

Master Subscription Agreement (SaaS)



MASTER SUBSCRIPTION AGREEMENT (SAAS)

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

Este Acordo de Subscrição (“Acordo” ou “MSA”) é celebrado entre:

Fornecedor

Leandro Fernandes Guedes, ENI

Atuando sob o nome comercial My World Software

NIF: 294938567

Morada: Rua Eusébio da Silva Ferreira, 11 – 4 Direito, Mem Martins – 2725-304 - Portugal

Email: leandro.guedes@myworldsoftware.com

e

Cliente

A entidade ou pessoa que aceita eletronicamente este Acordo e utiliza os Serviços.

1. OBJETO E MANEIRA DE ACEITAÇÃO

1.1. O presente Acordo estabelece os termos que regem o acesso e utilização dos produtos disponibilizados pelo Fornecedor em modelo Software as a Service (“SaaS”).

1.2. Este Acordo é aceite digitalmente pelo Cliente no momento do registo, acesso, utilização do Serviço ou clique explícito em “Aceito os Termos”.

1.3. A aceitação digital tem o mesmo valor jurídico que uma assinatura manuscrita, conforme a legislação portuguesa e o Regulamento (UE) 910/2014 (“eIDAS”).

2. DEFINIÇÕES

Para fins deste Acordo:

- **“Serviço” – qualquer plataforma SaaS disponibilizada pela My World Software (incluindo, mas não limitado a: GestClinic, My World CRM, My World OMS, Smart Review).**
- **“Conta” – ambiente de acesso exclusivo ao Cliente.**
- **“Dados do Cliente” – toda a informação carregada, submetida, armazenada ou tratada pelo Cliente no Serviço.**
- **“Subprocessador” – terceiro contratado pelo Fornecedor para auxiliar no tratamento de dados pessoais.**
- **“Documentação” – instruções técnicas, guias e materiais fornecidos.**
- **“Plano” – modalidade de subscrição selecionada pelo Cliente.**
- **“SLA” – Acordo de Níveis de Serviço.**

- “DPA” – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais.
-

3. LICENÇA DE USO

- 3.1. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença limitada, não exclusiva, não-transferível e revogável para usar o Serviço durante o período da subscrição ativa.**
- 3.2. O Cliente não adquire qualquer direito sobre o código-fonte, algoritmos, banco de dados, interface, marcas ou elementos visuais do Serviço.**
- 3.3. É estritamente proibido:**

- engenharia reversa, descompilação, scraping, extração automatizada de dados
 - uso para fins concorrenciais ou benchmarking sem autorização
 - manipulação para contornar limitações técnicas ou de licenciamento
-

4. SUBSCRIÇÃO E PAGAMENTOS

- 4.1. O Serviço é disponibilizado mediante pagamento antecipado do Plano selecionado.**
- 4.2. Os pagamentos são processados por integradores autorizados (ex.: Stripe).**
- 4.3. A subscrição renova-se automaticamente, salvo cancelamento pelo Cliente.**
- 4.4. O Fornecedor pode alterar preços mediante aviso com 30 dias de antecedência.**
- 4.5. A falta de pagamento implica:**

- 1º aviso: falha na cobrança
 - 2º aviso após 3 dias
 - suspensão após 7 dias
 - eliminação dos dados após 30 dias, salvo disposição legal
-

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O Cliente concorda em:

- utilizar o Serviço apenas conforme a lei aplicável
- garantir que seus utilizadores internos cumpram este Acordo
- manter confidenciais todos os acessos (login, API keys etc.)
- não introduzir malware, scripts abusivos ou cargas excessivas

- não utilizar o Serviço para fins ilegais, difamatórios ou fraudulentos

O Cliente é responsável por todo uso efetuado através das credenciais associadas à sua Conta.

6. SUPORTE E MANUTENÇÃO

6.1. O suporte é prestado através dos canais indicados na plataforma (chat, e-mail).

6.2. O Fornecedor poderá realizar manutenções programadas com aviso prévio.

6.3. Interrupções causadas por terceiros, integrações externas, data centers ou ISPs não constituem falha do Serviço para fins de SLA.

7. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

O fornecedor compromete-se a atingir:

- Disponibilidade anual mínima: 99%
- Suporte em horário comercial (UTC/GMT)
- Prioridade de incidentes definida em SLA anexo

O SLA detalhado faz parte integrante deste Acordo.

8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. Todo o software, código, documentação, interface gráfica, marca, design e conteúdos são propriedade exclusiva do Fornecedor.

8.2. O Cliente não adquire qualquer direito de propriedade intelectual.

8.3. É proibido:

- copiar, modificar ou redistribuir partes da plataforma
- criar serviços derivados
- utilizar automação destinada a replicar funcionalidades

Violação desta cláusula pode resultar em:

(a) suspensão imediata e (b) responsabilidade civil e criminal.

9. GARANTIAS E "AS IS" DISCLAIMER

9.1. O Serviço é fornecido “tal como está”, sem garantias de que será isento de erros, ininterrupto ou compatível com todas as configurações.

9.2. O Fornecedor rejeita expressamente qualquer garantia implícita de comerciabilidade, adequação a um fim específico ou não infração.

10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1. Em nenhuma circunstância o Fornecedor será responsável por:

- perda de lucros ou receitas
- perda de dados causada por terceiros
- danos indiretos, especiais ou consequenciais
- falhas de APIs externas (Google, Stripe, WhatsApp etc.)
- interrupções de serviços sob controlo de terceiros

10.2. A responsabilidade total do Fornecedor está limitada ao valor pago pelo Cliente nos últimos 12 meses.

11. CONFIDENCIALIDADE

Inclui: código-fonte, processos internos, documentação, estratégias, estruturas de dados.

Duração mínima: 5 anos após o fim da relação contratual.

12. RGPD E TRATAMENTO DE DADOS

12.1. O Fornecedor atua como Processador e o Cliente como Controlador, conforme RGPD.

12.2. Aplica-se integralmente o DPA (Anexo II).

12.3. O Cliente é responsável por garantir base legal para os dados que introduz.

12.4. O Fornecedor mantém:

- logs de auditoria
- backups
- medidas de segurança técnicas e organizativas

13. SUSPENSÃO E RESCISÃO

O Fornecedor pode suspender ou terminar o acesso se:

- **houver violação deste Acordo**
 - **houver atividade fraudulenta ou ilegal**
 - **houver risco significativo à segurança do sistema**
 - **houver abuso do Serviço (ex.: sobrecarga intencional)**
-

14. MIGRAÇÃO E EXPORTAÇÃO DE DADOS

14.1. O Cliente pode exportar seus dados a qualquer momento, se tal funcionalidade existir no Serviço.

14.2. Após cancelamento, os dados são retidos por 30 dias e depois eliminados.

15. ALTERAÇÕES AO ACORDO

O Fornecedor pode modificar este Acordo mediante:

- **aviso prévio no painel do Cliente**
- **envio de email**
- **disponibilização da nova versão no website**

A continuidade do uso implica aceitação.

16. LEI APLICÁVEL E FORO

Regido pela lei portuguesa.

Foro exclusivo: Lisboa, Portugal.

