

Práticas de governança de dados e **confidencialidade**



mobyan

Introdução



Nesse relatório você encontrará as nossas práticas de governança interna de confidencialidade que possuem o objetivo de consolidar a confiança dos nossos clientes, melhorando a sua experiência conosco.

Visamos proteger a sua privacidade e os seus interesses, de modo a garantir que não ocorram conflitos internos, aplicamos práticas como:

- comunicação sistêmica criptografada;
- mecanismos de segurança da informação;
- gestão de acessos por perfil, garantindo segregação, política e formulário de conflito de interesses;
- governança de dados controlada por empresa isenta aos interesses individuais dos clientes;
- rígida política de processos internos de qualidade;
- segregação de ambientes fisicamente, com controle de acesso e monitoramento por CFTV;
- monitoramento de indicadores de proteção de dados;
- teste de controles internos;
- contratos e gestão de performance segregadas de forma sistêmica e por equipes diferentes para cada cliente;
- estrutura de Riscos Corporativos e experiência do cliente (CX), responsáveis por acompanhar os principais indicadores.

Dessa forma, garantimos a prestação de um serviço justo e imparcial, independentemente de quaisquer outros interesses comerciais da empresa.

Equipe Experiência de Clientes Mobyman





Mensagem da Liderança



Segurança da informação tem sido uma constante preocupação para as empresas brasileiras de todos os portes e ramos. Seja por questões de cyber segurança, bastante relevantes em tempos de migração de atividades para o 'mundo' digital, seja por questões de adaptações aos novos contextos regulatórios no Brasil, em especial o atendimento à recentemente implantada Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o tema tem sido debatido e merecedor de atenção de líderes empresariais que atuam no nosso país. Neste contexto, é natural testemunharmos uma série de iniciativas com ênfase em atendimento a todo arcabouço legal de proteção de dados e de forma a proteger empresas e seus stakeholders de ataques cibernéticos e episódios de vazamento de dados.

Nós, da Mobyán, fomos além e buscamos trazer aspectos que não somente nos proporcionam o atendimento aos itens de aspectos legais e bloqueio a ataques cibernéticos, mas também que nos pautam e que representem na nossa constante busca por excelência de processos e aderência ao “G” de forma a constantemente evoluirmos em “ESG”.

Para isso, nossos investimentos em infraestrutura e segurança são premissas importantes e buscam por nos garantir ferramentas de referências no mercado. Além disso, capacitamos 100% dos nossos times em legislação vigente, em boas práticas de comportamento e conduta anticorrupção e acima de tudo, garantimos um pleno alinhamento de todos os times com nossos padrões de conduta ética. Monitoramos nossos parceiros de negócio de forma ativa e constante.

Reforçamos assim, que a gestão de prevenção a riscos e perda de informação é um valor cultural fundamental para nossa organização e, por isso, seguiremos trabalhando diariamente para garantir a proteção dos dados de nossos clientes e parceiros, bem como a isenção e sigilo na tratativa interna destes dados.

E é com proposta de mostrarmos a nossa capacidade e governança deste tema, que compartilhamos com você este documento, mostrando também a nossa maneira de atuação preventiva e constante investimentos nestes tópicos. Estaremos à disposição para conversas, trocas, sugestões e dúvidas sobre tema tão relevante para nosso segmento. Aproveitem!”

Flávio Amaral

CEO – Diretor Geral



Mensagem da Liderança



Não é coincidência que a área de Tecnologia da Informação na Mobyman foi batizada como **Conexões Digitais**, a Mobyman nasce com o DNA de digitalização, conexão e busca incessante por inovação, tendo a tecnologia como instrumento e Security and Privacy by Design como premissa, e não poderia ser diferente já que segurança é um valor inegociável para nós.

Atuamos para disponibilizar aplicações modulares, escaláveis, de fácil conectividade e integração com foco em nossos clientes e aderência ao negócio.

