional, autorização específica ou outra condição técnica e jurídica prevista neste Termo ou na legislação aplicável.

3.4. O uso do Aplicativo pressupõe capacidade civil para a prática dos atos correspondentes ou representação legal quando exigida pela legislação.

Art. 4º – Princípios Norteadores

4.1. A utilização do Aplicativo observará os princípios constitucionais, administrativos e de proteção de dados pessoais, especialmente:

I – dignidade da pessoa humana;

II – proteção integral da pessoa idosa;

III – respeito à autonomia, liberdade e cidadania da pessoa idosa;

IV – legalidade;

V – impessoalidade;

VI – moralidade;

VII – publicidade, observadas as restrições legais de sigilo;

VIII – eficiência;

IX – boa-fé objetiva;

X – transparência;

XI – finalidade;

XII – adequação;

XIII – necessidade;

XIV – livre acesso às informações pessoais pelo respectivo titular, nos termos da legislação;

XV – qualidade dos dados;

XVI – prevenção;

XVII – segurança da informação;

XVIII – não discriminação;

XIX – responsabilização e prestação de contas;

XX – proteção da privacidade;

XXI – confidencialidade das informações;

XXII – acessibilidade digital;

XXIII – proteção da vida e da integridade física, quando aplicável;

XXIV – cooperação institucional entre os órgãos integrantes da rede de proteção à pessoa idosa.

4.2. Todas as atividades desenvolvidas por meio da Plataforma deverão observar os princípios previstos na Constituição Federal, na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, no Estatuto da Pessoa Idosa e nas demais normas aplicáveis.

Art. 5º – Base Legal

5.1. A utilização do Aplicativo e o tratamento de dados pessoais observarão, entre outras normas aplicáveis:

I – a Constituição da República Federativa do Brasil;

II – a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

III – a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);

IV – a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa);

V – a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital), quando aplicável;

VI – a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), quando aplicável;

VII – o Código Civil Brasileiro;

VIII – o Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável;

IX – os regulamentos, resoluções e orientações expedidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD;

X – demais normas legais e regulamentares pertinentes.

5.2. O tratamento de dados pessoais realizado por meio do Aplicativo ocorrerá com fundamento nas bases legais previstas na LGPD, incluindo, conforme a finalidade específica do tratamento, o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, a execução de políticas públicas, a proteção da vida ou da incolumidade física, a tutela da saúde, o exercício regular de direitos, a execução de contratos, o legítimo interesse, quando cabível, e o consentimento do titular, nas hipóteses em que este for legalmente exigido.

5.3. Nenhum tratamento de dados pessoais será realizado sem fundamento jurídico válido, observando-se sempre os princípios previstos no art. 6º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 6º – Aceitação dos Termos

6.1. O acesso ou a utilização das funcionalidades que dependam de autenticação implicará a leitura, compreensão e aceitação deste Termo de Uso e da Política de Privacidade.

6.2. A aceitação ocorrerá mediante manifestação eletrônica inequívoca do usuário, por meio da seleção da opção correspondente ou de outro mecanismo eletrônico equivalente disponibilizado pela Plataforma, produzindo os efeitos jurídicos admitidos pela legislação brasileira.

6.3. O registro eletrônico da manifestação de vontade poderá ser armazenado para fins de comprovação, auditoria, segurança da informação, prevenção a fraudes, cumprimento de obrigações legais e exercício regular de direitos.

6.4. O usuário declara que possui capacidade legal para aceitar este Termo ou que atua por intermédio de seu representante legal, quando exigido pela legislação.

6.5. Caso o usuário não concorde com qualquer disposição deste Termo ou da Política de Privacidade, deverá abster-se de utilizar as funcionalidades que dependam de sua aceitação.

6.6. A utilização continuada do Aplicativo após a publicação de alterações neste Termo poderá caracterizar ciência da versão atualizada, ressalvadas as hipóteses em que a legislação exigir nova manifestação expressa do usuário.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÕES

Art. 7º – Definições Gerais
Para fins de interpretação, aplicação e execução deste Termo de Uso, da Política de Privacidade e demais normas relacionadas ao funcionamento do Aplicativo Disque Idoso 165, os termos abaixo terão os seguintes significados:

I – Aplicativo

Solução tecnológica denominada Disque Idoso 165, disponibilizada para dispositivos móveis e demais meios digitais compatíveis, destinada ao apoio às políticas públicas de proteção da pessoa idosa, permitindo o acesso às funcionalidades, serviços e informações da Plataforma.

II – Plataforma

Conjunto integrado de softwares, aplicativos, bases de dados, interfaces, serviços digitais, APIs, infraestrutura tecnológica, recursos computacionais e demais componentes necessários ao funcionamento do Aplicativo.

III – Usuário

Toda pessoa natural que acesse ou utilize qualquer funcionalidade disponibilizada pelo Aplicativo, independentemente de cadastro prévio.

IV – Pessoa Idosa

Pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, nos termos da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa).

V – Familiar

Pessoa natural que possua vínculo familiar com a pessoa idosa e que utilize o Aplicativo para exercer funcionalidades permitidas pela Plataforma, observadas as autorizações legais e as regras deste Termo.

VI – Cuidador

Pessoa natural responsável pelo acompanhamento, assistência ou cuidado da pessoa idosa, de forma remunerada ou voluntária, nos limites das funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma.

VII – Representante Legal

Pessoa legalmente investida de poderes de representação da pessoa idosa, incluindo tutor, curador, procurador ou qualquer outro representante constituído na forma da legislação vigente.

VIII – Denunciante

Pessoa que comunica, registra ou encaminha informações relativas à suspeita ou ocorrência de violência, negligência, abandono, discriminação, exploração financeira, abuso ou qualquer outra violação de direitos da pessoa idosa.

IX – Gestor Público

Agente público ou representante de órgão ou entidade da Administração Pública, devidamente autorizado, que acesse funcionalidades institucionais do Aplicativo para fins de atendimento, gestão, monitoramento, fiscalização ou execução de políticas públicas.

X – Controlador (LGPD)

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes às finalidades e aos meios de tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 5º, VI, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
§ único: No âmbito da Plataforma, o Controlador será identificado nos instrumentos contratuais e na Política de Privacidade.

XI – Operador (LGPD)

Pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador, seguindo suas instruções e a legislação aplicável.

XII – Dados Pessoais

Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da LGPD.

XIII – Dados Pessoais Sensíveis

Dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, ou outros definidos como sensíveis pela legislação vigente.

XIV – Geolocalização

Dados referentes à posição geográfica do dispositivo do Usuário, coletados mediante consentimento ou outra hipótese legal prevista na LGPD, utilizados exclusivamente para finalidades descritas neste Termo e na Política de Privacidade.

XV – Botão de Emergência

Funcionalidade destinada ao envio imediato de solicitação de auxílio, com possibilidade de compartilhamento de dados previamente autorizados, incluindo geolocalização, para órgãos ou contatos responsáveis pelo atendimento.

XVI – Conta

Conjunto de credenciais e informações cadastrais que identificam o Usuário na Plataforma e permitem acesso às funcionalidades restritas.

XVII – Credenciais

Mecanismos de autenticação utilizados para identificação do Usuário, incluindo login, senha, autenticação multifator, biometria, certificados digitais ou códigos temporários.

XVIII – Tratamento de Dados

Toda operação realizada com dados pessoais, incluindo coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência ou extração, nos termos da LGPD.

XIX – Incidente de Segurança

Evento confirmado ou suspeito que comprometa ou possa comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade ou segurança dos dados pessoais, sistemas ou informações da Plataforma.

XX – Notificação

Comunicação enviada ao Usuário por meio do Aplicativo ou canais oficiais, incluindo push, e-mail, SMS ou outros meios eletrônicos.