Termos de Uso (ToS)



Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

Ao registrar uma conta, aceder ou utilizar qualquer serviço fornecido por **Leandro Fernandes Guedes, ENI**, atuando sob o nome comercial **My World Software**, o utilizador (“Cliente”, “Utilizador”) declara que leu, compreendeu e aceita integralmente estes Termos de Uso.

Estes Termos constituem um contrato juridicamente vinculativo entre o Cliente e o Fornecedor.

1. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

1.1. A utilização do Serviço implica aceitação total destes Termos.

1.2. Se o Cliente não concordar, deverá cessar imediatamente o uso e eliminar a conta.

1.3. A aceitação é realizada por:

- clique explícito (“Aceito os Termos”), ou
 - utilização continuada após notificação de alteração.
-

2. DEFINIÇÕES

- **“Serviço”** – qualquer plataforma, API, aplicação web, aplicação móvel ou funcionalidade da My World Software.
 - **“Cliente”** – pessoa singular ou coletiva que cria conta ou utiliza o Serviço.
 - **“Utilizador Autorizado”** – membros da equipa do Cliente com acesso.
 - **“Conta”** – perfil digital criado pelo Cliente.
 - **“Dados do Cliente”** – informações submetidas, processadas ou armazenadas no Serviço.
 - **“Fornecedor”** – [PLACEHOLDER_FULL_NAME], ENI — My World Software.
 - **“Documentação”** – instruções, manuais, guias e comunicações oficiais.
-

3. ELEGIBILIDADE E CRIAÇÃO DE CONTA

3.1. O Cliente deve ter capacidade jurídica para celebrar contratos.

3.2. Dados fornecidos devem ser corretos, completos e atualizados.

3.3. O Cliente é responsável por toda atividade realizada na sua Conta.

3.4. O Cliente deve manter as credenciais confidenciais e seguras.

3.5. O Fornecedor pode recusar ou cancelar contas a seu critério quando:

- houver violação dos Termos

- *houver fraude documentada*
 - *houver risco à segurança da plataforma*
-

4. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Cliente compromete-se a:

4.1. Não usar o Serviço para fins ilegais ou não autorizados.

4.2. Não violar leis aplicáveis, incluindo:

- *RGPD*
- *Direitos de autor*
- *Legislação de proteção de dados*
- *Legislação criminal*

4.3. Não interferir com o funcionamento do Serviço através de:

- *bots agressivos*
- *scraping*
- *engenharia reversa*
- *ataques de carga ou negação de serviço*

4.4. Não aceder áreas internas, API endpoints não documentados ou funcionalidades não públicas.

4.5. Não transmitir conteúdos maliciosos, ofensivos, discriminatórios, fraudulentos ou que violem direitos de terceiros.

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. O Cliente é exclusivamente responsável por todo conteúdo inserido.

5.2. O Cliente deve assegurar que tem legitimidade para processar dados pessoais no Serviço.

5.3. O Cliente deve assegurar que seus utilizadores seguem os Termos.

5.4. Quaisquer ações efetuadas a partir da Conta do Cliente são atribuídas ao Cliente.

6. RESTRIÇÕES DE USO

É estritamente proibido:

- *usar o Serviço para replicar, copiar ou criar software concorrente*
 - *tentar exportar funcionalidades através de scraping*
 - *tentar contornar limitações de plano*
 - *revender ou sublicenciar acessos*
 - *manipular dados de forma não autorizada*
 - *introduzir malware, ransomware ou scripts automatizados nocivos*
 - *carregar dados proibidos por lei (ex.: dados biométricos sem consentimento, dados de menores sem base legal)*
-

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1. Todo o software, código-fonte, design, interface e marcas são propriedade exclusiva do Fornecedor.

7.2. O Cliente não pode copiar, modificar, distribuir ou criar obras derivadas.

7.3. O Cliente não adquire qualquer direito de propriedade intelectual.

8. ATUALIZAÇÕES, ALTERAÇÕES E DISPONIBILIDADE

8.1. O Fornecedor poderá, sem aviso prévio:

- *atualizar funcionalidades*
- *modificar interfaces*
- *alterar processos internos*

8.2. O Fornecedor poderá, com aviso prévio:

- *alterar planos*
- *alterar termos*
- *descontinuar funcionalidades não essenciais*

8.3. Atualizações podem provocar interrupções temporárias.

9. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. O Serviço é fornecido “**tal como está**” (“as is”).

9.2. O Fornecedor não garante que:

- será livre de erros
- terá disponibilidade contínua
- funcionará com todos os navegadores ou dispositivos

9.3. O Fornecedor não é responsável por:

- perda de lucros
- danos indiretos
- falhas de terceiros (Stripe, Google, WhatsApp, etc.)
- perda de dados causada pelo Cliente
- uso indevido pela equipa do Cliente

9.4. Em qualquer caso, a responsabilidade total está limitada ao valor pago pelo Cliente nos últimos **12 meses**.

10. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

10.1. O Fornecedor pode suspender ou cancelar contas por:

- violação dos Termos
- risco de segurança
- uso abusivo
- chargeback, fraude ou pagamentos inválidos

10.2. O Cliente pode cancelar a qualquer momento.

10.3. Após cancelamento, o acesso pode ser imediatamente suspenso.

10.4. Os dados do Cliente serão eliminados após 30 dias, salvo obrigação legal.

11. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. O tratamento de dados está descrito na Política de Privacidade.

11.2. O Cliente declara que tem base legal para inserir dados pessoais no Serviço.

11.3. O DPA aplica-se quando houver tratamento de dados pessoais pelo Fornecedor.

12. COMUNICAÇÕES

12.1. O Cliente concorda em receber comunicações eletrónicas sobre:

- alterações
- avisos de segurança
- informações de pagamento

12.2. Comunicações são consideradas válidas quando enviadas para o e-mail da Conta.

13. ALTERAÇÕES A ESTES TERMOS

13.1. O Fornecedor pode alterar estes Termos mediante aviso.

13.2. A utilização continuada após esse aviso implica aceitação.

14. LEI APLICÁVEL E FORO

Lei aplicável: **Lei portuguesa**

Foro competente: **Lisboa**

15. CONTACTO

Leandro Fernandes Guedes, ENI – My World Software

Email: **suporte@myworldsoftware.com**

Política de Privacidade (RGPD)



POLÍTICA DE PRIVACIDADE (RGPD)

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

A presente Política de Privacidade descreve como **Leandro Fernandes Guedes, ENI**, atuando sob o nome comercial **My World Software**, trata dados pessoais em conformidade com o **Regulamento (UE) 2016/679** ("RGPD") e demais legislação aplicável.

Ao utilizar qualquer software SaaS fornecido pela My World Software, o Cliente concorda com os termos desta Política.

1. IDENTIDADE DO RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO

Leandro Fernandes Guedes, ENI

Nome Comercial: **My World Software**

NIF: **294938567**

Morada: **Rua Eusébio da Silva Ferreira, 11 – 4 Direito, Mem Martins – 2725-304 - Portugal**

Email: **privacy@myworldsoftware.com** (pode alterar depois)

Nos termos do RGPD, o responsável pelo tratamento é a entidade que determina finalidades e meios do tratamento dos dados.

