

POLÍTICA DE PRIVACIDADE – SORRISO DE TOLEDO

Última atualização: 3 de agosto de 2026.

A **NOVA CITTAMOBIL DESENVOLVIMENTO EM TECNOLOGIA LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 46.868.302/0001-87, com sede na Rua Tabapuã, 1123, 24º andar, conjunto 243, Itaim Bibi, CEP 04533-014, São Paulo/SP (“**Cittamobi**”), apresenta esta Política de Privacidade para explicar, de forma clara, como os dados pessoais são tratados no aplicativo Sorriso de Toledo.

A Cittamobi é responsável pelo desenvolvimento, pela operação e pela manutenção tecnológica do aplicativo e pelas decisões essenciais relacionadas aos tratamentos de dados descritos nesta Política. A **VIAÇÃO SORRISO DE TOLEDO SPE LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 54.929.517/0001-99 (“**Viação Sorriso de Toledo**”), é responsável pela marca e pela identidade visual do aplicativo, pelo fornecimento das informações operacionais do transporte e pela definição de determinados conteúdos disponibilizados aos usuários, inclusive notificações e conteúdos institucionais, sem acesso a dados individualizados de utilização do aplicativo.

O aplicativo não exige cadastro, login ou criação de conta e não solicita nome, CPF, telefone ou e-mail para acesso às suas funcionalidades. Ainda assim, determinados dados técnicos podem ser tratados para viabilizar o funcionamento, a segurança e a melhoria do serviço.

1. QUAIS DADOS PODEM SER TRATADOS?

- **Geolocalização precisa:** quando o usuário autoriza o acesso à localização, o aplicativo utiliza a posição do dispositivo somente em tempo real e durante o uso, para identificar pontos próximos e auxiliar na roteirização. O aplicativo não mantém histórico da localização do usuário.
- **Dados técnicos do dispositivo e registros de acesso:** podem incluir modelo e fabricante do aparelho, sistema operacional, versão do aplicativo, endereço IP, data e hora de acesso e demais informações técnicas estritamente necessárias à comunicação com os servidores, à segurança e ao funcionamento do aplicativo.
- **Dados estatísticos, de desempenho e diagnóstico:** informações técnicas sobre uso, estabilidade, falhas, erros e desempenho do aplicativo podem ser tratadas por meio do Google Analytics, Firebase e Firebase Crashlytics, sem associação com nome, e-mail, CPF ou telefone do usuário.
- **Dados para notificações:** caso o usuário habilite as notificações push, poderá ser tratado o identificador técnico necessário ao envio dessas mensagens. O conteúdo das notificações poderá ser definido pela Viação Sorriso de Toledo por meio das ferramentas disponibilizadas pela Cittamobi.
- **Dados fornecidos voluntariamente:** caso o usuário entre em contato pelo canal de atendimento, serão tratados os dados incluídos na mensagem, como nome, endereço de e-mail e o conteúdo da solicitação, apenas para atendimento e resposta.

2. COMO FUNCIONA A GEOLOCALIZAÇÃO?

A geolocalização depende da permissão concedida pelo usuário nas configurações do sistema operacional. A negativa ou a revogação da permissão não impede o acesso ao aplicativo.

Sem a localização, o usuário poderá continuar pesquisando manualmente linhas, horários e pontos de parada. Ficarão limitadas apenas as funcionalidades que dependem da posição atual do dispositivo, como a identificação automática de pontos próximos e a roteirização a partir da localização do usuário.