XXI – Serviços

Conjunto de funcionalidades disponibilizadas pelo Aplicativo, incluindo registro e acompanhamento de denúncias, solicitações de atendimento, comunicação institucional, compartilhamento autorizado de geolocalização, gestão de ocorrências, notificações e demais recursos da Plataforma.

§ 1º s definições deste Termo serão interpretadas conforme a Constituição Federal, a LGPD (Lei nº 13.709/2018), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021) e demais normas aplicáveis.

§ 2º Em caso de alteração legislativa ou regulatória, prevalecerão os conceitos legais vigentes, preservando-se, sempre que possível, a finalidade deste Termo.

§ 3º As definições deste artigo aplicam-se à Política de Privacidade e demais documentos da Plataforma, salvo disposição expressa em contrário.

CAPÍTULO III

CADASTRO, ACESSO, PERFIS DE USUÁRIOS E AUTENTICAÇÃO

Art. 8º – Cadastro

8.1. O acesso ao Aplicativo poderá ocorrer mediante cadastro prévio ou por outras formas de identificação eletrônica disponibilizadas pela Plataforma, conforme a natureza da funcionalidade utilizada.

8.2. Determinadas funcionalidades poderão ser disponibilizadas independentemente de cadastro, quando sua utilização não exigir a identificação do usuário e desde que observadas as normas legais aplicáveis, as políticas institucionais e os requisitos de segurança da informação.

8.3. Quando exigido, o cadastro deverá ser realizado mediante o fornecimento de informações verdadeiras, completas, atualizadas e compatíveis com a finalidade do serviço solicitado.

8.4. O Usuário é responsável pela veracidade, autenticidade e atualização das informações fornecidas, respondendo, na forma da legislação vigente, por declarações falsas, omissões ou utilização indevida de dados de terceiros.

8.5. O Controlador poderá solicitar documentos, informações complementares ou realizar procedimentos de validação cadastral sempre que necessário para confirmação da identidade do Usuário, prevenção de fraudes, proteção dos titulares de dados ou cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

8.6. O cadastro poderá ser recusado, suspenso, bloqueado ou cancelado quando constatadas inconsistências cadastrais, indícios de fraude, utilização indevida da Plataforma ou descumprimento deste Termo de Uso.

Art. 9º – Identificação do Usuário

9.1. A identificação do Usuário observará os princípios da finalidade, necessidade, adequação e segurança previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

9.2. A Plataforma poderá utilizar mecanismos de identificação compatíveis com a natureza dos serviços disponibilizados, incluindo, quando aplicável:

I – nome completo;

II – Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

III – documento oficial de identificação;

IV – endereço eletrônico (e-mail);

V – número de telefone;

VI – autenticação biométrica;

VII – certificados digitais;

VIII – integração com plataformas oficiais de identidade digital; e

IX – outros meios tecnologicamente adequados e juridicamente admitidos.

9.3. A coleta de informações limitar-se-á aos dados estritamente necessários para a prestação dos serviços e para o cumprimento das finalidades institucionais do Aplicativo.

Art. 10 – Perfis de Usuário

10.1. O Aplicativo poderá disponibilizar diferentes perfis de acesso, observando as atribuições de cada Usuário, a finalidade institucional da Plataforma e os princípios da necessidade e do menor privilégio.

10.2. Poderão ser disponibilizados, entre outros, os seguintes perfis:

I – Pessoa Idosa;

II – Familiar;

III – Cuidador;

IV – Representante Legal;

V – Denunciante;

VI – Cidadão;

VII – Agente Público;

VIII – Gestor Público;

IX – Operador do Sistema;

X – Administrador da Plataforma.

10.3. Cada perfil possuirá permissões específicas de acesso, compatíveis com suas atribuições e limitadas às funcionalidades indispensáveis ao desempenho de suas atividades.

10.4. A criação, alteração, suspensão ou exclusão de perfis poderá ocorrer mediante critérios técnicos, administrativos, legais ou contratuais, sempre que necessário à adequada gestão da Plataforma.

Art. 11 – Credenciais de Acesso

11.1. As credenciais de acesso são pessoais, individuais, confidenciais e intransferíveis.

11.2. Constituem credenciais de acesso, conforme a funcionalidade disponibilizada:

I – login;

II – senha;

III – autenticação multifator;

IV – biometria;

V – certificados digitais;

VI – códigos temporários de verificação; e

VII – outros mecanismos eletrônicos de autenticação adotados pela Plataforma.

11.3. O Usuário deverá adotar medidas razoáveis para preservar o sigilo de suas credenciais, não sendo permitido compartilhá-las ou disponibilizá-las a terceiros.

11.4. O comprometimento das credenciais deverá ser comunicado imediatamente pelos canais oficiais disponibilizados pelo Aplicativo, para adoção das medidas de segurança cabíveis.

Art. 12 – Autenticação

12.1. A Plataforma adotará mecanismos de autenticação compatíveis com as melhores práticas de segurança da informação, podendo implementar autenticação multifator, biometria, certificados digitais ou outros recursos tecnológicos destinados à proteção dos dados pessoais e dos serviços disponibilizados.

12.2. Sempre que necessário para proteção do Usuário, da pessoa idosa, da Administração Pública ou da própria Plataforma, poderão ser adotados procedimentos adicionais de confirmação de identidade.

12.3. A implementação de novos mecanismos de autenticação destinados ao fortalecimento da segurança da informação poderá ocorrer independentemente da alteração deste Termo de Uso, desde que respeitados os direitos dos usuários e a legislação aplicável.

Art. 13 – Responsabilidade pela Conta

13.1. O Usuário é responsável pela utilização de sua conta, bem como pela guarda e utilização segura de suas credenciais de acesso.

13.2. O Usuário compromete-se a comunicar imediatamente qualquer suspeita de acesso não autorizado, perda do dispositivo, comprometimento das credenciais ou incidente de segurança relacionado à sua conta.

13.3. O Usuário responderá pelos atos praticados mediante utilização de sua conta até o momento da comunicação formal do incidente, ressalvadas as hipóteses de falha de segurança atribuível à Plataforma ou de responsabilidade de terceiros, conforme apuração no caso concreto.

13.4. A Plataforma poderá bloquear preventivamente a conta do Usuário sempre que identificar indícios de utilização fraudulenta, risco à segurança da informação, tentativa de acesso não autorizado ou outra situação que possa comprometer a integridade do sistema ou a proteção dos dados pessoais.

Art. 14 – Registros de Acesso

14.1. Em conformidade com a legislação aplicável, a Plataforma poderá manter registros eletrônicos das operações realizadas pelos Usuários, observados os princípios da necessidade, finalidade e segurança.

14.2. Poderão ser registrados, quando tecnicamente necessários:

I – data e horário de acesso;

II – endereço IP;

III – identificador do dispositivo;

IV – versão do sistema operacional;

V – versão do Aplicativo;

VI – registros de autenticação;

VII – eventos relacionados à segurança da informação; e

VIII – demais informações técnicas indispensáveis à operação segura da Plataforma.

14.3. Os registros de acesso serão utilizados exclusivamente para fins de segurança da informação, auditoria, prevenção a fraudes, investigação de incidentes, cumprimento de obrigações legais, atendimento a determinações das autoridades competentes e exercício regular de direitos.

14.4. A retenção e a eliminação dos registros observarão os prazos e critérios estabelecidos na legislação aplicável, na Política de Privacidade e nas normas internas de governança da informação.

Art. 15 – Encerramento da Conta

15.1. O Usuário poderá solicitar o encerramento de sua conta por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo Aplicativo, observadas as condições estabelecidas neste Termo e na Política de Privacidade.