Quando o Cliente utiliza o SaaS para tratar dados pessoais, o Cliente atua como **Controlador**, e a My World Software como **Processador**.

2. DADOS QUE RECOLHEMOS

2.1. Dados fornecidos pelo Cliente

- *Nome, email, telefone*
- *Dados de login (username, password)*
- *Dados de faturação*
- *Informações da empresa*
- *Mensagens de suporte*
- *Configurações e preferências*

2.2. Dados coletados automaticamente

- *Endereço IP*
- *Tipo de dispositivo, SO, navegador*
- *Registos de eventos (logs)*

- *Data e hora de ações*
- *Cookies essenciais*
- *Tokens de sessão*
- *Identificadores técnicos (user agent, UUIDs)*

2.3. Dados processados através do Serviço

Podem incluir:

- *Dados operacionais*
- *Dados comerciais*
- *Dados de clientes dos Clientes ("Dados do Cliente")*
- *Documentos submetidos*
- *Conteúdos produzidos no sistema*

IMPORTANTE:

"Dados do Cliente" pertencem exclusivamente ao Cliente.

A My World Software apenas processa esses dados conforme instruções do Cliente (art. 28.º RGPD).

2.4. Dados sensíveis

*A My World Software **não recolhe dados sensíveis por iniciativa própria.***

Se o Cliente inserir dados sensíveis (ex.: saúde, biometria), é sua responsabilidade garantir base legal segundo o art. 9.º RGPD.

3. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Tratamos dados pessoais para:

3.1. Prestação dos Serviços

- *Criação e gestão de contas*
- *Autenticação*
- *Hospedagem e processamento*
- *Suporte técnico*
- *Notificações operacionais*

3.2. Cumprimento de obrigações legais

- *Faturação*
- *Contabilidade*
- *Segurança cibernética*
- *Respostas a autoridades públicas*

3.3. Interesses legítimos (art. 6.º f)

- *Melhoria do Serviço*
- *Estatísticas internas*
- *Prevenção de abuso e fraude*
- *Logs de auditoria*

3.4. Consentimento (quando aplicável)

- *Newsletter*
 - *Comunicações promocionais*
 - *Cookies não essenciais*
-

4. BASE JURÍDICA DO TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais assenta nas seguintes bases legais:

- **Execução de contrato** (art. 6.º b))
- **Cumprimento de obrigações legais** (art. 6.º c))
- **Interesse legítimo** (art. 6.º f))
- **Consentimento** (art. 6.º a))

Para dados sensíveis, o Cliente deve assegurar base legal conforme art. 9.º RGPD.

5. PARTILHA DE DADOS E SUBPROCESSADORES

A My World Software pode partilhar dados com os seguintes tipos de terceiros:

- *Serviços de cloud e infraestrutura*

- *Serviços de envio de e-mail*
- *Processadores de pagamento (ex.: Stripe)*
- *Sistemas de análise de desempenho*
- *APIs externas usadas pelo Cliente (ex.: Google Calendar)*

Todos os subprocessadores:

- *atuam de acordo com contratos escritos*
- *cumprem o RGPD (art. 28.º)*
- *implementam medidas de segurança equivalentes*

A lista de subprocessadores é fornecida mediante pedido.

6. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

Quando aplicável, as transferências para fora da UE são realizadas segundo:

- *Decisões de adequação (art. 45.º)*
- *Cláusulas Contratuais Tipo (SCC — art. 46.º)*
- *Medidas suplementares de segurança*

O Cliente será informado caso novas transferências sejam necessárias.

7. CONSERVAÇÃO DOS DADOS

- *Dados de conta: enquanto a conta existir*
- *Dados de faturação: 10 anos (obrigação fiscal)*
- *Dados de suporte: 12 meses*
- *Logs técnicos: até 12 meses*
- *Dados do Cliente: **eliminados 30 dias após cancelamento**, salvo obrigação legal*

O Cliente pode solicitar eliminação imediata dos seus dados.

8. DIREITOS DOS TITULARES

O utilizador pode exercer os seguintes direitos:

- *Acesso (art. 15.º)*
- *Retificação (art. 16.º)*
- *Apagamento (art. 17.º)*
- *Limitação (art. 18.º)*
- *Portabilidade (art. 20.º)*
- *Oposição (art. 21.º)*
- *Não sujeição a decisões automatizadas (art. 22.º)*

Pedidos devem ser enviados para:

 **privacy@myworldsoftware.com**

*Responderemos no prazo máximo de **30 dias**.*

9. SEGURANÇA

Implementamos medidas técnicas e organizativas adequadas, incluindo:

- *Encriptação de senhas e dados sensíveis (quando aplicável)*
 - *TLS/HTTPS obrigatório*
 - *Logs de auditoria*
 - *Segregação lógica dos dados*
 - *Backups frequentes*
 - *Firewalls e proteção contra intrusão*
 - *Controlo de acessos por permissões*
 - *Monitorização contínua*
-

10. DECISÕES AUTOMATIZADAS

Atualmente, a My World Software não realiza decisões exclusivamente automatizadas com efeitos legais significativos.

11. COOKIES

Utilizamos:

- *Cookies essenciais (login, sessão)*
- *Cookies funcionais*
- *Cookies analíticos (com consentimento)*

Uma política de cookies específica pode ser apresentada ao utilizador, dependendo do produto.

12. MENORES DE IDADE

Os Serviços não são destinados a menores de 16 anos.

Qualquer tratamento de dados de menores exige base legal e responsabilidade do Cliente.

13. LIGAÇÕES PARA SITES EXTERNOS

Não somos responsáveis pelo conteúdo ou práticas de privacidade de sites externos.

14. ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA

Podemos atualizar esta política a qualquer momento.

Notificaremos o Cliente através de:

- *email*
- *painel do utilizador*
- *website oficial*

A utilização continuada implica aceitação.

15. CONTACTO

Para qualquer questão relacionada com esta Política:

 **privacy@myworldsoftware.com**

Data Processing Agreement (RGPD)



DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

*Este Acordo de Tratamento de Dados ("DPA") faz parte e complementa o **Master Subscription Agreement (MSA)** e/ou os **Termos de Uso** celebrados entre:*

Processador

Leandro Fernandes Guedes, ENI

Nome Comercial: **My World Software**

NIF: **294938567**

Morada: **Rua Eusébio da Silva Ferreira, 11 – 4 Direito, Mem Martins – 2725-304 - Portugal**

Email: **privacy@myworldsoftware.com**

e

Controlador

O Cliente que utiliza os Serviços e aceita os Termos de Uso.

1. OBJETO DO ACORDO

1.1. Este DPA define as condições sob as quais o Processador trata Dados Pessoais em nome do Controlador para fins de utilização dos Serviços SaaS fornecidos pela My World Software.

