

Já conheces o Chatbot da Linha Internet Segura?

Em entrevista, a Gestora da Linha Internet Segura (LIS), no projeto Centro Internet Segura, Carolina Soares, conta-te tudo sobre o Chatbot da LIS – um assistente virtual criado com recurso a Inteligência Artificial e explica-te qual o seu objetivo, funcionalidades e mecanismos de segurança: “É uma ferramenta segura porque recorre a corpo de texto que está validado. Foca os diferentes tipos de crime, os diferentes tipos de vítimas, as consequências, as estratégias, informação verificada e confiável, que pode ser acedida 24 horas por dia, por qualquer pessoa, sem que isso seja substituto do apoio à vítima”.

Qual é que foi o contexto que levou até à criação deste serviço de chatbot?

Tendo em conta que, como sabemos, existem muitos sistemas de inteligência artificial diferentes e que esses sistemas nem sempre têm informação fidedigna, pareceu-nos importante pensarmos numa ferramenta que pudesse ajudar a partilhar informação nossa, controlada. Informação especializada para vítimas de crime ou para pessoas que tenham dúvidas nesta área, que queiram denunciar, etc. Este chatbot ajuda-nos a conseguir ter informação verificada e confiável, que pode ser acedida 24 horas por dia, por qualquer pessoa, em diferentes línguas, sem que isso seja substituto do apoio à vítima.

De que forma é que esta ferramenta se distingue desses sistemas de inteligência artificial?

O chatbot não se alimenta daquilo que está em *open source* [acesso aberto]. A base de dados é toda a base de dados da APAV. É uma ferramenta segura porque recorre a corpo de texto que está validado. Foca os diferentes tipos de crime, os diferentes tipos de vítimas, as consequências, as estratégias, informação em torno do próprio sistema, quem é quem nesse processo, o que for. E, depois, não há incentivos a certos comportamentos ou a levar a pessoa a tentar interpretar aquilo que está ou não a sentir.

Uma das tendências que temos observado é a utilização de LLM's [Large Language Models como o Chat GPT ou o Claude] como confidentes, por exemplo. Esse é um elemento que tiveram em conta na criação deste serviço?

Sim. Não queríamos que esta ferramenta fosse um *AI companion* [companheiro de

Inteligência Artificial] de maneira nenhuma, nem que as pessoas a encarassem como um técnico de apoio à vítima. É por isso que também não demos nome ao Chatbot, não queríamos criar essa personalidade. Queríamos que fosse uma ferramenta empática, claro, no seu discurso, mas sem se a assemelhar a uma pessoa. Para tentar evitar que seja confundido com algo que substitui o apoio de técnico especializado para aquela matéria. Não é suposto substituir esse apoio, é só um complemento.

De que forma é que se concretiza esta

«Para nós, é essencial que as pessoas se sintam confiantes de que não há qualquer vigilância daquilo que estão a perguntar ao Chatbot»

complementaridade?

O Chatbot oferece várias vias. Tanto um denunciante como uma vítima, ao longo do caminho, recebe informação que diz “a APAV presta estes serviços” ou “dentro da APAV existe a equipa especializada nesta área”. E é dada a informação de que “é possível entrar em contacto através deste número que está disponível neste

C-DAYS 2025



horário ou por e-mail". É também oferecida a alternativa de preencher um formulário de contacto, para que alguém da equipa da APAV entre em contacto direto. Até aí, não estamos a recolher dados pessoais nenhuns e, só no momento em que a pessoa pede para ser contactada, é que necessariamente recolhemos esses dados. Temos definido internamente ligar nas primeiras 72 horas após o pedido de contacto. Costuma ser mais célere do que isso, mas temos esse limite.

«Não queríamos que esta ferramenta fosse um AI companion nem que as pessoas a encarassem como um técnico de apoio à vítima. É por isso que também não demos nome ao Chatbot»

Tecnicamente, como é que essa privacidade dos dados pessoais é garantida? A solução é inteiramente da APAV e da Linha Internet Segura? É da Linha Internet Segura, dentro do Centro de Internet Segura e, portanto, sempre em parceria com o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS). Tendo sido desenvolvida pela Visual Thinking, que nos acompanhou desde o primeiro momento. Seguimos os padrões necessários no que toca a proteção de dados – o Chatbot está alojado na Europa e existem uma série de métricas de segurança para a ferramenta e para a forma como os dados dentro dela transitam.



Portugal Digital Summit®

Depois, não temos login, não é necessário criar uma conta. A pessoa usa e pode voltar lá sem que o Chatbot saiba se já lá esteve ou não. Não recebemos qualquer alerta de conversas que estão a ser tidas, não recolhemos IP's, etc. A única coisa que conseguimos ver é o volume de utilização. Não conseguimos saber que perguntas foram colocadas. Só passa a ser possível quando a pessoa decide que pretende ser contactada. Para nós, é essencial que as pessoas se sintam confiantes de que não há qualquer vigilância daquilo que estão a perguntar ao chatbot, porque a ideia é mesmo tentar que as pessoas possam fazer essas interações sentindo-se seguras na sua privacidade e, depois, se quiserem dar esse passo, pedir ajuda.

E, sobre volume de utilização, o que dizem os dados recolhidos?

Entre 10 de fevereiro e 14 de maio, tivemos 1.035 chats e 3.961 perguntas. Em relação ao volume de formulários de contato, ou seja, de pessoas que, depois disso, pediram para serem contactadas, tivemos 217 pedidos. Isto

mostra que este canal parece estar a ser bem-sucedido.

Conforme esta ferramenta for divulgada, estes números também poderão crescer. Qual a visão de futuro?

Uma maior divulgação e garantirmos que estamos a fazer várias afinações. Estamos agora a trabalhar para que a ferramenta possa, assim que perceber que a outra pessoa está a falar numa língua que já é capaz de responder, mudar automaticamente sem que a pessoa tenha de ir manualmente fazer essa alteração, por exemplo. Outra afinação será garantir que as respostas estão num volume proporcional àquilo que sabemos que são as necessidades da pessoa que está a perguntar, com base nesta experiência dos últimos meses.



Podes utilizar o Chatbot da Linha Internet Segura aqui