Colocando em prática os princípios ágeis, somos flexíveis a mudanças, buscamos entregar soluções e melhorias em períodos mais curtos e contínuos pautados em simplicidade, um dos valores da Mobyman e com grande interação com nossos clientes internos e externos.

Luciene Peraro

CTO – Diretora de Tecnologia



Nossas práticas



mobyan





Comunicação sistêmica

A comunicação entre nossos sistemas e dos clientes são feitas preferencialmente por meio de API's. No entanto, sem abrir mão da nossa premissa: Security by Design estamos abertos a desenhar o projeto de acordo com a necessidade de nossos clientes, mantendo a rastreabilidade e auditoria, bem como os três pilares de Segurança da Informação: Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade.



Governança de dados

Nosso ambiente é certificado (TIER III), garantindo disponibilidade, integridade e segurança dos dados. Proporcionamos meios de comunicação seguros e assegurados por diversas políticas e ferramentas.

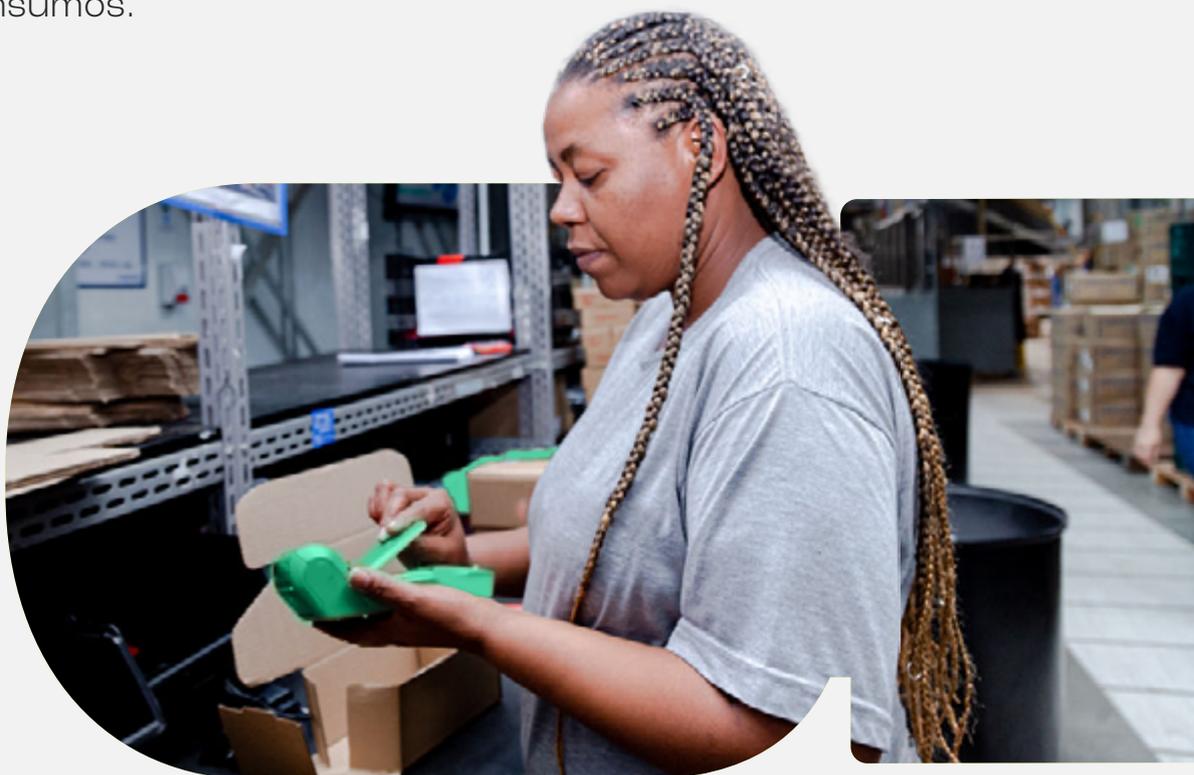
Nossa Política e Gestão de Acessos segue uma estrutura sólida de perfis de acessos por usuário o que garante individualidade e segregação. **Adicionalmente,** utilizamos uma ferramenta de DLP (Data Loss Protection) que avalia e bloqueia o envio de dados para ambientes externos, constituindo mais uma camada de **proteção de dados.**



Qualidade em serviços e produtos pautada em segurança e privacidade

Seguimos padrões de qualidade estabelecidos por fabricante e/ou pelos clientes, tendo controle sistêmico de suas aplicações, permitindo auditorias.