1.2. O tratamento ocorre conforme instruções documentadas do Controlador.

2. DEFINIÇÕES

De acordo com o RGPD:

- **"Dados Pessoais"** – qualquer informação relativa a pessoa identificada ou identificável;
 - **"Tratamento"** – qualquer operação sobre dados pessoais (coleta, armazenamento, acesso, modificação, eliminação, etc.);
 - **"Controlador"** – a entidade que determina finalidades e meios do tratamento;
 - **"Processador"** – a entidade que trata dados pessoais por conta do Controlador;
 - **"Subprocessador"** – terceiro contratado pelo Processador;
 - **"SCC"** – Standard Contractual Clauses;
 - **"RGPD"** – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (UE 2016/679).
-

3. TIPO DE DADOS E SUJEITOS

3.1. O Controlador poderá enviar ao Serviço, entre outros:

- *Nome, email, telefone*
- *Dados de identificação*
- *Dados profissionais*
- *Dados comerciais*
- *Logs e metadados*
- *Outras informações cuja natureza é definida pelo Controlador*

3.2. Os dados podem incluir categorias especiais (ex.: saúde), desde que o Controlador garanta base legal.

3.3. O Processador não determina o tipo de dados — apenas os trata conforme instruções do Controlador.

4. INSTRUÇÕES DO CONTROLADOR

4.1. O Processador apenas trata os dados:

- *conforme este DPA*
- *conforme o MSA/ToS*
- *conforme instruções documentadas do Controlador*

4.2. Se o Processador considerar que alguma instrução viola o RGPD, informará o Controlador.

5. OBRIGAÇÕES DO PROCESSADOR

O Processador compromete-se a:

5.1. Tratar dados apenas conforme instruções

Art. 28.º, n.º 3, alínea a).

5.2. Garantir confidencialidade

- *Acesso restrito aos funcionários necessários*
- *Obrigações de sigilo e confidencialidade por escrito*

5.3. Implementar medidas de segurança (art. 32.º)

Incluindo:

- *criptação de senhas e dados sensíveis*
- *TLS/HTTPS obrigatório*
- *firewalls e isolamento lógico*
- *backups regulares*
- *controlo de acessos por permissões*
- *monitorização e deteção de intrusão*

5.4. Ajudar o Controlador a cumprir os direitos dos titulares

Incluindo:

- *acesso*
- *retificação*
- *apagamento*
- *portabilidade*
- *oposição*
- *limitação*

5.5. Notificar violações de dados

*5.5.1. Notificação ao Controlador **sem demora injustificada**, preferencialmente em **até 72 horas**, conforme art. 33.º RGPD.*

5.6. Registos de tratamento

Manter registos conforme art. 30.º.

5.7. Devolução ou eliminação dos dados

Após término do Serviço:

- *dados eliminados no prazo máximo de **30 dias**, salvo obrigação legal.*
-

6. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

O Controlador compromete-se a:

- *garantir base legal para todos os dados inseridos (art. 6.º e 9.º)*
 - *informar titulares conforme art. 13.º e 14.º*
 - *verificar se o Serviço é adequado para o seu fim*
 - *fornecer instruções claras e lícitas*
 - *garantir que não insere dados ilegais ou obtidos sem consentimento*
-

7. SUBPROCESSADORES

7.1. O Processador pode utilizar subprocessadores para cumprir o Serviço.

7.2. Cada subprocessador deverá:

- *estar vinculado por contrato equivalente a este DPA*
- *implementar medidas de segurança adequadas*
- *cumprir o RGPD*

7.3. Exemplos de subprocessadores típicos:

- *serviços de cloud*
- *services de email*
- *serviços de pagamento (Stripe)*
- *serviços de cache ou CDN*

7.4. O Processador mantém lista atualizada mediante pedido.

8. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

8.1. As transferências para fora do EEE serão feitas com base em:

- *Decisão de adequação (art. 45.º)*
 - *SCC (art. 46.º)*
 - *Medidas de segurança suplementares*
- 8.2. O Controlador será informado de transferências que envolvam mudanças relevantes.
-

9. MEDIDAS TÉCNICAS E ORGANIZATIVAS

Incluem (mas não limitado a):

9.1. Técnicas

- *TLS 1.2+*
- *Hashing seguro de passwords (ex.: bcrypt, Argon2)*
- *Encriptação de dados sensíveis*
- *Backup diário*
- *Logs de auditoria*
- *Monitorização contínua*

9.2. Organizativas

- *Acesso restrito por função*
 - *Política interna de segurança*
 - *Treinamento mínimo de colaboradores*
 - *Procedimentos de resposta a incidentes*
-

10. INCIDENTES DE SEGURANÇA

10.1. O Processador informará o Controlador em caso de:

- *perda de dados*
- *acesso indevido*

- *exposição acidental*
 - *ataque externo*
10.2. A comunicação incluirá:
 - *natureza do incidente*
 - *categorias e volume estimado de dados afetados*
 - *medidas aplicadas para mitigação*
 - *ações já tomadas ou futuras*
-

11. AUDITORIAS

11.1. O Controlador pode solicitar informações sobre medidas de segurança.

11.2. Auditorias presenciais exigem:

- *aviso prévio mínimo de 30 dias*
 - *escopo previamente acordado*
 - *sem acesso a informações confidenciais de terceiros*
- 11.3. Auditorias devem ser proporcionais e não prejudicar o Serviço.*
-

12. DURANTE E APÓS A TERMINAÇÃO

12.1. Após término da subscrição:

- *conta é desativada*
- *dados são eliminados após 30 dias*

12.2. Mediante pedido:

- *dados podem ser exportados antes da eliminação*
-

13. RESPONSABILIDADE

13.1. As limitações de responsabilidade do MSA aplicam-se integralmente ao presente DPA.

13.2. O Processador não é responsável por violações provocadas pelo Controlador.

14. PRIORIDADE DE DOCUMENTOS

Em caso de conflito:

1. *DPA*
 2. *MSA*
 3. *Termos de Uso*
-

15. LEI APLICÁVEL E FORO

*Lei aplicável: **Lei portuguesa***

*Foro competente: **Lisboa***

16. CONTACTO

privacy@myworldsoftware.com

POLÍTICA DE COOKIES



POLÍTICA DE COOKIES

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

A presente Política de Cookies explica como a **My World Software** utiliza cookies e tecnologias similares nos seus websites, plataformas SaaS e aplicações relacionadas. Esta política deve ser lida em conjunto com a **Política de Privacidade** da empresa.

Ao utilizar o nosso website ou serviços, o utilizador pode permitir ou recusar cookies através do banner de consentimento e das configurações do navegador.

1. O que são cookies?

Cookies são pequenos ficheiros de texto armazenados no dispositivo do utilizador quando visita um website. Estes ficheiros permitem reconhecer o navegador, guardar preferências e melhorar a experiência de navegação.

Além dos cookies tradicionais, utilizamos tecnologias similares, como:

- web beacons
- pixels
- local storage
- session storage

Todas estas tecnologias são tratadas de forma conjunta nesta Política.

2. Tipos de cookies utilizados

A My World Software utiliza os seguintes tipos de cookies:

2.1. Cookies estritamente necessários

Essenciais para o funcionamento do website e das aplicações SaaS. Sem estes cookies, alguns serviços não podem ser fornecidos.

Finalidades incluem:

- iniciar sessão
- manter sessão ativa
- autenticação segura
- gestão de preferências essenciais
- segurança e prevenção de fraude

Base legal: *interesse legítimo (art. 6.º f) RGPD)*

Consentimento: *não é necessário*

2.2. Cookies de desempenho e analítica

Utilizados para recolher informação sobre:

- *páginas visitadas*
- *tempo de permanência*
- *cliques e interações*
- *origem do tráfego*

Servem para melhorar produtos, UX e estabilidade.

