

Política de Privacidade — Simtro LTDA

1. Quem somos e a quem esta Política se aplica

Esta Política explica como a **SIMTRO LTDA** trata dados pessoais no site institucional, na plataforma web e nos aplicativos móveis do ecossistema Simtro Asset Care, de acordo com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

Item	Informação
Controladora	SIMTRO LTDA, CNPJ 47.794.683/0001-60
Endereço	Rodovia José Carlos Daux, 4150, SC-401, Santo Antônio de Lisboa, Florianópolis/SC, CEP 88050-000
Encarregado (DPO)	Fábio Ferreira Nunes
Canal do encarregado	dpo@simtro.com.br
Contato geral	contato@simtro.com.br

Esta Política cobre três canais:

- **Site institucional** (www.simtro.com.br): visitantes, interessados em produtos e quem acessa o link de login da plataforma.
- **Plataforma web Simtro Asset Care**: módulos Simtro Core, Business Care, Service Care e View Care, usados por clientes e seus colaboradores.
- **Aplicativo Simtro Service Care** (Android e iOS): usados principalmente por técnicos e prestadores de serviço em campo.

O uso da plataforma também é regido pelos Termos de Uso da Plataforma, pelo Termo do Prestador de Serviços (para técnicos) e pela Política de Cookies.

2. Definições

- **Dado pessoal**: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável (nome, CPF, e-mail, telefone, IP, localização).
- **Dado pessoal sensível**: dado sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, saúde, vida sexual, dado genético ou biométrico (LGPD, art. 5º, II).
- **Titular**: pessoa natural a quem os dados se referem.
- **Controlador**: quem decide sobre o tratamento dos dados.
- **Operador**: quem trata dados em nome do controlador.
- **Cliente**: empresa que contrata a plataforma Simtro.
- **Usuário**: pessoa que acessa a plataforma com login e senha, em nome de um Cliente ou da Simtro.

- **Prestador ou Técnico:** profissional ou empresa homologada que executa ordens de serviço pelo aplicativo.
- **Visitante:** pessoa que navega no site sem login.

3. Nosso papel: controladora ou operadora

A Simtro atua de duas formas, conforme o dado tratado.

Situação	Papel da Simtro	Quem decide sobre os dados
Visitantes e contatos do site	Controladora	Simtro
Contas de usuários (login, perfil, logs de acesso)	Controladora	Simtro
Técnicos e prestadores homologados	Controladora	Simtro
Dados que o Cliente insere na plataforma (unidades, contatos, chamados, equipamentos, imagens de monitoramento)	Operadora	Cliente

Quando atua como **operadora**, a Simtro trata os dados apenas conforme as instruções do Cliente e o Acordo de Tratamento de Dados anexo ao contrato. Pedidos de titulares sobre esses dados devem ser feitos ao Cliente; se chegarem à Simtro, serão encaminhados a ele.

4. Dados que coletamos, por canal

4.1 Site institucional

- **Formulários de contato e proposta:** nome, e-mail, telefone, empresa, cargo e mensagem.
- **Navegação:** IP, navegador, páginas visitadas, origem do acesso e cookies (ver Política de Cookies).
- **Link de login:** o site apenas direciona para a plataforma; as credenciais são digitadas no ambiente da plataforma, não no site.

4.2 Plataforma web

- **Conta do usuário:** nome, e-mail corporativo, telefone, cargo, empresa vinculada, perfil de acesso e senha protegida por hash.
- **Registros de uso:** data, hora, IP, dispositivo, ações realizadas e aceite de termos (versão aceita, data, hora e IP).
- **Dados inseridos pelo Cliente:** cadastros de unidades, contatos, contratos, chamados, ordens de serviço, orçamentos e equipamentos.

4.3 Aplicativos móveis

- **Cadastro do técnico:** nome, CPF ou CNPJ, e-mail, telefone, endereço, empresa prestadora e dados de homologação.

- **Execução de ordens de serviço:** início e trajeto do deslocamento, check-in e check-out, localização nos eventos do atendimento, fotos com metadados (data, hora e coordenadas), assinatura do cliente e do técnico, peças utilizadas e observações.
- **Dispositivo:** modelo, sistema operacional, versão do app, identificador do dispositivo e registros de erro.

4.4 Monitoramento (View Care)

Dados de sensores e equipamentos monitorados. Quando houver câmeras, as imagens pertencem ao Cliente e são tratadas pela Simtro como operadora (ver seção 12 sobre biometria).

A maior parte dos dados é fornecida pelo próprio titular. Alguns vêm de terceiros: dados de técnicos podem ser cadastrados pela empresa prestadora, e cadastros de clientes, unidades e contatos podem ser inseridos pelo Cliente ou importados do ERP integrado.

5. Finalidades e bases legais

Cada tratamento tem uma base legal da LGPD (art. 7º). Usamos consentimento apenas quando ele é de fato opcional para o titular.

