

Termos de Serviço – Tera Tecnologia

Última atualização: 15 de março de 2026.

Estes Termos de Serviço ("Termos") regem o uso da plataforma e dos serviços oferecidos pela **Tera Tecnologia**, plataforma de automação e inteligência artificial para gestão pública e privada. Ao acessar nosso site ou utilizar nossos serviços, você concorda com estes termos.

1. Objeto e Licença de Uso

A Tera Tecnologia concede aos clientes (Municípios ou demais Entidades Contratantes) uma licença de uso de software, não exclusiva e intransferível, na modalidade **SaaS (Software as a Service)**.

- A plataforma inclui o uso de agentes de Inteligência Artificial para interação via API oficial do WhatsApp Business.
- O serviço é destinado estritamente à gestão de serviços privados e de saúde pública e atendimento à população.

2. Responsabilidades do Cliente (Contratante)

Ao utilizar a plataforma, o Cliente compromete-se a:

- **Conformidade Legal:** Utilizar os serviços em total conformidade com a legislação brasileira, em especial a LGPD e as normas do SUS.
- **Gestão do Número:** Providenciar e manter a titularidade do número de telefone e da conta no Business Manager da Meta necessários para a integração.
- **Conteúdo:** Responsabilizar-se por todas as informações e orientações de saúde fornecidas pela IA que tenham sido configuradas ou validadas pela Secretaria de Saúde local.

3. Uso de Inteligência Artificial e Limitações

O usuário declara estar ciente de que:

- A plataforma utiliza modelos de IA para processamento de linguagem natural. Embora busquemos a máxima precisão, a IA pode gerar respostas imprecisas ou incompletas.
- **Natureza Consultiva:** O agente de IA atua como uma ferramenta de triagem e suporte, **não substituindo**, em hipótese alguma, o diagnóstico médico ou a decisão final de um profissional de saúde humano.
- A Tera Tecnologia não se responsabiliza por decisões clínicas tomadas exclusivamente com base nas interações da IA sem a devida supervisão técnica do município.

4. Integração com Terceiros (Meta/WhatsApp)

A prestação dos serviços depende da disponibilidade das APIs de terceiros (Meta Platforms, Inc.).

- A Tera Tecnologia não se responsabiliza por interrupções causadas por falhas na infraestrutura da Meta, bloqueios de números por violação de políticas da plataforma de mensagens ou alterações unilaterais nas regras de uso da API oficial.

5. Propriedade Intelectual

Todos os direitos de propriedade intelectual sobre a plataforma, algoritmos, fluxos de automação e marcas são de propriedade exclusiva da Tera Tecnologia. O uso da plataforma não transfere ao Cliente qualquer direito de propriedade sobre o código-fonte ou a tecnologia subjacente.

6. Disponibilidade e Suporte

A Tera Tecnologia envidará os melhores esforços para manter a plataforma disponível 24/7, ressalvadas as janelas de manutenção programada. O suporte técnico será prestado conforme os níveis de serviço (SLA) estabelecidos no contrato específico de prestação de serviços.

7. Proteção de Dados e Sigilo

As partes concordam em cumprir as obrigações previstas na nossa **Política de Privacidade** e na LGPD. A Tera Tecnologia manterá estrito sigilo sobre os dados dos cidadãos, tratando-os apenas para as finalidades previstas na execução do software.

8. Rescisão

O descumprimento de qualquer cláusula destes Termos poderá ensejar a suspensão imediata do acesso à plataforma. Em caso de encerramento do contrato, a Tera Tecnologia garante a exportação dos dados históricos de atendimento ao Cliente, mediante solicitação prévia, antes da exclusão definitiva das bases de dados.

9. Foro

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca do Rio de Janeiro/RJ para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste instrumento.