Exemplo: Google Analytics (modo sem identificação pessoal).

Base legal: *consentimento*

Consentimento: *obrigatório e pode ser retirado a qualquer momento*

2.3. Cookies funcionais

Permitem lembrar preferências e configurações, como:

- *idioma*
- *tema*
- *preferências do utilizador*
- *opções do painel do SaaS*

Base legal: *consentimento*

2.4. Cookies de marketing e publicidade

Usados apenas se o utilizador consentir.

Finalidades:

- *medir conversões*
- *remarketing*

- analisar campanhas
- integrar com plataformas externas (Meta, Google Ads, LinkedIn Ads)

Base legal: consentimento explícito

Consentimento: obrigatório e reversível

A My World Software **não** vende dados a terceiros.

2.5. Cookies de terceiros

Serviços externos podem definir seus próprios cookies quando integrados ao website ou SaaS:

- Stripe (pagamentos)
- Google (analytics, reCAPTCHA)
- Provedores de chat
- Plataformas de automação

Estes serviços são sempre apresentados na tabela abaixo.

3. Cookies utilizados pela My World Software

O nosso website utiliza exclusivamente **cookies de analítica (RudderStack)**, que recolhem informação estatística anónima para melhorar o desempenho e experiência do utilizador. Não utilizamos cookies essenciais, funcionais ou de marketing no website institucional.

A tabela abaixo lista todos os cookies atualmente utilizados:

Cookies de Analítica — RudderStack

(Exigem consentimento)

Nome	Finalidade	Duração	Categoria	Fornecedor	Domínio
rl_anonymous_id	Identificador anónimo para diferenciar visitantes. Não contém dados	~1 ano	Analítica	RudderStack	myworldsoftware.com

POLÍTICA DE COOKIES

Nome	Finalidade	Duração	Categoria	Fornecedor	Domínio
	pessoais.				
rl_page_init_referrer	Regista o referrer inicial da sessão, para análise de tráfego.	~90 dias	Analítica	RudderStack	myworldsoftware.com
rl_page_init_referring_domain	Guarda o domínio que originou a visita (ex.: google.com).	~90 dias	Analítica	RudderStack	myworldsoftware.com
rl_user_id	Identificador pseudonimizado para associar sessões do mesmo utilizador.	~1 ano	Analítica	RudderStack	myworldsoftware.com
rl_trait	Guarda características anonimizadas do utilizador (ex.: idioma, dispositivo).	~1 ano	Analítica	RudderStack	myworldsoftware.com
rl_session	Mantém a sessão analítica ativa durante a visita.	Sessão (ou ~30 min)	Analítica	RudderStack	myworldsoftware.com

4. Consentimento e gestão de cookies

O utilizador pode:

- aceitar todos os cookies

- *recusar todos os cookies opcionais*
- *personalizar categorias*
- *alterar o consentimento a qualquer momento*

As opções ficam disponíveis:

- *no banner inicial*
 - *através de um botão “Gerir Cookies” no rodapé*
 - *através das definições do navegador*
-

5. Como o utilizador pode desativar cookies no navegador

Links úteis:

- *Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647>*
 - *Firefox: <https://support.mozilla.org/pt-PT/kb/cookies-informacao>*
 - *Safari: <https://support.apple.com/guide/safari/manage-cookies>*
 - *Edge: <https://support.microsoft.com/help/4468242>*
-

6. Cookies no SaaS (aplicações My World Software)

Aplicações SaaS como GestClinic, My World CRM e My World OMS utilizam:

- *cookies de autenticação*
- *cookies funcionais*
- *cookies de segurança*
- *cookies de sessão*

Nunca utilizamos cookies de rastreamento dentro do SaaS sem consentimento explícito.

7. Atualizações desta Política


*A My World Software pode atualizar esta Política periodicamente.
Sempre que houver alterações relevantes, notificaremos os utilizadores.*

Data da última atualização: [DATA].

8. Contactos

Para questões sobre cookies:

 privacy@myworldsoftware.com

 compliance@myworldsoftware.com

Responsável pela proteção de dados: **Leandro Fernandes Guedes, ENI**

POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA



Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

A My World Software adota um conjunto abrangente de medidas técnicas e organizacionais destinadas a proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados que tratamos nos nossos produtos SaaS, incluindo o GestClinic, My World CRM, My World OMS e outras soluções desenvolvidas pela empresa.

Esta política resume as principais práticas de segurança implementadas e disponibilizadas publicamente para garantir transparência aos nossos clientes, parceiros e utilizadores.

1. Princípios de Segurança

A nossa abordagem segue padrões internacionais e normas reconhecidas:

- *Princípio do menor privilégio*
 - *Necessidade de conhecimento (need-to-know)*
 - *Zero Trust*
 - *RGPD (UE) e demais legislações aplicáveis*
 - *Boas práticas OWASP*
 - *Ferramentas e metodologias DevSecOps*
-

2. Segurança das Aplicações

Implementamos um conjunto de medidas para proteger os nossos produtos SaaS:

- *Validações server-side e client-side*
 - *Prevenção de ataques comuns (OWASP Top 10)*
 - *Gestão segura de sessões*
 - *Mecanismos de rate limiting e mitigação de brute force*
 - *Encriptação de passwords com hashing seguro*
 - *Auditoria contínua de permissões e acessos privilegiados*
 - *Processos formais de revisão de código*
-

3. Encriptação de Dados

Todos os dados tratados pela My World Software seguem as seguintes políticas:

- *Encriptação em trânsito (TLS 1.2+)*
 - *Encriptação em repouso nas bases de dados e backups*
 - *Chaves de encriptação geridas de forma segura e acessíveis apenas a pessoal autorizado*
 - *Senhas e credenciais nunca armazenadas em texto simples*
 - *Dados sensíveis encriptados de forma adicional quando aplicável*
-

4. Segurança da Infraestrutura

As nossas soluções são executadas em infraestruturas com elevados padrões de segurança, incluindo:

- *Firewalls e controlo de acesso a redes*
 - *Segregação de ambientes (Dev / Stage / Prod)*
 - *Monitorização de integridade e disponibilidade*
 - *Gestão de pacotes e atualizações de segurança*
 - *Hardening dos servidores e serviços expostos*
 - *Acesso remoto protegido com VPN ou canais seguros*
-

5. Gestão de Acessos

Todos os acessos internos seguem rigorosas políticas:

- *MFA para atividades críticas*
- *Contas individuais e nunca partilhadas*
- *Revisões periódicas de privilégios*
- *Registo e auditoria de operações administrativas*
- *Processo formal de onboarding e offboarding de utilizadores internos*
- *Acesso a dados limitado ao mínimo necessário*

6. Subprocessadores e Fornecedores

A My World Software utiliza subprocessadores cuidadosamente selecionados, avaliados com base em critérios de:

- *segurança*
- *conformidade legal*
- *localização dos dados*
- *certificações relevantes (ISO 27001, SOC2, etc.)*

O inventário completo de subprocessadores está disponível mediante pedido ou através da política de subprocessadores.