Finalidade	Dados	Base legal (LGPD)
Responder contatos e enviar propostas	Nome, e-mail, telefone, empresa	Procedimentos preliminares de contrato (art. 7º, V)
Enviar comunicações de marketing	Nome, e-mail	Consentimento (art. 7º, I), revogável a qualquer momento
Criar e manter contas de acesso	Dados de conta, perfil	Execução de contrato (art. 7º, V)
Executar e comprovar ordens de serviço	Localização nos eventos do atendimento, fotos, metadados, assinatura	Execução de contrato (art. 7º, V), quando o técnico é parte; legítimo interesse (art. 7º, IX), quando é funcionário de empresa prestadora; e exercício regular de direitos (art. 7º, VI)
Segurança do técnico, cálculo da distância percorrida e roteirização	Trajeto durante o deslocamento; último ponto registrado no check-out	Legítimo interesse (art. 7º, IX); execução de contrato (art. 7º, V), quando o técnico é parte
Segurança, prevenção a fraudes e auditoria de acessos	Logs, IP, dispositivo	Legítimo interesse (art. 7º, IX) e Marco Civil, art. 15
Guardar registros de acesso por 6 meses	Logs de acesso a aplicação	Obrigações legais (art. 7º, II; Marco Civil, art. 15)
Obrigações fiscais e contábeis	Dados de faturamento	Obrigações legais (art. 7º, II)

Finalidade	Dados	Base legal (LGPD)
Melhorar a plataforma e gerar estatísticas	Dados de uso, preferencialmente anonimizados	Legítimo interesse (art. 7º, IX)
Cumprir ordem judicial ou defender direitos	Dados necessários ao caso	Exercício regular de direitos (art. 7º, VI)

Não usamos os dados para finalidades incompatíveis com as acima. Uma nova finalidade será comunicada antes de começar.

6. Geolocalização, fotos e assinatura no aplicativo

Coletamos a localização do técnico **apenas durante o fluxo de uma ordem de serviço**, conforme o status registrado por ele no aplicativo:

- **Deslocamento:** do toque em "Iniciar deslocamento" até o check-in, registramos o trajeto em intervalos regulares, inclusive com a tela bloqueada, para calcular a distância percorrida e para a segurança do técnico (por exemplo, alerta de atraso na chegada ao local). Uma notificação no celular indica quando a coleta está ativa. O registro do trajeto termina no check-in (Início do atendimento).
- **Atendimento:** registramos um ponto no check-in, no início e no fim da atividade, no registro de fotos, na assinatura e no check-out.
- **Fora de uma ordem de serviço:** não há coleta. Para planejar a próxima rota, usamos apenas o último ponto registrado no check-out.
- **Para que serve:** comprovar que o atendimento ocorreu no local contratado e validar a assinatura do documento. O check-in e a assinatura só são aceitos se o dispositivo estiver a até **300 metros** do endereço do atendimento.
- **Fotos:** registram o serviço executado e carregam data, hora e coordenadas.
- **Assinatura:** registrada com data, hora, geolocalização e identificação do dispositivo, para garantir autoria e integridade (Medida Provisória nº 2.200-2/2001, art. 10, § 2º).
- **Quem vê:** o Cliente atendido e os administradores da conta do Cliente veem a localização registrada nos eventos do seu atendimento. A localização durante o deslocamento é vista apenas pela equipe de despacho da Simtro e da empresa prestadora.
- **Permissão do celular:** o aplicativo pede a permissão de localização "durante o uso do app". O técnico pode negar ou revogar a permissão nas configurações do aparelho; sem ela, o registro do deslocamento, o check-in e a assinatura com validação de local não funcionam.
- **Limite de uso:** não usamos a localização para finalidades diferentes das descritas nesta seção.

7. Com quem compartilhamos

Não vendemos dados pessoais. Compartilhamos apenas o necessário para prestar o serviço:

Destinatário	O que recebe	Motivo
Clientes da plataforma	Dados do técnico ligados à ordem de serviço (nome, fotos,	Comprovar o atendimento contratado

Destinatário	O que recebe	Motivo
	geolocalização, assinatura)	
Empresas prestadoras homologadas	Dados do chamado e do local de atendimento	Executar o serviço
Hospedagem e nuvem (Amazon – AWS)	Dados armazenados na plataforma	Infraestrutura
ERP do Cliente ou de parceiros integrados	Dados cadastrais, fiscais e de estoque	Integração solicitada pelo Cliente
Ferramentas de e-mail, mensageria e análise do site	Contato e dados de navegação	Comunicação e métricas
Autoridades públicas	Dados exigidos	Ordem judicial ou obrigação legal

Todos os operadores assinam contrato com obrigações de confidencialidade e segurança compatíveis com a LGPD.

Transferência internacional: Alguns dados são armazenados em servidores localizados em USA - Ohio. A transferência segue o art. 33 da LGPD e a Resolução CD/ANPD nº 19/2024, com cláusulas contratuais padrão.