3. PARA QUAIS FINALIDADES E COM QUAIS BASES LEGAIS OS DADOS SÃO TRATADOS?

- **Prestação das funcionalidades solicitadas:** geolocalização e dados técnicos podem ser tratados para apresentar linhas, horários, pontos próximos, trajetos e previsões de chegada, com fundamento na execução do serviço solicitado pelo usuário, nos termos do art. 7º, V, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
- **Funcionamento, segurança e melhoria do aplicativo:** dados técnicos, estatísticos e de diagnóstico podem ser tratados para manter a estabilidade, prevenir falhas, corrigir erros, proteger a plataforma e aprimorar a experiência de uso, com fundamento no legítimo interesse da Cittamobi, observados os direitos e as legítimas expectativas dos usuários, nos termos do art. 7º, IX da LGPD.
- **Cumprimento de obrigações legais:** os registros de acesso à aplicação podem ser mantidos pelo prazo exigido pelo Marco Civil da Internet e por outras normas aplicáveis, com fundamento no art. 7º, II, da LGPD.
- **Envio de notificações operacionais:** quando habilitadas pelo usuário, as notificações poderão ser enviadas para comunicar informações relacionadas ao serviço de transporte ou ao funcionamento do aplicativo. O usuário poderá desativá-las a qualquer momento nas configurações do dispositivo.
- **Atendimento de solicitações:** os dados fornecidos pelo usuário ao entrar em contato serão utilizados para receber, analisar e responder à solicitação, bem como para o exercício regular de direitos, quando necessário.

4. DE ONDE VÊM AS INFORMAÇÕES DE TRANSPORTE?

As informações sobre linhas, horários, itinerários, pontos de parada, tarifas e localização dos veículos são fornecidas pela Viação Sorriso de Toledo.

Esses dados se referem à operação do transporte coletivo, incluindo a posição dos veículos, e não representam a localização ou o histórico de deslocamento dos usuários do aplicativo.

5. COM QUEM OS DADOS PODEM SER COMPARTILHADOS?

A Cittamobi não comercializa dados pessoais, não os fornece a corretores de dados e não utiliza o aplicativo para publicidade comportamental ou formação de perfis de consumo.

- **Fornecedores de tecnologia:** Google Analytics, Firebase, Firebase Crashlytics e Google Maps poderão tratar dados técnicos na medida necessária às funções de análise, diagnóstico, mapas e geolocalização. A Oracle Cloud é utilizada como provedora da infraestrutura principal de nuvem.
- **Viação Sorriso de Toledo:** poderá acessar dashboard com métricas agregadas, como o número total de acessos e a distribuição dos usuários por sistema operacional, sem acesso a dados individualizados ou identificáveis.
- **Notificações operacionais:** o conteúdo das notificações push poderá ser definido e enviado pela Viação Sorriso de Toledo por meio da infraestrutura tecnológica da Cittamobi, sem disponibilização de dados individualizados dos usuários.
- **Autoridades públicas:** dados poderão ser disponibilizados quando houver obrigação legal, regulatória ou ordem válida de autoridade competente, observados os limites legais aplicáveis.

6. HÁ TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS?

A infraestrutura principal de servidores e processamento do aplicativo está alocada no Brasil. Considerando a utilização de fornecedores globais de tecnologia, caso alguma operação de tratamento seja realizada fora do território nacional, a Cittamobi adotará os mecanismos e as salvaguardas exigidos pela LGPD e pela regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

7. POR QUANTO TEMPO OS DADOS SÃO MANTIDOS?

- **Geolocalização:** é utilizada em tempo real e não é armazenada como histórico de localização.
- **Registros de acesso:** são mantidos, sob sigilo e em ambiente controlado e seguro, pelo prazo legal de 6 (seis) meses, podendo ser conservados por período superior quando houver determinação legal ou ordem de autoridade competente.
- **Dados de analytics e diagnóstico:** são mantidos pelo período necessário às finalidades de análise, segurança, correção de falhas e melhoria do aplicativo, observadas as configurações e os prazos aplicáveis às ferramentas utilizadas.
- **Identificador para notificações:** é mantido enquanto o aplicativo estiver instalado e as notificações permanecerem habilitadas, ou enquanto for necessário para a finalidade de envio das mensagens.
- **Dados de atendimento:** são mantidos pelo tempo necessário para responder à solicitação e cumprir eventuais obrigações legais ou exercer direitos.

Encerrada a finalidade do tratamento, os dados serão eliminados ou anonimizados, ressalvadas as hipóteses de conservação autorizadas pela legislação.