7. Monitorização e Detecção de Incidentes

Implementamos mecanismos para:

- *detetar acessos suspeitos*
- *monitorizar integridade e uptime*
- *enviar alertas internos em tempo real*
- *registar logs técnicos e operacionais*
- *atualizar rapidamente qualquer componente vulnerável*

Em caso de incidente, seguimos o Plano de Resposta a Incidentes e notificamos clientes conforme requisitos legais.

8. Retenção, Backup e Recuperação

- *Backups encriptados com ciclos definidos*
- *Retenção mínima conforme política interna*
- *Testes periódicos de recuperação*
- *Eliminação segura de dados após expiração de retenção*
- *Fluxos de restauração controlados e auditáveis*

9. Conformidade Legal (RGPD)

A empresa cumpre integralmente o RGPD, incluindo:

- *DPA para todos os clientes*
 - *Pedido de consentimento explícito*
 - *Versionamento legal de termos*
 - *Registo de aceite digital com hash e metadados*
 - *Exportação e eliminação de dados a pedido*
 - *DPO responsável por auditoria e conformidade*
-

10. Comunicação com Clientes

A My World Software compromete-se a:

- *comunicar alterações relevantes aos termos*
 - *informar incidentes de segurança dentro dos prazos legais*
 - *manter canais de suporte abertos e transparentes*
 - *publicar atualizações de segurança quando necessário*
-

11. Contactos

Para questões relacionadas com segurança, privacidade ou proteção de dados:

 **privacy@myworldsoftware.com**

POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO



POLÍTICA DE SUBSCRIÇÃO

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

1. Objetivo

*Esta Política define as regras comerciais, técnicas e operacionais associadas aos **planos de subscrição** dos serviços SaaS fornecidos pela My World Software.*

Inclui:

- *características inclusas em cada plano*
- *limites técnicos*
- *regras de utilização*
- *políticas de upgrades, downgrades e cancelamentos*
- *condições de faturação*
- *add-ons opcionais*
- *trial gratuito*

Aplica-se a todos os produtos SaaS atuais e futuros operados sob a marca My World Software.

A My World Software poderá, no futuro, disponibilizar modelos de subscrição agrupados (“bundles”), que combinem dois ou mais produtos SaaS numa única subscrição, com condições comerciais e limites ajustados. Estes bundles serão regulados por esta mesma Política de Subscrição, complementada por condições específicas divulgadas no momento da sua contratação

2. Âmbito

2.1. Aplicação por Produto

Esta política aplica-se individualmente a cada produto SaaS da My World Software, incluindo, mas não limitado a:

- *My World CRM*
- *My World OMS*
- *Micro-SaaS adicionais*
- *Outros produtos futuros*

Cada produto pode:

- *ter limites diferentes*
- *disponibilizar funcionalidades distintas por plano*
- *ter add-ons próprios*

A tabela de limites, módulos e funcionalidades específicos será disponibilizada na página de subscrição de cada produto, complementando esta política.

2.2. Subscrições Compostas (Bundles)

A My World Software poderá disponibilizar modelos de subscrição agrupados (“bundles”), que combinem mais do que um produto SaaS (ex.: CRM + OMS).

Nestes casos:

- *as regras gerais desta política aplicam-se integralmente*
 - *cada produto mantém os seus limites técnicos*
 - *o bundle terá condições comerciais específicas*
 - *preços e limites combinados serão definidos na oferta comercial correspondente*
 - *os clientes poderão contratar planos distintos para produtos distintos, ou bundles*
-

3. Estrutura dos Planos de Subscrição

A My World Software disponibiliza três planos base:

1. **Starter** – *Para microempresas e utilizadores iniciantes*
2. **Pro** – *Para pequenas e médias empresas (plano recomendado)*
3. **Enterprise** – *Para empresas de maior dimensão ou com necessidades específicas*

4. Funcionalidades de Cada Plano

4.1. Starter (Plano de Entrada)

Ideal para microempresas e primeiros utilizadores.

Inclui:

- *1 a 3 utilizadores*
- **1 GB** de armazenamento
- **2.000 requests API/mês**
- *Recursos essenciais do SaaS*
- *Suporte via e-mail (tempo de resposta: até 48h)*
- *Logs básicos*
- *Exportação manual de dados*
- *Acesso ao painel web sem limitações essenciais*
- *Acesso a integrações padrão (quando disponíveis)*

Não inclui:

- *automações avançadas*
- *integrações premium*
- *módulos premium*
- *suporte prioritário*

4.2. Pro (Plano Recomendado)

Para empresas pequenas e médias com maior utilização.

Inclui:

- *5 a 20 utilizadores*
- **4 GB** de armazenamento
- **20.000 requests API/mês**
- *Todas as funcionalidades do Starter*

- *Automação interna standard*
- *Integrações externas compatíveis*
- *Dashboard avançado*
- *Relatórios completos*
- *Exportações automáticas*
- *Suporte com prioridade (tempo de resposta: até 24h)*
- *Logs avançados*
- *Segurança reforçada e monitorização adicional*

4.3. Planos Enterprise (Alto Desempenho)

Para empresas de maior escala, clientes premium ou que exijam isolamento total.

Inclui:

- *Utilizadores ilimitados*
- *Armazenamento negociado*
- *API ilimitada (ou pacotes superiores)*
- *VPS dedicada (opcional)*
- *Suporte premium*
- *SLA reforçado*
- *Integrações avançadas*
- *Workflows customizados*
- *Administração avançada*
- *Acesso a funcionalidades personalizadas*
- *Consultoria opcional*

Hospedagem Dedicada:

*A opção Enterprise pode incluir uma **VPS exclusiva**, gerida pela My World Software, com valores definidos de acordo com:*

- *CPU / RAM*

- *armazenamento*
- *rede*
- *redundância*
- *monitorização*

O custo da VPS é acrescido à mensalidade Enterprise.

5. Add-ons Opcionais

Alguns recursos podem ser adquiridos como add-ons:

5.1. Utilizadores Extra

- *Aplicável aos planos Starter e Pro.*
- *Valores definidos conforme tabela comercial vigente.*

5.2. Espaço Extra

- *+10 GB: custo mensal adicional*
- *+50 GB: custo mensal adicional*
- *Limite total definido pela equipa técnica*

5.3. Add-ons Futuros

(Disponíveis numa fase posterior, não incluídos na versão 1.0)

- *API Premium*
 - *Módulos Premium (automação avançada, integrações especiais, etc.)*
 - *Workflows avançados*
 - *Relatórios Premium*
-

6. Trial Gratuito

A My World Software disponibiliza:

- **14 dias de trial gratuito**
- *Acesso total ao plano Starter (ou Pro, se definido pela equipa de vendas)*
- *Não é solicitado cartão de crédito*

Ao término do trial:

- *a conta pode ser convertida para subscrição ativa*
 - *caso não seja convertida, a conta é suspensa após 7 dias*
 - *dados não convertidos são eliminados conforme política de retenção*
-

7. Faturação

7.1. Opções Disponíveis

- **Mensal**
- **Anual com 15% de desconto**

7.2. Moedas

- *EUR (€) — padrão*

Outras moedas podem ser disponibilizadas quando suportadas pelo sistema de faturação.