15.2. O encerramento da conta não implicará a eliminação imediata dos dados pessoais ou registros eletrônicos cuja conservação seja necessária para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, execução de políticas públicas, exercício regular de direitos, prevenção a fraudes, proteção da vida, segurança da informação ou outras hipóteses autorizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

15.3. Sempre que possível e observado o fundamento jurídico aplicável, os dados pessoais serão eliminados, anonimizados ou submetidos aos procedimentos de retenção previstos na legislação vigente e na Política de Privacidade.

15.4. O encerramento da conta não afasta eventual responsabilidade do Usuário por atos praticados durante a utilização da Plataforma, nem prejudica a continuidade de procedimentos administrativos ou judiciais relacionados às informações regularmente registradas no Aplicativo.

CAPÍTULO IV

FUNCIONALIDADES DO APLICATIVO

Art. 16 – Serviços Disponibilizados

16.1. O Aplicativo Disque Idoso 165 disponibiliza um conjunto de funcionalidades destinadas a apoiar ações de proteção, promoção e defesa dos direitos da pessoa idosa, bem como a facilitar a comunicação entre usuários, órgãos públicos e demais instituições integrantes da rede de proteção.

16.2. As funcionalidades poderão compreender, entre outras:

I – registro e encaminhamento de denúncias;

II – solicitação de atendimento;

III – acompanhamento de ocorrências;

IV – comunicação institucional;

V – compartilhamento autorizado de localização;

VI – monitoramento autorizado;

VII – recebimento de notificações;

VIII – acesso a informações, campanhas educativas e orientações;

IX – consulta ao histórico de atendimentos, quando aplicável;

X – integração com serviços públicos e sistemas autorizados; e

XI – outras funcionalidades compatíveis com a finalidade institucional do Aplicativo.

16.3. As funcionalidades disponibilizadas poderão variar conforme o perfil do Usuário, a localidade, os convênios firmados, a disponibilidade técnica, os atos normativos aplicáveis e as permissões concedidas.

16.4. O Aplicativo constitui ferramenta de apoio às políticas públicas de proteção da pessoa idosa, não substituindo os serviços públicos de emergência, saúde, segurança pública, assistência social ou qualquer outro atendimento prestado pelos órgãos competentes.

Art. 17 – Registro de Denúncias

17.1. O Aplicativo poderá permitir o registro de denúncias relacionadas a situações de violência, negligência, abandono, exploração financeira, abuso, discriminação ou qualquer outra violação dos direitos da pessoa idosa.

17.2. O Usuário compromete-se a fornecer informações verdadeiras, completas e, sempre que possível, acompanhadas de elementos que contribuam para a adequada apuração dos fatos.

17.3. O registro de denúncia não implica reconhecimento automático da veracidade das informações apresentadas, cabendo aos órgãos competentes proceder à análise, apuração e adoção das medidas cabíveis.

17.4. Sempre que permitido pela legislação e pela finalidade do serviço, poderá ser assegurado o tratamento sigiloso da identidade do denunciante, observadas as hipóteses legais de compartilhamento e requisição por autoridade competente.

17.5. O uso da funcionalidade de denúncia para fins ilícitos, fraudulentos, caluniosos ou incompatíveis com sua finalidade poderá sujeitar o responsável às sanções civis, administrativas e penais previstas na legislação vigente.

Art. 18 – Acompanhamento de Ocorrências

18.1. Sempre que tecnicamente possível e compatível com a natureza do atendimento, o Aplicativo poderá disponibilizar ao Usuário informações sobre o andamento das ocorrências registradas.

18.2. As informações disponibilizadas observarão os princípios da necessidade, confidencialidade, proteção de dados pessoais e sigilo legal.

18.3. O acompanhamento poderá ser limitado em razão da natureza da ocorrência, do interesse público, da proteção da pessoa idosa, da preservação de investigações ou de determinação legal ou judicial.

18.4. A disponibilização de informações dependerá das integrações existentes com os órgãos competentes e da disponibilidade técnica da Plataforma.

Art. 19 – Atendimento e Acolhimento

19.1. O Aplicativo poderá disponibilizar funcionalidades destinadas ao acolhimento, orientação e encaminhamento de usuários aos serviços públicos ou privados integrantes da rede de proteção da pessoa idosa.

19.2. O atendimento realizado por meio da Plataforma possui caráter informativo, orientativo e complementar, não substituindo avaliação técnica, atendimento presencial, atendimento médico, assistência social, atuação policial ou decisão administrativa ou judicial.

19.3. Os encaminhamentos realizados pelo Aplicativo observarão a competência legal dos órgãos envolvidos, não constituindo garantia de atendimento imediato, resolução da demanda ou adoção de medida específica.

Art. 20 – Comunicação com Órgãos Públicos

20.1. O Aplicativo poderá realizar integração eletrônica com órgãos e entidades da Administração Pública, observadas as competências legais de cada instituição e os instrumentos jurídicos aplicáveis.

20.2. As comunicações poderão compreender o encaminhamento de denúncias, solicitações, informações, documentos, registros eletrônicos ou outros dados necessários à execução de políticas públicas, observadas as bases legais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

20.3. O compartilhamento de informações ocorrerá exclusivamente quando necessário ao atendimento das finalidades institucionais da Plataforma, ao cumprimento de obrigação legal, à execução de políticas públicas, à proteção da vida ou da integridade física da pessoa idosa, ao exercício regular de direitos ou às demais hipóteses autorizadas pela legislação.

20.4. O envio de informações aos órgãos competentes não implica obrigação de atuação imediata, competindo exclusivamente às autoridades responsáveis a análise da demanda e a adoção das providências cabíveis.

Art. 21 – Monitoramento Autorizado

21.1. O Aplicativo poderá disponibilizar funcionalidades de monitoramento destinadas à proteção da pessoa idosa, observadas as permissões concedidas pelo Usuário, por seu representante legal ou as demais hipóteses previstas na legislação.

21.2. O monitoramento poderá compreender, conforme a funcionalidade disponibilizada:

I – compartilhamento de localização;

II – alertas automáticos;

III – acompanhamento de deslocamentos;

IV – comunicação com contatos previamente cadastrados;

V – envio de notificações de emergência;

VI – outras funcionalidades destinadas à proteção da pessoa idosa.

21.3. O monitoramento observará os princípios da necessidade, proporcionalidade, minimização de dados, privacidade e segurança da informação, sendo vedada sua utilização para finalidades incompatíveis com este Termo ou com a legislação vigente.

21.4. A utilização dessas funcionalidades poderá depender da ativação voluntária pelo Usuário, da concessão das permissões necessárias no dispositivo e da disponibilidade técnica dos serviços de localização.

Art. 22 – Notificações

22.1. O Aplicativo poderá encaminhar notificações eletrônicas relacionadas às funcionalidades disponibilizadas, incluindo informações sobre atendimentos, ocorrências, atualizações da Plataforma, campanhas institucionais, orientações, alertas de segurança e demais comunicações de interesse público.

22.2. As notificações poderão ser encaminhadas por meio de mensagens "push", correio eletrônico, mensagens de texto (SMS) ou outros canais eletrônicos disponibilizados pelo Usuário.

22.3. Sempre que tecnicamente possível, o Usuário poderá gerenciar suas preferências de recebimento de notificações, ressalvadas aquelas indispensáveis ao funcionamento da Plataforma, ao cumprimento de obrigação legal ou à proteção da vida e da integridade física da pessoa idosa.

Art. 23 – Funcionalidades Futuras

23.1. O Aplicativo poderá incorporar novas funcionalidades, integrações, serviços ou recursos tecnológicos destinados ao aperfeiçoamento da Plataforma e ao fortalecimento das políticas públicas de proteção da pessoa idosa.

