

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Mobos – Suporte Técnico Centralizado
Sistema Web e Aplicativo Mobile para Suporte e Assistências Técnicas

1. Objetivo e abrangência

Esta Política de Privacidade explica como os dados pessoais são tratados no uso do sistema Mobos, disponibilizado por Widelab Digital Ltda, CNPJ sob nº 46.784.755/0001-25, por meio do Sistema Web e do Aplicativo Mobile.

Ela se aplica aos usuários cadastrados, administradores, responsáveis, técnicos e demais pessoas que utilizem a plataforma. Também descreve, em caráter geral, o tratamento de dados de clientes, participantes de treinamentos e outros terceiros cujas informações sejam inseridas pelo CLIENTE CONTRATANTE.

2. Quem é o controlador e quem é o operador

A definição do agente de tratamento depende de quem toma as decisões sobre finalidade e elementos essenciais do tratamento.

Para dados que uma empresa cliente insere e administra na plataforma no contexto de suas manutenções — como dados de seus clientes, técnicos, responsáveis, participantes, equipamentos, OATs e atendimentos — a empresa cliente normalmente será a Controladora e Widelab Digital Ltda atuará como Operadora, nos limites do contrato e das instruções documentadas.

Para dados tratados por Widelab Digital Ltda para finalidades próprias, como administração da conta SaaS, segurança, prevenção a fraudes, faturamento, suporte, defesa de direitos e cumprimento de obrigações legais, Widelab Digital Ltda poderá atuar como Controladora.

O contrato de tratamento de dados deverá detalhar esses papéis e responsabilidades.

3. Dados pessoais que podem ser coletados

Conforme o perfil, funcionalidades utilizadas e instruções do CLIENTE CONTRATANTE, poderão ser tratados:

- Dados de usuários: nome, e-mail, telefone, empresa, cargo/função, perfil e credenciais ou identificadores de autenticação.
- Dados de clientes e terceiros: nome, e-mail, telefone quando cadastrado, CPF ou CNPJ, endereço e dados relacionados ao atendimento.
- Dados de localização: latitude e longitude do dispositivo, especialmente no momento do registro de horas ou de ações que exijam comprovação aproximada do local.
- Dados de atividade: OAT/SAT, horários, apontamentos, ocorrências, respostas, formulários, produção supervisionada, treinamentos, participantes e registros de execução.
- Conteúdo enviado: imagens, vídeos, documentos, anexos, comprovantes de despesas e outros arquivos vinculados ao atendimento.
- Assinaturas: traço/registro de assinatura inserido por participantes de treinamentos para comprovação de participação ou conclusão.
- Dados técnicos: endereço IP, data e hora de acesso, logs, identificadores de sessão, dispositivo, versão do aplicativo, sistema operacional, navegador, eventos de segurança e ações realizadas na plataforma, quando tecnicamente disponíveis.

A plataforma deve observar os princípios de necessidade e minimização, evitando a coleta de dados incompatíveis ou excessivos em relação às finalidades declaradas.

4. Finalidades do tratamento

Os dados poderão ser tratados para: criar e administrar contas; autenticar usuários; aplicar perfis e permissões; viabilizar gestão de manutenções; criar e executar SATs e OATs; registrar horas e local aproximado; documentar atendimentos; armazenar evidências e anexos; controlar qualidade; registrar produção supervisionada; gerir treinamentos e participantes; registrar despesas; permitir comunicação e ocorrências; emitir relatórios; prestar suporte; manter logs e trilhas de auditoria; prevenir fraudes e incidentes; proteger direitos; cumprir obrigações legais, regulatórias e ordens de autoridades; e aprimorar estabilidade, desempenho e segurança do serviço.

5. Bases legais

O tratamento será fundamentado na base legal adequada a cada finalidade, podendo incluir: execução de contrato ou procedimentos preliminares; cumprimento de obrigação legal ou regulatória; exercício regular de direitos; legítimo interesse, quando cabível após avaliação de

necessidade, balanceamento e salvaguardas; e consentimento, quando a lei exigir ou quando esta for a base escolhida.