8. COMO PROTEGEMOS OS DADOS PESSOAIS?

A Cittamobi emprega seus melhores esforços e tecnologias para respeitar e proteger as informações fornecidas pelos Usuários contra perda, roubo ou qualquer modalidade de uso indevido, bem como contra acesso não autorizado, divulgação, alteração e destruição.

Todas as Informações Pessoais estão sujeitas a práticas de segurança que incluem medidas de proteção física e digital e buscam prevenir que terceiros não autorizados tenham acesso indevido ou falsifiquem os dados transmitidos.

A Cittamobi somente trata os Dados dos Usuários mediante alto grau de segurança, implementando as melhores práticas em uso na indústria para a proteção de dados, tais como técnicas de criptografia, anonimização, monitoração e testes de segurança periódicos. Todos os procedimentos de tratamento de Dados são feitos com base na legislação aplicável, especialmente na LGPD.

Não obstante todas as medidas de segurança adotadas, não é possível garantir a não ocorrência de interceptações e violações dos sistemas e bases de dados do Cittamobi. Contudo, a Cittamobi garante manter todos os seus Usuários devidamente informados em caso de eventuais incidentes de vazamentos de Dados, pelo que também se compromete a comunicar às autoridades competentes, especialmente ANPD, e tomar, imediatamente, todas as medidas que estiverem ao seu alcance visando mitigar as informações vazadas e restabelecer, de forma diligente, a segurança e a proteção dos dados recebidos através do Aplicativo.

São utilizados, no Aplicativo, os conceitos previstos na modalidade de arquitetura de segurança conhecida por *privacy by design*, respeitando e protegendo os Dados nos processos internos como um todo.

É de inteira responsabilidade do usuário, manter o ambiente de seu computador e dispositivos móveis seguros, com o uso de ferramentas disponíveis como antivírus e firewall, entre outras, de modo a prevenir riscos eletrônicos e, ainda, utilizar-se de software atualizados e eficientes para o acesso ao aplicativo.

A Cittamobi não solicitará a seus usuários informações pessoais por e-mail, especialmente informações relativas a senhas de acesso, não se responsabilizando por quaisquer comunicações eletrônicas fraudulentas que colem dados pessoais dos usuários (phishing). cabíveis e realizará as comunicações exigidas pela legislação e pela regulamentação aplicável.

9. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES?

Mesmo sem cadastro ou criação de conta, o usuário poderá exercer, quando aplicáveis, os direitos previstos na LGPD, incluindo:

- confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;

- informação sobre as entidades com as quais houve compartilhamento de dados;
- oposição a tratamento realizado em desconformidade com a LGPD;
- revogação do consentimento, nas situações em que essa for a base legal aplicável; e
- peticionamento perante a ANPD e demais direitos previstos na legislação.

A ausência de conta ou cadastro pode limitar a possibilidade de localizar determinados dados técnicos sem informações adicionais que permitam relacioná-los ao solicitante.

Nesses casos, a Cittamobi poderá solicitar dados estritamente necessários para confirmar a identidade do requerente e localizar a informação solicitada.

10. CRIANÇAS E ADOLESCENTES

O aplicativo Sorriso de Toledo não é direcionado especificamente a crianças e adolescentes.

Solicitamos que menores de idade não forneçam dados pessoais por meio dos canais de atendimento, redes sociais ou outros meios de contato relacionados ao aplicativo.

11. CANAL DE PRIVACIDADE E ATENDIMENTO

A Cittamobi é responsável pelo atendimento central das solicitações dos titulares, por eventuais comunicações à ANPD e pela gestão de incidentes de segurança relacionados à plataforma.

Para dúvidas, solicitações ou exercício de direitos relacionados à privacidade e à LGPD, entre em contato pelo e-mail oi@cittamobi.com.br.

12. ALTERAÇÕES E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta Política poderá ser atualizada para refletir mudanças legais, regulatórias, tecnológicas ou nas funcionalidades do aplicativo. A versão vigente e a data da última atualização permanecerão disponíveis no aplicativo ou nos canais oficiais relacionados ao serviço.

Esta Política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil.