

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



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.

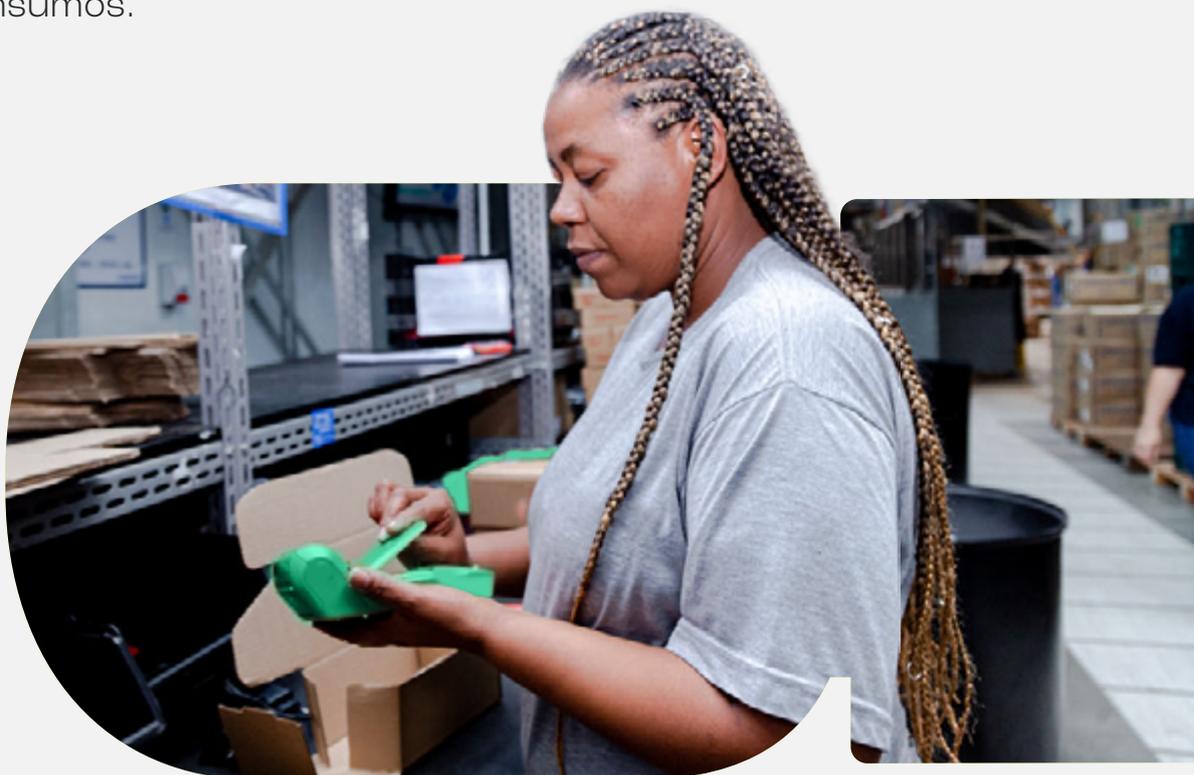
Nossa Política e Gestão de Acessos segue uma estrutura sólida de perfis de acessos por usuário o que garante individualidade e segregação. **Adicionalmente,** utilizamos uma ferramenta de DLP (Data Loss Protection) que avalia e bloqueia o envio de dados para ambientes externos, constituindo mais uma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



Qualidade em serviços e produtos pautada em segurança e privacidade

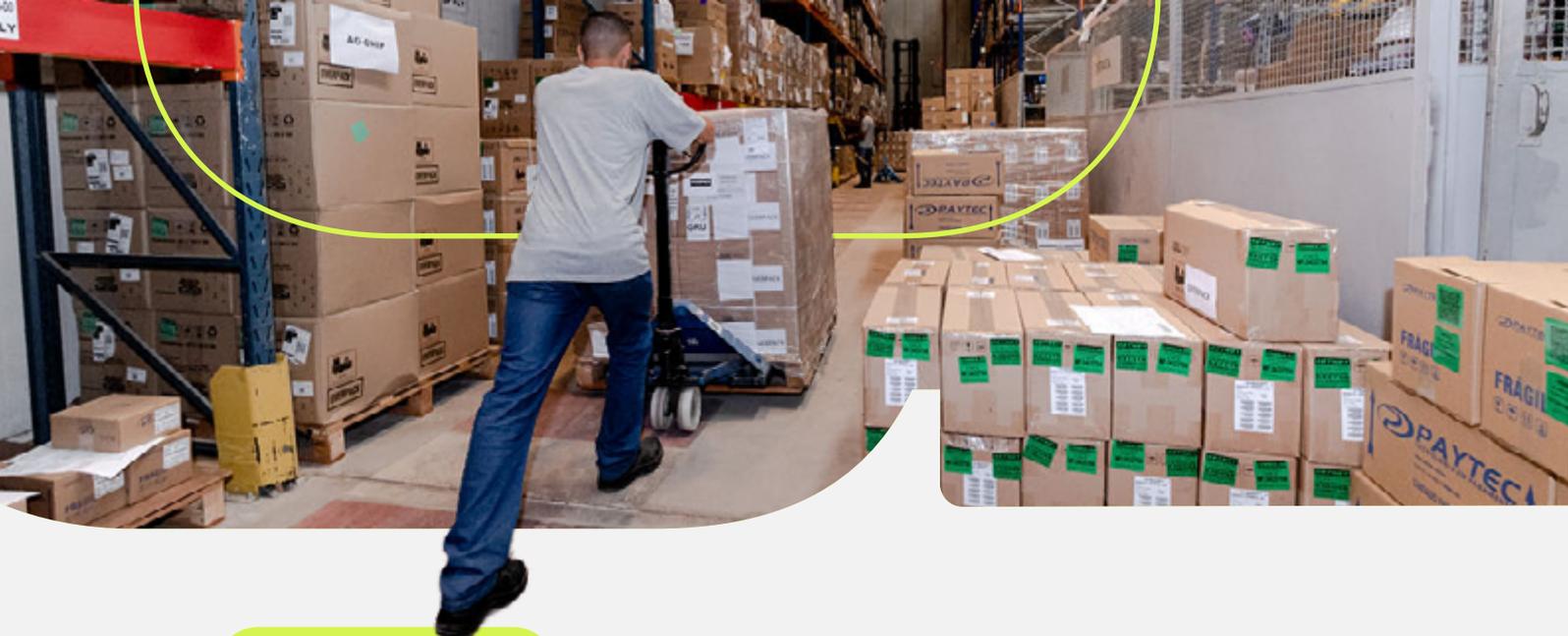
Seguimos padrões de qualidade estabelecidos por fabricante e/ou pelos clientes, tendo controle sistêmico de suas aplicações, permitindo auditorias.

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