A coleta de geolocalização necessária ao registro operacional não deve ser tratada genericamente como dependente de consentimento LGPD apenas porque o sistema operacional solicita permissão técnica. A base legal deve ser definida conforme a relação concreta entre controlador, usuário e finalidade, sem prejuízo da transparência e das permissões do dispositivo.

Caso sejam inseridos dados pessoais sensíveis nos anexos ou formulários, o CLIENTE CONTRATANTE deverá avaliar previamente a hipótese legal específica do art. 11 da LGPD e restringir o tratamento ao estritamente necessário.

6. Geolocalização no Aplicativo Mobile

O Aplicativo poderá solicitar acesso à localização do dispositivo quando o técnico realizar registro de horas ou outra ação configurada para exigir evidência aproximada do local. Poderão ser armazenadas latitude, longitude, data, hora e vínculo com o registro operacional correspondente.

A localização não deverá ser coletada continuamente em segundo plano, salvo se essa funcionalidade vier a ser expressamente implementada, documentada, informada ao usuário e juridicamente validada. Se a versão atual do produto realizar coleta em segundo plano, esta cláusula deverá ser revisada antes da publicação.

O usuário pode gerenciar permissões de localização nas configurações do dispositivo, ciente de que a recusa poderá limitar funções que dependam desse dado.

7. Dados de participantes e assinaturas de treinamentos

Quando o técnico registra treinamentos, poderão ser tratados nomes dos participantes, informações do treinamento e respectivas assinaturas coletadas no Aplicativo. Esses dados serão usados para documentar a realização e conclusão da atividade e poderão integrar relatórios e evidências do atendimento.

O CLIENTE CONTRATANTE, como responsável pela finalidade do treinamento, deverá informar os participantes sobre o tratamento e definir a base legal aplicável. A plataforma deverá limitar o acesso a esses registros a usuários autorizados.

8. Compartilhamento de dados

Os dados poderão ser compartilhados, na medida necessária, com: provedores de hospedagem e armazenamento em nuvem; serviços de envio de e-mail, notificações e mensagens; serviços de mapas/geolocalização, quando integrados; ferramentas de monitoramento, segurança, logs e suporte; prestadores técnicos e suboperadores; empresas do grupo econômico quando necessário; auditores e assessores profissionais; autoridades públicas mediante obrigação ou solicitação juridicamente válida; e terceiros envolvidos em reorganização societária, observadas as salvaguardas aplicáveis.

A FORNECEDORA deverá contratar operadores e suboperadores com obrigações compatíveis de segurança e proteção de dados e manter governança sobre o compartilhamento.

9. Transferência internacional

Se fornecedores de nuvem, suporte, monitoramento ou outros suboperadores armazenarem ou acessarem dados fora do Brasil, poderá ocorrer transferência internacional. Nesses casos, deverão ser observados os mecanismos e requisitos previstos na LGPD e na regulamentação vigente da ANPD, inclusive medidas contratuais e de segurança aplicáveis.

Antes da publicação, Widelab Digital Ltda deverá mapear os países e fornecedores efetivamente utilizados para confirmar esta cláusula e, se apropriado, divulgar informações adicionais.

10. Retenção e eliminação

Os dados serão mantidos pelo período necessário ao cumprimento das finalidades informadas, dos prazos contratuais e de obrigações legais ou regulatórias, bem como para exercício regular de direitos.

Após o término do tratamento, os dados serão eliminados, anonimizados ou conservados nas hipóteses autorizadas pelo art. 16 da LGPD. Os prazos específicos deverão constar de tabela interna de retenção e descarte, considerando backups, logs, documentos fiscais, evidências contratuais, OATs, treinamentos e demais categorias relevantes.