8. Regras de Upgrade e Downgrade

8.1. Upgrade

- *Pode ser solicitado a qualquer momento*
 - *A alteração é imediata*
 - *Diferença proporcional é cobrada no momento do upgrade*
 - *Limites superiores ficam disponíveis imediatamente*
-

8.2. Downgrade

- *Pode ser solicitado a qualquer momento*
- *Só entra em vigor no **próximo ciclo de faturação***
- *O cliente deve garantir que:*
 - *número de utilizadores*
 - *armazenamento*
 - *limites API**... se encontram dentro dos limites do novo plano*

Se exceder, deverá:

- *remover utilizadores*
 - *limpar armazenamento*
 - *reduzir uso de API*
 - *ou adquirir add-ons*
-

9. Cancelamento

- *O cancelamento entra em vigor no final do ciclo de faturação atual*
 - *A conta fica suspensa por **30 dias***
 - *Durante essa suspensão, o cliente pode exportar dados*
 - *Após esse período, os dados são eliminados conforme a Política de Retenção*
-

10. Limites Técnicos

Os limites definem o que está incluído em cada plano.

Ultrapassar limites resultará em:

- *necessidade de upgrade*
- *compra de add-ons*
- *ou limitações automáticas pelo sistema*

Os limites podem ser ajustados pela My World Software mediante pré-aviso.

11. Alterações de Preço ou Planos

A My World Software reserva-se ao direito de:

- *alterar os preços*
- *criar novos planos*
- *ajustar limites*
- *descontinuar planos*

Qualquer alteração significativa será comunicada conforme a **Política de Comunicações e Notificações**, com aviso prévio mínimo de:

- **30 dias** para alterações menores
 - **90 dias** para alterações críticas
-

12. Regras Especiais para Enterprise

Clientes Enterprise podem obter:

- *termos contratuais customizados*
 - *limites diferenciados*
 - *integrações dedicadas*
 - *SLAs próprios*
 - *condições negociadas em contrato separado*
-

13. Revisão e Atualização

Esta política será revista:

- *anualmente*
- *quando novos planos forem introduzidos*
- *quando houver mudanças de infraestrutura ou custos operacionais*
- *quando obrigatório por motivos legais*

Política de Pagamentos, Reembolsos e Cancelamentos



POLÍTICA DE PAGAMENTOS, REEMBOLSO E CANCELAMENTO

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

A presente Política faz parte integrante dos Termos de Uso, do MSA e do DPA da My World Software.

1. MÉTODOS DE PAGAMENTO ACEITES

Os pagamentos pelos Serviços SaaS podem ser efetuados através dos seguintes meios, disponibilizados via integradores autorizados:

- Cartão de crédito/débito (via Stripe)
- MBWay (quando disponível)
- Referência Multibanco (quando disponível)
- PIX (via integrador Brasil → Stripe)
- Apple Pay / Google Pay (quando disponível)
- Outros métodos futuramente suportados

O Cliente concorda que todos os pagamentos são processados por terceiros e obedecem aos termos e políticas desses processadores.

2. COBRANÇA RECORRENTE

2.1. A subscrição é renovada automaticamente no início de cada ciclo de faturação (mensal ou anual).

2.2. No momento da compra, o Cliente autoriza:

- cobranças recorrentes automáticas
- armazenamento seguro dos dados de pagamento (via Stripe)
- tentativas automáticas adicionais em caso de falha

2.3. O Cliente pode cancelar a renovação a qualquer momento, mas não haverá reembolso proporcional pelo período restante.

3. FALHAS DE PAGAMENTO

Se um pagamento falhar:

1. 1º aviso → email enviado automaticamente

2. 2º aviso (após 3 dias) → nova tentativa automática
3. Suspensão do Serviço (após 7 dias)
4. Cancelamento da subscrição e eliminação dos dados (após 30 dias)

O Cliente é responsável por manter dados de pagamento válidos e atualizados.

4. PREÇOS, IMPOSTOS E ATUALIZAÇÕES

- 4.1. Todos os valores apresentados são em EUR, salvo indicação em contrário.
 - 4.2. Podem estar sujeitos a IVA conforme legislação portuguesa e da UE.
 - 4.3. A My World Software reserva-se o direito de atualizar preços mediante aviso com 30 dias de antecedência.
 - 4.4. A continuação do uso após a atualização representa aceitação dos novos valores.
-

5. UPGRADES E DOWNGRADES

5.1. Upgrade

O Cliente pode alterar para um plano superior a qualquer momento.
A diferença é cobrada imediatamente de forma proporcional.

5.2. Downgrade

Ao realizar downgrade:

- a mudança é aplicada no próximo ciclo
 - funcionalidades do plano superior serão desativadas ao final do ciclo
 - dados que excedam limites do plano inferior podem ser removidos após notificação
-

6. REEMBOLSOS

6.1. Reembolsos não automáticos

A My World Software não oferece reembolsos por:

- cancelamentos voluntários
- falhas causadas por terceiros
- não utilização do Serviço

- erro na escolha do plano
- expiração de créditos ou licenças

6.2. Reembolsos elegíveis (casos excepcionais)

Reembolsos podem ser concedidos apenas quando:

- 1. Houve cobrança indevida por erro técnico**
- 2. O Serviço permaneceu indisponível por mais de 48 horas consecutivas, sem motivo de força maior**
- 3. A cobrança foi duplicada**
- 4. Existiu cobrança após cancelamento feito antes do ciclo seguinte**

6.3. Prazo para pedidos

Pedidos devem ser feitos em até 7 dias após o evento.

6.4. Exclusões

Não há reembolso para:

- planos anuais parcialmente usados
 - créditos não utilizados
 - serviços personalizados
 - integrações de terceiros
-

7. CANCELAMENTO DA SUBSCRIÇÃO

7.1. O Cliente pode cancelar a qualquer momento via painel da conta.

7.2. O cancelamento não gera reembolso proporcional.

7.3. O acesso permanecerá ativo até ao fim do período já pago.

7.4. Após expiração, o acesso é suspenso e os dados são eliminados após 30 dias, conforme Política de Privacidade.

8. CHARGEBACKS

8.1. Em caso de chargeback, a conta do Cliente poderá ser:

- imediatamente suspensa

- sujeita a verificação adicional
- impedida de utilizar certos métodos de pagamento

8.2. O Cliente reconhece que os chargebacks devem ser utilizados apenas em casos legítimos.

9. FATURAÇÃO E RECIBOS

- 9.1. Todas as transações geram fatura ou recibo eletrônico conforme lei portuguesa.**
9.2. O Cliente é responsável por fornecer dados fiscais corretos.
9.3. Faturas não podem ser reemitidas com retroatividade fiscal, salvo erro material.
-

10. CRÉDITOS E PROMOÇÕES

- 10.1. Créditos promocionais têm validade limitada.**
10.2. Créditos não utilizados expiram automaticamente e não são reembolsáveis.
10.3. Promoções não são cumulativas salvo indicação expressa.
-

11. POLÍTICA DE LIMITE DE USO (FAIR USE)

A My World Software pode limitar, suspender ou bloquear contas que:

- abusem de APIs
 - gerem consumo anormal
 - excedam limites do plano
 - utilizem automações não autorizadas
-

12. ERROS TÉCNICOS E INTERRUPÇÕES

Não haverá compensações financeiras por:

- falhas de internet do Cliente
- instabilidade de APIs externas
- interrupções programadas (manutenção)
- degradação temporária de desempenho

O SLA define as exceções aplicáveis.