23.2. A disponibilização de novas funcionalidades poderá depender de atualização do Aplicativo, de regulamentação específica, de celebração de convênios, de disponibilidade técnica ou de manifestação do Usuário, quando exigida pela legislação.

23.3. A inclusão de novas funcionalidades observará os princípios da legalidade, finalidade, necessidade, segurança da informação, acessibilidade, transparência e proteção de dados pessoais, bem como as disposições deste Termo de Uso e da Política de Privacidade.

23.4. Sempre que a implementação de novas funcionalidades implicar alteração relevante na forma de utilização do Aplicativo ou no tratamento de dados pessoais, os Usuários serão informados pelos meios oficiais da Plataforma, sem prejuízo das hipóteses em que a legislação exija nova manifestação de vontade ou consentimento específico.

CAPÍTULO V

GEOLOCALIZAÇÃO, BOTÃO DE EMERGÊNCIA E PERMISSÕES DO DISPOSITIVO

Art. 24 – Utilização da Localização

24.1. O Aplicativo poderá utilizar dados de geolocalização do dispositivo do Usuário exclusivamente para finalidades relacionadas à proteção da pessoa idosa, atendimento de ocorrências, encaminhamento de denúncias, acionamento de serviços de emergência, monitoramento autorizado e execução de políticas públicas.

24.2. A utilização da geolocalização ocorrerá mediante consentimento do Usuário, quando aplicável, ou com fundamento nas demais bases legais previstas na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), especialmente quando necessária para proteção da vida, da incolumidade física ou para execução de políticas públicas.

24.3. A coleta e o tratamento de dados de localização serão limitados ao estritamente necessário para a finalidade informada, observando os princípios da necessidade, finalidade, adequação, proporcionalidade e segurança da informação.

Art. 25 – Compartilhamento de Localização

25.1. Os dados de geolocalização poderão ser compartilhados com órgãos públicos competentes, familiares, cuidadores, representantes legais ou contatos previamente autorizados pelo Usuário, conforme configuração do Aplicativo.

25.2. O compartilhamento poderá ocorrer em tempo real, de forma pontual ou contínua, conforme funcionalidade ativada pelo Usuário ou exigência legal aplicável.

25.3. O compartilhamento de localização será sempre vinculado a finalidade específica, sendo vedada sua utilização para fins diversos daqueles previstos neste Termo ou na legislação vigente.

25.4. O Usuário poderá revogar o compartilhamento de localização a qualquer tempo, mediante desativação da funcionalidade no dispositivo ou no Aplicativo, ressalvadas hipóteses legais, judiciais ou de proteção da vida.

Art. 26 – Localização em Segundo Plano

26.1. O Aplicativo poderá, mediante autorização expressa do Usuário no dispositivo, coletar dados de localização em segundo plano para viabilizar funcionalidades de segurança, monitoramento autorizado e resposta a emergências.

26.2. A coleta em segundo plano será limitada ao mínimo necessário para a finalidade informada, sendo vedado qualquer tratamento excessivo, desproporcional ou incompatível com os princípios da LGPD.

26.3. O Usuário será informado de forma clara, destacada e acessível sobre a eventual ativação dessa funcionalidade, podendo desativá-la a qualquer momento nas configurações do dispositivo ou do Aplicativo.

Art. 27 – Botão de Emergência

27.1. O Aplicativo poderá disponibilizar funcionalidade de Botão de Emergência destinada ao envio imediato de solicitação de ajuda a contatos cadastrados e/ou órgãos públicos competentes.

27.2. A ativação do Botão de Emergência poderá resultar no envio automático de informações essenciais, incluindo, quando autorizado, localização atual, identificação do dispositivo e dados previamente cadastrados pelo Usuário.

27.3. O Botão de Emergência constitui ferramenta de apoio à proteção da pessoa idosa, não substituindo serviços públicos de emergência, cuja atuação depende de fatores operacionais, técnicos e institucionais próprios.

27.4. O uso indevido, abusivo ou fraudulento da funcionalidade poderá ensejar responsabilização civil, administrativa e penal do Usuário, nos termos da legislação vigente.

Art. 28 – Limitações Técnicas

28.1. O funcionamento das funcionalidades de geolocalização e emergência depende de fatores externos ao controle da Plataforma, incluindo disponibilidade de rede, conexão à internet, configurações do dispositivo, permissões concedidas pelo Usuário e serviços de terceiros.

28.2. A Plataforma não se responsabiliza por falhas decorrentes de indisponibilidade técnica, interrupção de serviços de telecomunicação, incompatibilidade de dispositivos ou restrições impostas por sistemas operacionais.

28.3. Ainda assim, a Plataforma adotará medidas razoáveis de segurança, redundância e continuidade para garantir a maior disponibilidade possível dos serviços.

Art. 29 – Permissões do Dispositivo

29.1. O funcionamento adequado do Aplicativo poderá depender da solicitação de permissões específicas no dispositivo do Usuário, incluindo, mas não se limitando a:

I – acesso à localização;

II – acesso à internet;

III – envio de notificações;

IV – acesso a recursos de emergência do sistema operacional;

V – armazenamento local de dados;

VI – acesso a contatos, quando necessário e autorizado.

29.2. As permissões serão solicitadas de forma clara, específica e contextualizada, sendo sempre facultado ao Usuário concedê-las ou revogá-las.

29.3. A revogação de permissões poderá impactar parcial ou totalmente o funcionamento de determinadas funcionalidades do Aplicativo, sem que isso implique falha ou responsabilidade automática da Plataforma.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 30 – Direitos do Usuário

30.1. São direitos do Usuário, sem prejuízo de outros previstos na legislação aplicável:

I – acesso às funcionalidades do Aplicativo conforme seu perfil e permissões concedidas;

II – informação clara, adequada e acessível sobre o funcionamento da Plataforma e sobre o tratamento de dados pessoais;

III – proteção de seus dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

IV – acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, incluindo finalidades, bases legais e compartilhamentos;

V – solicitação de correção, atualização ou exclusão de dados pessoais, quando aplicável;

VI – anonimização, bloqueio ou eliminação de dados tratados em desconformidade com a legislação;

VII – portabilidade de dados, nos termos da regulamentação aplicável;

VIII – revogação de consentimento, quando esta for a base legal utilizada;

IX – acesso aos canais de suporte e atendimento da Plataforma;

X – segurança e integridade no uso do Aplicativo, dentro dos limites técnicos disponíveis;

XI – proteção especial às informações relacionadas à pessoa idosa, nos termos do Estatuto da Pessoa Idosa;

XII – ciência sobre compartilhamento de dados com órgãos públicos ou terceiros, quando juridicamente permitido.

Art. 31 – Deveres do Usuário

31.1. Constituem deveres do Usuário:

I – fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas;

II – utilizar o Aplicativo de forma lícita, ética e compatível com sua finalidade institucional;

III – respeitar a legislação vigente, especialmente a legislação de proteção à pessoa idosa e de proteção de dados pessoais;

IV – manter sigilo e guarda adequada de suas credenciais de acesso;

V – utilizar a Plataforma de forma responsável, evitando uso indevido ou abusivo;

VI – não inserir dados falsos, enganosos ou de terceiros sem autorização legal;

VII – não comprometer a segurança, integridade ou funcionamento do Aplicativo;

VIII – cooperar com verificações de segurança ou autenticação quando solicitado;

IX – respeitar direitos de terceiros, especialmente da pessoa idosa;

X – comunicar imediatamente incidentes de segurança ou suspeitas de uso indevido da conta.

Art. 32 – Condutas Vedadas

32.1. É expressamente vedado ao Usuário:

I – utilizar o Aplicativo para fins ilícitos, fraudulentos ou abusivos;

II – inserir denúncias falsas ou deliberadamente distorcidas;

III – utilizar identidade de terceiros sem autorização legal;

IV – praticar assédio, difamação, ameaça ou perseguição por meio da Plataforma;

V – tentar acessar áreas restritas sem autorização;

VI – interferir no funcionamento técnico do Aplicativo;

VII – realizar engenharia reversa, cópia indevida ou exploração do sistema;

VIII – utilizar o Aplicativo para fins comerciais não autorizados;

IX – explorar vulnerabilidades de segurança;

X – utilizar a Plataforma para qualquer finalidade incompatível com sua função de proteção da pessoa idosa.

Art. 33 – Boa-fé e Cooperação

33.1. O Usuário compromete-se a utilizar o Aplicativo conforme os princípios da boa-fé objetiva, lealdade e cooperação, contribuindo para a efetividade das políticas públicas de proteção à pessoa idosa.

33.2. A utilização da Plataforma deve observar sua finalidade pública e social, sendo vedado qualquer comportamento que comprometa sua integridade, confiabilidade ou segurança.

33.3. O Usuário reconhece que a efetividade do sistema depende da veracidade das informações fornecidas e da cooperação com os órgãos competentes.

CAPÍTULO VII

DENÚNCIAS E RESPONSABILIDADE PELAS INFORMAÇÕES

Art. 34 – Registro das Denúncias

34.1. O Aplicativo permite o registro de denúncias relacionadas a possíveis violações de direitos da pessoa idosa, incluindo situações de violência, negligência, abandono, exploração financeira, discriminação ou outras violações previstas em lei.

34.2. O Usuário poderá fornecer informações descritivas, documentos, imagens, vídeos, áudios e dados de localização, quando tecnicamente disponíveis e autorizados.

34.3. O registro da denúncia não implica reconhecimento automático de veracidade, cabendo aos órgãos competentes a análise, classificação e adoção das medidas cabíveis.

Art. 35 – Boa-fé do Denunciante

35.1. O Usuário compromete-se a realizar denúncias com base em fatos verídicos ou razoavelmente fundados, agindo sempre de boa-fé.

35.2. A utilização da funcionalidade de denúncia deve ter finalidade exclusiva de proteção da pessoa idosa e comunicação de possíveis violações de direitos.

35.3. O uso da ferramenta para fins abusivos, retaliatórios ou fraudulentos poderá ensejar responsabilização civil, administrativa e penal.

Art. 36 – Informações Falsas

36.1. A inserção deliberada de informações falsas, incompletas ou enganosas poderá resultar em suspensão ou bloqueio da conta do Usuário, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

36.2. A Plataforma poderá registrar eventos técnicos necessários à investigação de uso indevido, segurança da informação e prevenção a fraudes.

36.3. Sempre que necessário, as informações poderão ser compartilhadas com autoridades competentes, nos termos da legislação aplicável.

Art. 37 – Encaminhamento aos Órgãos Competentes

37.1. As denúncias serão encaminhadas aos órgãos públicos competentes conforme sua natureza e atribuições legais.

37.2. O encaminhamento não implica obrigação de atuação imediata ou resultado específico, competindo exclusivamente aos órgãos destinatários a análise e adoção das providências cabíveis.

37.3. O fluxo de encaminhamento observará os princípios da proteção de dados pessoais, minimização, sigilo, segurança da informação e necessidade.

Art. 38 – Sigilo da Identidade

38.1. A identidade do denunciante poderá ser protegida, sempre que tecnicamente possível e juridicamente permitido, especialmente em situações de risco.

38.2. O sigilo poderá ser relativizado quando houver determinação legal, ordem judicial ou necessidade de proteção da vida, da incolumidade física ou de interesse público relevante.

38.3. O tratamento da denúncia independe da divulgação da identidade do denunciante, sempre que possível, respeitando-se as limitações legais e operacionais.

CAPÍTULO VIII

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Art. 39 – Compromisso com a Privacidade

39.1. O Aplicativo realiza o tratamento de dados pessoais em estrita conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas aplicáveis, adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os direitos dos titulares.

39.2. O tratamento de dados observará, em todas as etapas, os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.

39.3. A proteção da privacidade e dos dados pessoais constitui requisito essencial para o funcionamento da Plataforma, especialmente em razão da natureza sensível das informações relacionadas à pessoa idosa.

Art. 40 – Bases Legais do Tratamento

40.1. O tratamento de dados pessoais poderá ser realizado com fundamento nas bases legais previstas na LGPD, incluindo, conforme a finalidade específica:

I – execução de políticas públicas;

II – cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

III – proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros;

IV – tutela da saúde, quando aplicável;

V – execução de contrato ou procedimentos preliminares;

VI – exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;

VII – legítimo interesse, quando aplicável e devidamente justificado;

VIII – consentimento do titular, quando exigido pela legislação.

40.2. O tratamento de dados sensíveis observará, adicionalmente, as hipóteses legais específicas previstas no artigo 11 da LGPD.

Art. 41 – Finalidades do Tratamento

41.1. Os dados pessoais poderão ser tratados para as seguintes finalidades:

I – viabilizar o funcionamento do Aplicativo;

II – registrar, encaminhar e acompanhar denúncias;

III – apoiar políticas públicas de proteção da pessoa idosa;

IV – promover atendimento e acolhimento ao Usuário;

V – permitir comunicação com órgãos públicos competentes;

VI – autenticar e identificar Usuários;

VII – garantir segurança da informação e prevenção a fraudes;

VIII – cumprir obrigações legais e regulatórias;

IX – gerar estatísticas anonimizadas para melhoria de políticas públicas;

X – aprimorar os serviços oferecidos pela Plataforma.

Art. 42 – Dados Tratados

42.1. Poderão ser tratados, conforme a funcionalidade utilizada:

I – dados de identificação (nome, CPF, documento oficial);

II – dados de contato (telefone, e-mail);

III – dados de localização geográfica;

IV – dados de autenticação e acesso;

V – dados de dispositivos e logs técnicos;

VI – dados fornecidos em denúncias e solicitações;

VII – dados de comunicação com órgãos públicos;

VIII – dados sensíveis, quando estritamente necessários e autorizados pela legislação aplicável.

42.2. O tratamento de dados será limitado ao mínimo necessário para o alcance das finalidades previstas neste Termo.

Art. 43 – Direitos do Titular

43.1. O titular dos dados pessoais possui os direitos previstos na LGPD, incluindo:

I – confirmação da existência de tratamento;

II – acesso aos dados;

III – correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

IV – anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou excessivos;

V – portabilidade dos dados;

VI – informação sobre compartilhamento de dados;

VII – revogação do consentimento, quando aplicável;

VIII – oposição ao tratamento, nos termos da legislação;

IX – revisão de decisões automatizadas, quando houver.

Art. 44 – Exercício dos Direitos

44.1. Os direitos do titular poderão ser exercidos por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo Aplicativo.

44.2. O atendimento às solicitações observará os prazos, limites legais e hipóteses de restrição previstas na legislação, especialmente quando houver necessidade de preservação de sigilo, segurança pública, investigação ou cumprimento de obrigação legal.

Art. 45 – Retenção dos Dados

45.1. Os dados pessoais serão armazenados apenas pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades previstas neste Termo ou conforme exigido por obrigação legal, regulatória ou contratual.

45.2. Após o término do tratamento, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou mantidos sob guarda nas hipóteses legais de retenção, incluindo:

I – cumprimento de obrigação legal ou regulatória;

II – exercício regular de direitos;

III – proteção da vida e da incolumidade física;

IV – interesse público;

V – preservação de políticas públicas.

CAPÍTULO IX

COMPARTILHAMENTO DE DADOS

rt. 46 – Compartilhamento Institucional

46.1. O compartilhamento de dados pessoais poderá ocorrer entre órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta, quando necessário à execução de políticas públicas, ao cumprimento de obrigação legal ou à proteção da pessoa idosa.

46.2. O compartilhamento observará os princípios da finalidade, necessidade, adequação, segurança e minimização de dados.

Art. 47 – Compartilhamento com Órgãos Públicos

47.1. Os dados poderão ser compartilhados com órgãos públicos competentes, incluindo áreas de assistência social, saúde, segurança pública, Ministério Público e demais instituições integrantes da rede de proteção à pessoa idosa.

47.2. O compartilhamento será realizado exclusivamente quando necessário para apuração de denúncias, atendimento de ocorrências ou execução de políticas públicas.

47.3. O recebimento dos dados pelos órgãos destinatários não implica obrigação de atuação imediata, cabendo a cada instituição a adoção das medidas cabíveis conforme sua competência legal.

Art. 48 – Compartilhamento com Prestadores de Serviço

48.1. O Aplicativo poderá utilizar prestadores de serviço para suporte tecnológico, hospedagem, manutenção, segurança da informação, armazenamento em nuvem e outras atividades operacionais.

48.2. Tais prestadores atuarão na qualidade de operadores de dados, obrigando-se a seguir as instruções do controlador e as disposições da LGPD, especialmente quanto à confidencialidade, segurança e finalidade do tratamento.

Art. 49 – Determinação Judicial

49.1. O compartilhamento de dados pessoais poderá ocorrer mediante ordem judicial ou requisição legal de autoridade competente, nos termos da legislação vigente.

49.2. Nesses casos, o fornecimento de dados será restrito ao estritamente necessário para o cumprimento da determinação.

Art. 50 – Transferência Internacional de Dados

50.1. O Aplicativo poderá realizar transferência internacional de dados pessoais apenas quando necessária à operação de serviços tecnológicos, como armazenamento em nuvem, observadas as exigências da LGPD.

50.2. A transferência internacional somente ocorrerá para países ou organismos que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ou mediante adoção de garantias contratuais, técnicas e legais apropriadas.

50.3. O Usuário será informado, sempre que exigido pela legislação, sobre eventual transferência internacional de seus dados pessoais.

CAPÍTULO X

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Art. 51 – Medidas Técnicas

51.1. O Aplicativo adota medidas técnicas de segurança da informação compatíveis com as melhores práticas de mercado e com a legislação aplicável, incluindo controles de acesso, criptografia, autenticação, proteção de dados em trânsito e em repouso, monitoramento de sistemas e mecanismos de prevenção a acessos não autorizados.

51.2. As medidas de segurança são continuamente revisadas e atualizadas para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações tratadas pela Plataforma.

Art. 52 – Medidas Administrativas

52.1. O Aplicativo adota medidas administrativas de segurança da informação, incluindo políticas internas de acesso, gestão de perfis, treinamento de operadores, controle de permissões e segregação de funções.

52.2. O acesso a dados pessoais é restrito a profissionais e sistemas autorizados, observando critérios de necessidade, finalidade e minimização de dados.

52.3. Todos os agentes que atuam no tratamento de dados estão sujeitos a deveres de confidencialidade e sigilo.

Art. 53 – Registro de Eventos (Logs)

53.1. A Plataforma poderá manter registros de eventos relacionados ao uso do sistema, incluindo acessos, autenticações, operações realizadas e eventos de segurança.

53.2. Os registros serão utilizados exclusivamente para auditoria, segurança da informação, prevenção a fraudes, investigação de incidentes e cumprimento de obrigações legais.

53.3. O tratamento desses registros observará a LGPD e o Marco Civil da Internet, especialmente quanto à guarda e disponibilização de registros de acesso a aplicações de internet, nos termos da legislação aplicável.

Art. 54 – Incidentes de Segurança

54.1. Considera-se incidente de segurança qualquer evento confirmado ou suspeito que comprometa a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou autenticidade de dados pessoais ou sistemas da Plataforma.

54.2. Em caso de incidente, serão adotadas medidas imediatas de contenção, mitigação de danos e restauração da segurança dos sistemas.

Art. 55 – Comunicação de Incidentes

55.1. Quando o incidente de segurança puder acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados, o Controlador comunicará o ocorrido à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados, nos termos da legislação vigente.

55.2. A comunicação conterá, sempre que possível, natureza dos dados afetados, medidas técnicas adotadas, riscos identificados e ações de mitigação.

55.3. A comunicação poderá ocorrer de forma escalonada, conforme gravidade e extensão do incidente, observadas as diretrizes da ANPD.

CAPÍTULO XI

LICENÇA DE USO DO SOFTWARE

Art. 56 – Licença de Uso

56.1. O Aplicativo concede ao Usuário licença limitada, não exclusiva, intransferível, revogável e não sublicenciável para utilização do software, exclusivamente para as finalidades previstas neste Termo.

Parágrafo único. A licença não implica transferência de tecnologia, código-fonte ou qualquer direito de propriedade intelectual, sendo restrita ao uso funcional da Plataforma no âmbito de sua finalidade pública.

Art. 57 – Limitações da Licença

57.1. É vedado ao Usuário:
I – copiar, modificar ou reproduzir o software;
II – realizar engenharia reversa, descompilação ou extração de código-fonte;
III – comercializar, alugar ou sublicenciar o Aplicativo;
IV – utilizar o software para finalidades não autorizadas;
V – contornar mecanismos de segurança ou autenticação.

57.2. O descumprimento deste artigo poderá ensejar responsabilização civil, administrativa e penal.

Art. 58 – Atualizações

58.1. O Aplicativo poderá ser atualizado automaticamente ou mediante solicitação do Usuário.

58.2. As atualizações poderão alterar funcionalidades sem que isso configure violação de direitos do Usuário, preservadas as finalidades essenciais da Plataforma.

58.3. A continuidade de uso implica aceitação das alterações.

CAPÍTULO XII

PROPRIEDADE INTELECTUAL

Art. 59 – Direitos Autorais

59.1. O conteúdo, estrutura, design, bases de dados, códigos e funcionalidades do Aplicativo são protegidos pela legislação de propriedade intelectual.

59.2. É vedada reprodução ou uso não autorizado.

59.3. O acesso ao Aplicativo não confere direito de exploração econômica, engenharia reversa funcional ou apropriação de lógica de negócio, salvo nos limites legais.

Art. 60 – Marcas

60.1. Marcas e sinais distintivos são protegidos pela legislação de propriedade industrial.

60.2. É proibido seu uso sem autorização expressa.

Art. 61 – Software

61.1. O software é protegido pela Lei nº 9.609/1998.

61.2. O Usuário não adquire propriedade sobre o sistema, apenas licença de uso.

Art. 62 – Restrições de Uso

62.1. É expressamente proibido:
I – exploração comercial não autorizada;
II – criação de sistemas concorrentes baseados na Plataforma;
III – remoção de avisos de propriedade intelectual;
IV – violação de direitos autorais ou industriais;
V – extração massiva de dados (scraping, harvesting ou técnicas similares) sem autorização do Controlador.

62.2. A violação sujeita o infrator às sanções legais cabíveis**.**

CAPÍTULO XIII

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

Art. 63 – Disponibilidade

63.1. O Aplicativo buscará manter disponibilidade contínua, estável e segura, podendo ocorrer indisponibilidades temporárias.

63.2. A disponibilidade depende de infraestrutura tecnológica, internet, integrações com sistemas externos e fatores alheios ao controle direto da Plataforma.

63.3. A indisponibilidade temporária não caracteriza falha na prestação do serviço público, desde que adotadas medidas razoáveis de normalização e continuidade.

Art. 64 – Manutenções

64.1. Poderão ocorrer manutenções preventivas, corretivas ou evolutivas.

64.2. Tais manutenções poderão gerar indisponibilidade total ou parcial dos serviços.

64.3. Sempre que tecnicamente viável, serão comunicadas previamente aos Usuários.

Art. 65 – Interrupções Programadas

65.1. Poderão ocorrer interrupções programadas para atualização, migração ou ajustes técnicos.

65.2. Serão comunicadas quando tecnicamente viável, por meio dos canais oficiais da Plataforma.

65.3. Durante as interrupções, funcionalidades poderão ficar temporariamente indisponíveis, sem prejuízo da continuidade do serviço público.

Art. 66 – Caso Fortuito e Força Maior

66.1. A Plataforma não será responsável por falhas decorrentes de caso fortuito ou força maior.

66.2. Incluem-se, entre outros, desastres naturais, falhas generalizadas de energia ou telecomunicações, ataques cibernéticos de grande escala e eventos imprevisíveis e inevitáveis.

66.3. Serão adotadas medidas razoáveis para restabelecimento dos serviços no menor prazo possível.

66.4. As hipóteses deste artigo não afastam o dever de continuidade e adoção de planos de contingência compatíveis com a natureza de serviço público essencial, especialmente no que se refere à proteção da pessoa idosa.

CAPÍTULO XIV

SUSPENSÃO, BLOQUEIO E EXCLUSÃO DE CONTAS

Art. 67 – Hipóteses de Suspensão

67.1. A conta do Usuário poderá ser suspensa temporariamente quando identificadas:
I – suspeita de uso indevido, fraudulento ou incompatível com este Termo;
II – violação das disposições deste Termo de Uso;
III – risco à segurança da Plataforma, dos dados pessoais ou de terceiros;
IV – inconsistências cadastrais relevantes;
V – determinação de autoridade competente;
VI – necessidade de verificação adicional de identidade ou autenticação.

67.2. A suspensão possui caráter preventivo e protetivo, voltado à integridade da Plataforma e à segurança dos titulares de dados.

Art. 68 – Bloqueio Preventivo

68.1. A Plataforma poderá realizar bloqueio preventivo quando houver indícios razoáveis de acesso não autorizado, comprometimento de credenciais ou atividades incompatíveis com o uso legítimo do sistema.

68.2. O bloqueio preventivo poderá ocorrer sem aviso prévio quando necessário para evitar danos imediato à Plataforma, aos Usuários ou a terceiros.

68.3. Sempre que possível, o Usuário será informado sobre o bloqueio e poderá solicitar reavaliação por meio dos canais oficiais, assegurado procedimento mínimo de contestação administrativa, com análise pela área responsável.

Art. 69 – Cancelamento de Conta

69.1. A conta poderá ser cancelada nas seguintes hipóteses:
I – solicitação do próprio Usuário;
II – violação grave ou reiterada deste Termo;
III – uso indevido da Plataforma;
IV – prática de atividades ilícitas;
V – determinação legal ou judicial;
VI – inatividade prolongada, quando tecnicamente aplicável.

69.2. O cancelamento implica desativação do acesso às funcionalidades, sem prejuízo da preservação de dados pessoais nas hipóteses legais previstas na LGPD, incluindo cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos e proteção do interesse público.

Art. 70 – Exclusão da Conta

70.1. A exclusão da conta poderá ocorrer mediante solicitação do Usuário ou por determinação da Plataforma, nos termos da legislação aplicável.

70.2. A exclusão não implica eliminação imediata de todos os dados pessoais, os quais poderão ser mantidos nas hipóteses previstas na Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

70.3. Sempre que juridicamente possível, os dados serão eliminados ou anonimizados após o término da necessidade de retenção.

70.4. A exclusão definitiva da conta poderá ser precedida de verificação e registro administrativo mínimo, especialmente quando envolver suspeita de fraude, risco a terceiros ou obrigação legal de preservação de dados.

CAPÍTULO XV

RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES

Art. 71 – Responsabilidades do Usuário

71.1. O Usuário é responsável pela veracidade, precisão e atualização das informações fornecidas no uso do Aplicativo.

71.2. O Usuário responde pelos atos praticados mediante utilização de sua conta, credenciais ou dispositivo, salvo quando comprovada falha de segurança, vulnerabilidade sistêmica ou acesso indevido atribuível à Plataforma.

71.3. O Usuário compromete-se a utilizar o Aplicativo de forma lícita, ética e conforme sua finalidade institucional, observando a legislação vigente e este Termo de Uso.

71.4. O Usuário responde por uso indevido, abusivo ou fraudulento das funcionalidades, incluindo envio de informações falsas ou acionamento indevido de mecanismos de emergência, nos limites de sua culpabilidade e do nexo de causalidade verificável.

Art. 72 – Responsabilidades da Plataforma

72.1. A Plataforma responde pela disponibilização do Aplicativo conforme padrões razoáveis de segurança, estabilidade e continuidade, compatíveis com o estado da técnica e a natureza de serviço público digital essencial.

72.2. A Plataforma adota medidas técnicas e administrativas de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

72.3. A Plataforma atua como instrumento tecnológico de apoio à execução de políticas públicas, não sendo responsável por decisões administrativas, assistenciais ou operacionais adotadas por órgãos públicos competentes, quando inexistente falha técnica ou informacional atribuível ao sistema.

72.4. A Plataforma não responde por conteúdos inseridos por Usuários ou terceiros quando não houver falha de controle razoavelmente exigível, nos termos da legislação aplicável e do estado da técnica.

72.5. A responsabilidade da Plataforma será apurada considerando:
I – nexo causal entre conduta e dano;
II – grau de previsibilidade do evento;
III – diligência técnica razoável exigível em sistemas similares;
IV – cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

Art. 73 – Limitações Técnicas

73.1. O funcionamento do Aplicativo depende de fatores externos, incluindo conectividade, infraestrutura de telecomunicações, serviços de terceiros, dispositivos do Usuário e configurações de sistema.

73.2. A Plataforma não garante funcionamento ininterrupto ou livre de falhas, mas assegura adoção de medidas técnicas razoáveis de continuidade, redundância e recuperação.

73.3. Falhas técnicas, interrupções ou instabilidades não caracterizam, por si só, inadimplemento ou falha na prestação do serviço público, quando compatíveis com limitações técnicas previsíveis do ambiente digital.

Art. 74 – Exclusões de Responsabilidade

74.1. A Plataforma não será responsabilizada por danos decorrentes de:
I – decisões de órgãos públicos com base em informações processadas pelo sistema, quando inexistente erro técnico atribuível à Plataforma;
II – uso indevido ou inadequado do Aplicativo pelo Usuário;
III – informações falsas, incompletas ou adulteradas fornecidas pelo Usuário;
IV – falhas em redes de telecomunicação, provedores ou serviços de terceiros;
V – eventos de caso fortuito ou força maior;
VI – acesso não autorizado decorrente de culpa exclusiva do Usuário ou de terceiros não vinculados à Plataforma;
VII – indisponibilidades temporárias decorrentes de manutenção, atualização ou sobrecarga previsível de sistema.

74.2. As exclusões previstas neste artigo não afastam:
I – responsabilidade por falhas comprovadas de segurança sob controle da Plataforma;
II – obrigações legais decorrentes da LGPD;
III – dever de mitigação de danos quando tecnicamente possível;
IV – responsabilidade por omissão culposa em medidas de segurança exigíveis.

Art. 75 – Responsabilidade dos Órgãos Competentes

75.1. Os órgãos públicos destinatários das informações são responsáveis pela análise, validação e adoção de medidas cabíveis no âmbito de suas competências legais.

75.2. O recebimento de denúncias ou solicitações não implica obrigação automática de atuação, devendo cada caso ser analisado conforme critérios legais, técnicos e administrativos aplicáveis.

75.3. Cada órgão responde pelos atos administrativos, assistenciais ou operacionais praticados no exercício de suas atribuições, sem prejuízo da coordenação interinstitucional prevista em lei.

CAPÍTULO XVI

ATUALIZAÇÕES E MODIFICAÇÕES

Art. 76 – Atualizações do Aplicativo

76.1. O Aplicativo poderá ser atualizado periodicamente para melhoria de desempenho, correção de falhas, reforço de segurança, adequação normativa ou inclusão de novas funcionalidades.

76.2. As atualizações poderão ocorrer de forma automática ou mediante solicitação do Usuário, conforme configurações do dispositivo e da Plataforma.

76.3. As atualizações poderão alterar, ampliar, restringir ou descontinuar funcionalidades, desde que preservadas as finalidades essenciais do serviço público digital e observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 77 – Alterações deste Termo

77.1. Este Termo poderá ser alterado a qualquer tempo para adequação legal, regulatória, técnica ou operacional.

77.2. As alterações entrarão em vigor após sua publicação nos canais oficiais do Aplicativo, com comunicação aos Usuários por meios eletrônicos disponíveis.

77.3. A continuidade do uso após a vigência das alterações implica aceitação das novas condições, ressalvadas hipóteses em que a legislação exija consentimento expresso ou nova base legal específica.

Art. 78 – Continuidade de Uso

78.1. A manutenção do uso do Aplicativo após atualizações ou alterações deste Termo constitui concordância com suas condições vigentes.

78.2. Caso o Usuário não concorde com as alterações, poderá interromper o uso e solicitar o encerramento de sua conta, sem prejuízo de retenções legais obrigatórias.

CAPÍTULO XVII

COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

Art. 79 – Notificações

79.1. O Aplicativo poderá enviar notificações eletrônicas relacionadas ao seu funcionamento, incluindo alertas operacionais, comunicações de segurança, atualizações de serviços, respostas a solicitações e informações institucionais.

79.2. As notificações poderão ser enviadas por meio do próprio Aplicativo, correio eletrônico (e-mail), mensagens de texto (SMS) ou outros canais eletrônicos previamente cadastrados e autorizados pelo Usuário.

79.3. O Usuário poderá, quando tecnicamente disponível, ajustar preferências de recebimento de comunicações, ressalvadas aquelas de caráter essencial, especialmente relacionadas à segurança, autenticação e funcionamento do serviço público digital.

Art. 80 – Validade das Comunicações

80.1. As comunicações eletrônicas realizadas pela Plataforma terão validade jurídica quando relacionadas às funcionalidades do Aplicativo e às relações estabelecidas neste Termo, nos termos da legislação aplicável.

80.2. Considera-se realizada a comunicação quando enviada aos canais cadastrados ou habilitados pelo Usuário na Plataforma, presumindo-se seu recebimento, salvo comprovação técnica de falha ou indisponibilidade do meio de envio.

80.3. A presunção de recebimento não afasta a possibilidade de prova em contrário, quando demonstrada falha técnica, erro sistêmico ou inexistência de entrega no canal utilizado.

Art. 81 – Comunicações Institucionais

81.1. O Aplicativo poderá realizar comunicações institucionais, incluindo campanhas públicas, orientações de segurança, informações sobre direitos da pessoa idosa e políticas públicas.

81.2. Essas comunicações observarão os princípios da finalidade, necessidade, adequação, transparência e minimização de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

81.3. É vedado o tratamento de dados pessoais para finalidades incompatíveis com aquelas previstas neste Termo ou em base legal específica.

Art. 82 – Meios Oficiais de Contato

82.1. São considerados meios oficiais de contato aqueles disponibilizados e expressamente indicados pela Plataforma no próprio Aplicativo ou em seus canais institucionais.

82.2. O Usuário reconhece como válidas, para todos os fins legais, as comunicações realizadas por esses meios oficiais, especialmente para efeitos de notificação, orientação e resposta a solicitações.

82.3. A Plataforma não se responsabiliza por comunicações realizadas por canais não oficiais ou por terceiros não autorizados, nem por eventuais fraudes, falsificações ou uso indevido de identidade fora dos meios oficiais.

82.4. A validação de autenticidade das comunicações deverá sempre considerar os mecanismos oficiais de verificação disponibilizados pela Plataforma.

CAPÍTULO XVIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 83 – Conformidade Legal

83.1. Este Termo será interpretado e aplicado em conformidade com a Constituição Federal, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a Lei nº 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), o Código Civil e demais normas aplicáveis à Administração Pública e à proteção de dados pessoais.

83.2. Em caso de conflito entre as disposições deste Termo e a legislação vigente, prevalecerão sempre as normas legais aplicáveis.

Art. 84 – Auditoria e Compliance

84.1. O Aplicativo poderá ser submetido a auditorias internas e externas, inclusive por órgãos de controle, fiscalização e entidades competentes, com o objetivo de verificar conformidade legal, segurança da informação e adequação das práticas de tratamento de dados pessoais.

84.2. A Plataforma adota práticas de governança, gestão de riscos e compliance voltadas à integridade dos sistemas, proteção de dados pessoais e conformidade regulatória contínua**.**

Art. 85 – Nulidade Parcial

85.1. Caso qualquer disposição deste Termo seja considerada inválida, ilegal ou inexequível por autoridade competente, as demais disposições permanecerão plenamente válidas e eficazes.

85.2. As partes comprometem-se a substituir a disposição inválida por outra juridicamente válida, que produza efeitos equivalentes e preserve, na maior extensão possível, a finalidade original do Termo.

Art. 86 – Tolerância

86.1. A eventual tolerância quanto ao descumprimento de qualquer disposição deste Termo não constituirá renúncia de direito, novação ou alteração contratual tácita.

86.2. A não exigência imediata de cumprimento de qualquer obrigação não impedirá sua exigibilidade futura a qualquer tempo.

Art. 87 – Vigência

87.1. Este Termo entra em vigor na data de sua publicação nos canais oficiais do Aplicativo.

87.2. O Termo permanecerá vigente enquanto o Aplicativo estiver em operação, podendo ser alterado nos termos previstos neste instrumento.

Art. 88 – Alterações Normativas

88.1. A superveniência de alterações legislativas, regulatórias ou normativas poderá ensejar a atualização automática ou a adequação posterior deste Termo, independentemente de revisão integral imediata.

88.2. Sempre que possível, tais adequações serão implementadas de forma a preservar a continuidade dos serviços públicos digitais e a segurança jurídica dos Usuários.

Art. 89 – Solução Consensual de Controvérsias

89.1. As partes comprometem-se a buscar, sempre que possível, a solução consensual de controvérsias decorrentes da utilização do Aplicativo.

89.2. Poderão ser utilizados mecanismos administrativos, canais institucionais de atendimento, ouvidoria, mediação ou outros meios adequados de resolução de conflitos, antes da propositura de medida judicial, quando compatível com a natureza da controvérsia.

Art. 90 – Legislação Aplicável

90.1. Este Termo será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente:
I – Constituição Federal;
II – Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
III – Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
IV – Lei nº 10.741/2003 (Estatuto da Pessoa Idosa);
V – Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital);
VI – Código Civil Brasileiro;
VII – demais normas aplicáveis à Administração Pública e à proteção de dados pessoais.

Art. 91 – Foro Competente

91.1. Fica eleito o foro competente conforme a natureza jurídica do Controlador e as regras de competência previstas na legislação aplicável, especialmente aquelas relacionadas à Fazenda Pública, quando for o caso.

91.2. Serão observadas, quando aplicáveis, as regras de competência da Justiça competente para demandas envolvendo entes públicos, proteção de dados pessoais e políticas públicas digitais.