11. Segurança da informação

Serão adotadas medidas técnicas e administrativas compatíveis com os riscos do tratamento para proteger os dados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado.

As medidas poderão incluir, conforme aplicável, controle de acesso por perfil, autenticação, criptografia em trânsito, proteção de credenciais, registros de auditoria, backups, segregação de ambientes, gestão de vulnerabilidades, monitoramento, atualização de componentes, políticas internas e gestão de fornecedores.

Nenhum ambiente é absolutamente imune a incidentes; por isso, a FORNECEDORA manterá procedimentos de resposta e mitigação.

12. Incidentes de segurança

Incidentes que envolvam dados pessoais serão avaliados conforme a LGPD e a regulamentação da ANPD. Quando o incidente puder acarretar risco ou dano relevante aos titulares, o Controlador responsável deverá observar os deveres e prazos regulatórios de comunicação à ANPD e aos titulares, cabendo à Operadora comunicar o Controlador sem demora indevida e fornecer as informações necessárias, conforme contrato e legislação.

O plano de resposta a incidentes deverá definir responsáveis, canais, critérios de avaliação, preservação de evidências e procedimentos de comunicação.

13. Direitos dos titulares

Nos termos da LGPD, o titular poderá, quando aplicável, solicitar confirmação da existência de tratamento; acesso; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; portabilidade nos termos da regulamentação; informação sobre compartilhamentos; informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências; revogação do consentimento; eliminação de dados tratados com consentimento, ressalvadas hipóteses legais de conservação; e revisão de decisões unicamente automatizadas, quando aplicável.

Quando Widelab Digital Ltda atuar apenas como Operadora, solicitações relativas a dados controlados pelo CLIENTE CONTRATANTE poderão ser direcionadas ao respectivo Controlador. A FORNECEDORA prestará a assistência contratualmente prevista para viabilizar o atendimento.

14. Cookies, logs e tecnologias semelhantes no Sistema Web

O Sistema Web poderá utilizar cookies estritamente necessários, armazenamento local e tecnologias semelhantes para autenticação, segurança, manutenção de sessão, preferências e funcionamento da plataforma. Cookies analíticos ou de marketing, caso sejam utilizados,

deverão ser identificados em mecanismo de transparência e, quando juridicamente necessário, submetidos à gestão de preferências.

Logs técnicos poderão registrar ações, datas, horários, IP, dispositivo e eventos relevantes para segurança, suporte e auditoria.

15. Crianças e adolescentes

A plataforma é destinada ao uso profissional e não é direcionada intencionalmente a crianças. Caso dados de crianças ou adolescentes sejam inseridos em razão de uma atividade legítima do CLIENTE CONTRATANTE, este deverá avaliar previamente a necessidade, a base legal, o melhor interesse do titular e as exigências específicas do art. 14 da LGPD e da regulamentação aplicável.

16. Encarregado e canais de atendimento

Quando aplicável, o encarregado pelo tratamento de dados pessoais atuará como canal de comunicação entre o agente de tratamento, os titulares e a ANPD.

Controlador/empresa: Widelab Digital Ltda

Encarregado ou canal de privacidade: Thiago Padilha Bottaro

E-mail/canal: contato@mobos.com.br

Endereço para correspondência: Av. Marechal Deodoro da Fonseca, 1188 Sala 401, CEP 89.251-702. Jaraguá do sul - Santa Catarina

Se o dado for controlado por uma empresa cliente da plataforma, o titular poderá também exercer seus direitos diretamente perante essa empresa.

17. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada para refletir mudanças legais, regulatórias, técnicas ou de produto. Alterações relevantes serão comunicadas por meio do Sistema Web, Aplicativo, e-mail ou outro canal apropriado. A versão vigente deverá indicar a data da última atualização.

18. Vigência

Última atualização: 14/09/2026.

Esta Política entra em vigor em 14/09/2026.