Nossas operações de centro de reparo são fisicamente segregadas por cliente de forma a evitar qualquer trânsito de propriedade intelectual, bem como o controle de spare parts e insumos.



Os dados de estoque são de acesso único e exclusivo de nossa área de gestão de estoques e visualizados pelos clientes através de sistema com rígida gestão de acessos, garantindo restrição de acesso somente aos dados por empresa.



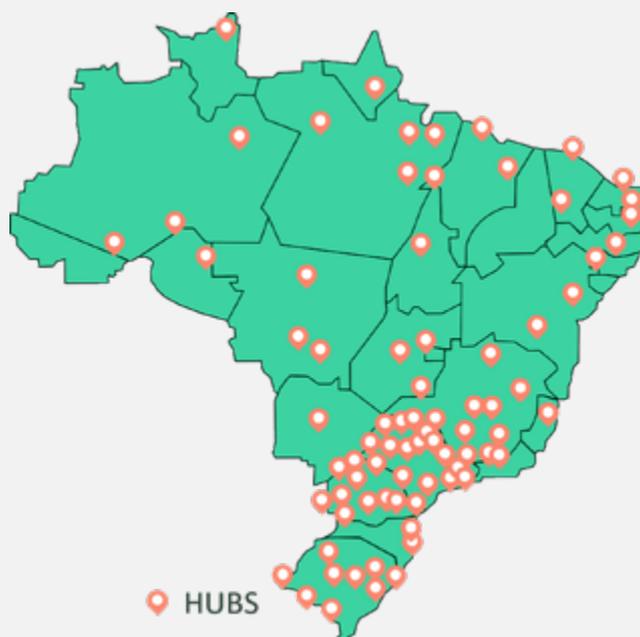


Atuação em campo

Nossos contratos são constituídos com bônus e penalidades conforme acordado na proposta comercial. Monitoramos o nível de serviço através de uma gestão robusta, praticada pela área de **CX - Customer Experience**, que é dedicada aos clientes e isenta a operação, com objetivo de garantir performance.

Estabelecemos boletins e fórum de performance com periodicidade mínima mensal, de forma a prestar o melhor serviço ao cliente, ajustar ações quando necessário e sermos transparentes.

Nossa área operacional de Last Mile trabalha de forma regionalizada, assumindo como premissa atendimento conforme SLA estabelecido em contrato e não na visão cliente atendido.





Estrutura de Riscos Corporativos

Temos uma estrutura dedicada para análise, acompanhamento, estruturação e gestão dos riscos.

O fórum de governança de riscos com a alta gestão visa garantir o monitoramento dos indicadores e a aplicabilidade de boas práticas relacionadas a controles internos, gestão de continuidade de negócios, gestão de crise, proteção de dados/LGPD, cultura de riscos e conduta ética, bem como estabelecer transparência.

Aplicamos boas práticas a todos os colaboradores, visando fortalecer a Cultura de Risco, tais como: assinatura dos termos de confidencialidade, LGPD e Código de Conduta Ética, bem como treinamentos obrigatórios em relação aos temas citadas, entre outros.



Auditorias externas

A **ISO 9001** ajuda as organizações a garantirem que seus clientes recebam produtos e serviços de alta qualidade. Desde 2020, é uma conquista e orgulho anual da Mobyman atender aos seus requisitos. Além da ISO, nossos relatórios financeiros também são **auditados anualmente por consultoria** de referência no mercado financeiro.



Quando pessoas se
movem,
muita coisa acontece.

mobyan

www.moby.com.br