8. Cookies

O site usa cookies essenciais, de desempenho e de marketing; os dois últimos só com consentimento, dado no banner de cookies. A plataforma web usa apenas cookies essenciais de autenticação e segurança, que não podem ser desativados sem impedir o login. Detalhes na Política de Cookies.

9. Por quanto tempo guardamos

Dado	Prazo	Motivo
Contatos e leads do site	Até 2 anos sem interação, ou até o pedido de exclusão	Relacionamento comercial
Lista de marketing	Até a revogação do consentimento	Consentimento
Conta de usuário	Enquanto a conta estiver ativa	Execução de contrato
Dados do técnico e registros de ordens de serviço (incluindo horários, local do check-in e distância percorrida)	Até 2 anos após o fim da relação contratual, ou prazo maior se exigido pelo Cliente ou por lei	Comprovação do serviço e defesa de direitos
Trajeto detalhado do	90 dias	Segurança do técnico e

Dado	Prazo	Motivo
deslocamento (ponto a ponto)		conferência da distância
Registros de acesso à aplicação	1 ano	Marco Civil, art. 15
Documentos fiscais	5 anos	Legislação tributária
Dados inseridos pelo Cliente	Durante o contrato; após o término, devolução ou exclusão conforme o Acordo de Tratamento de Dados	Instrução do Cliente

Encerrados os prazos, os dados são eliminados ou anonimizados.

10. Seus direitos e como exercê-los

Pela LGPD (art. 18), você pode pedir:

- confirmação de que tratamos seus dados e acesso a eles;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desacordo com a lei;
- portabilidade a outro fornecedor;
- eliminação dos dados tratados com consentimento, e revogação desse consentimento;
- informação sobre com quem compartilhamos seus dados;
- revisão de decisões tomadas apenas por tratamento automatizado (art. 20);
- oposição a tratamento feito sem consentimento, quando irregular.

Como pedir: envie e-mail para **dpo@simtro.com.br** informando nome, e-mail cadastrado e o direito que deseja exercer. Podemos pedir informações para confirmar sua identidade. Respondemos em até 15 dias.

Exclusão de conta: pode ser pedida (i) no aplicativo ou no portal web, em [Menu > Perfil > Excluir conta]; (ii) na página pública www.simtro.com.br/excluir-conta, sem necessidade de login ou do aplicativo instalado; ou (iii) pelo e-mail dpo@simtro.com.br. Dados que a lei obriga a guardar serão mantidos pelo prazo da seção 9.

Dados de Clientes: se seus dados foram inseridos por uma empresa Cliente, a Simtro encaminhará o pedido a ela, que é a controladora.

ANPD: você também pode reclamar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados em www.gov.br/anpd.

11. Segurança e incidentes

Adotamos medidas técnicas e administrativas compatíveis com o padrão de mercado (LGPD, art. 46):

- conexões cifradas (HTTPS/TLS) entre dispositivos e servidores;
- senhas armazenadas com algoritmos de hash fortes;
- controle de acesso por perfil e registro de ações dos usuários;

- backups periódicos e monitoramento dos ambientes;
- contratos de confidencialidade com colaboradores e operadores.

Nenhum sistema é totalmente imune a ataques. Se ocorrer um incidente que possa gerar risco ou dano relevante aos titulares, comunicaremos a ANPD e os titulares afetados nos prazos da Resolução CD/ANPD nº 15/2024 (em regra, 3 dias úteis).

Proteja sua senha e não a compartilhe. A Simtro nunca pede sua senha por e-mail, telefone ou WhatsApp.

12. Crianças, adolescentes e dados biométricos

Crianças e adolescentes. O site, a plataforma e os aplicativos são destinados a empresas e a profissionais maiores de 18 anos. Não coletamos intencionalmente dados de menores. Se identificarmos esse tipo de dado, ele será eliminado.

Dados biométricos. Hoje a Simtro não trata dados biométricos de usuários. Quando forem oferecidos recursos de reconhecimento facial ou análise de imagens por inteligência artificial no View Care:

- a Simtro atuará como operadora, e o Cliente será responsável pela base legal (LGPD, art. 11), pela sinalização nos locais e pelo atendimento aos titulares;
- as regras específicas estarão em um aditivo a esta Política e no Acordo de Tratamento de Dados;
- será feito Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) antes do lançamento.

13. Alterações, versões e contato

Podemos atualizar esta Política. Mudanças relevantes serão avisadas por e-mail ou na plataforma com antecedência mínima de 15 dias. A versão em vigor fica sempre publicada no site.

Versão	Data	Alteração
2.0	15/10/2026	Política única para site, plataforma web e aplicativos; Simtro como controladora; bases legais revisadas
1.0	22/01/2021	Política do portal web/aplicativo (Substituída)

Contato: Fábio Ferreira Nunes, dpo@simtro.com.br. Endereço: Rodovia José Carlos Daux, 4150, SC-401, Florianópolis/SC, CEP 88050-000.

Lei e foro: aplica-se a lei brasileira. Fica eleito o foro da Comarca de Florianópolis/SC, ressalvado o foro do domicílio do titular quando ele for consumidor.