13. ALTERAÇÃO DE MÉTODOS DE PAGAMENTO

A My World Software pode adicionar, alterar ou remover métodos de pagamento a qualquer momento.

14. ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA

Podemos atualizar esta Política mediante aviso no painel do Cliente ou por email.

O uso continuado implica aceitação.

15. CONTACTO

Para questões relacionadas a pagamentos e faturação:

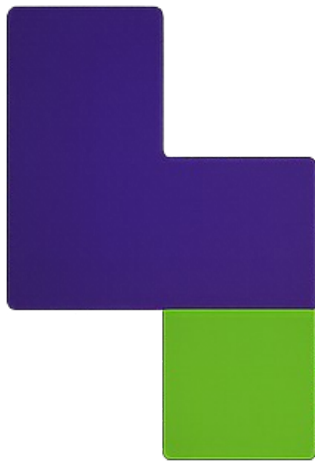


financeiro@myworldsoftware.com



suporte@myworldsoftware.com

Service Level Agreement (SLA)



**MY
WORLD
SOFTWARE**

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

O presente Service Level Agreement ("SLA") descreve padrões de disponibilidade, desempenho, suporte e tempos de resposta aplicáveis aos Serviços SaaS fornecidos por:

Leandro Fernandes Guedes, ENI

Nome Comercial: **My World Software**

Este SLA incorpora-se ao **Master Subscription Agreement (MSA)**.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Disponibilidade ("Availability")

Percentagem de tempo em que o Serviço está operacional e acessível.

1.2. Indisponibilidade ("Downtime")

Período em que o Serviço está completamente indisponível devido a falha imputável ao Fornecedor.

1.3. Janela de Manutenção

Intervalo programado para atualizações, onde o Serviço pode ficar intermitente.

1.4. Incidente

Evento que degrada ou interrompe o funcionamento normal do Serviço.

1.5. Severidade

Classificação que define prioridade e tempo de resposta.

2. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

2.1. Uptime alvo

O Fornecedor compromete-se a disponibilizar o Serviço com uma disponibilidade anual mínima de:

99% (noventa e nove por cento)

Isto permite até **87,6 horas/ano** de indisponibilidade **não programada**.

3. O QUE CONTA COMO “INDISPONIBILIDADE”

3.1. Considera-se Downtime quando:

- *o Serviço está completamente inacessível para todos os utilizadores*
 - *não é possível iniciar sessão*
 - *APIs críticas retornam erros contínuos*
 - *o front-end não carrega devido a falha de infraestrutura do Fornecedor*
-

4. O QUE NÃO CONTA COMO “INDISPONIBILIDADE”

Para evitar abusos ou interpretações erradas:

Não se considera downtime:

- *problemas de conexão do Cliente*
 - *falhas de internet, ISP ou rede local do Cliente*
 - *erros causados por APIs externas (Google, Stripe, WhatsApp etc.)*
 - *limitações de planos do Cliente*
 - *interrupções resultantes de:*
 - *manutenção programada*
 - *atualizações urgentes de segurança*
 - *força maior (ver secção 10)*
 - *erros de browsers antigos ou desatualizados*
 - *falhas causadas por má configuração do Cliente*
 - *desempenho reduzido mas funcional (“degradation”)*
-

5. MANUTENÇÃO PROGRAMADA

5.1. Janelas de manutenção

- *realizadas preferencialmente entre 00:00 e 06:00 UTC*
- *notificadas com 48 horas de antecedência*

5.2. Manutenções urgentes

Para corrigir vulnerabilidades críticas, poderão ocorrer sem aviso prévio.

6. SUPORTE TÉCNICO

6.1. Canais disponíveis

- *Email: suporte@myworldsoftware.com*
- *Painel de suporte do Cliente (quando disponível)*
- *Chat (quando disponível)*

6.2. Horário

- *Segunda a Sexta*
 - *09:00 – 18:00 (UTC)*
 - *Excluindo feriados nacionais de Portugal*
-

7. TEMPOS DE RESPOSTA E RESOLUÇÃO

7.1. Classificação de Severidade

Severidade 1 — Crítica

- *Serviço completamente indisponível*
 - *Dados inacessíveis*
 - *APIs principais indisponíveis*
Resposta: até 4 horas úteis
Resolução pretendida: até 24h (não garantida)
-

Severidade 2 — Alta

- *Funções principais degradadas*
 - *Erros persistentes em partes essenciais*
Resposta: até 8 horas úteis
Resolução pretendida: até 3 dias úteis
-

Severidade 3 — Média

- *Funções secundárias apresentando erros*
- *Impacto moderado*

Resposta: até 24 horas úteis

Resolução pretendida: até 7 dias úteis

Severidade 4 — Baixa

- *Questões estéticas, melhorias, sugestões*

Resposta: até 72 horas úteis

Resolução pretendida: backlog de desenvolvimento

8. RESTRIÇÕES DO SLA

O SLA não se aplica quando:

- *há incumprimento dos Termos pelo Cliente*
 - *há falha provocada por integrações externas*
 - *o Cliente utiliza browsers incompatíveis*
 - *há manipulação inadequada da plataforma*
 - *o Cliente excede limites de utilização ou planos*
 - *problemas derivam de força maior*
-

9. BACKUPS E RECUPERAÇÃO

9.1. Backups

- *Backups diários*
- *Conservação mínima: 7 dias*
- *Backups completos + incrementais (dependendo do serviço)*

9.2. Recuperação de desastre

Tempo estimado para restauração em caso de falha grave:

- **Objetivo RTO:** 12 horas

- **Objetivo RPO:** 24 horas

(RTO = tempo para restaurar. RPO = máximo de perda de dados aceitável.)

10. FORÇA MAIOR

Nenhuma das partes será responsável por falhas resultantes de:

- *desastres naturais*
 - *incêndios*
 - *guerras*
 - *greves*
 - *falhas de energia externas*
 - *falhas de rede global*
 - *ataques massivos DDoS*
 - *falhas de terceiros essenciais*
-

11. ALTERAÇÕES AO SLA

O Fornecedor poderá alterar este SLA mediante aviso:

- *no painel do Cliente*
- *por email*
- *no website oficial*

A continuidade do uso implica aceitação.

12. LEI APLICÁVEL E FORO

Regido pela lei portuguesa.

*Foro competente: **Lisboa**.*

13. CONTACTO

Para questões relacionadas com este SLA:

 **suporte@myworldsoftware.com**

Política de Uso Aceitável (AUP)



POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)

Data	Versão	Autor	Alteração
20/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

Ao utilizar o Serviço, o Cliente concorda com esta Política de Uso Aceitável.

1. OBJETO

Esta Política define atividades proibidas, restrições e obrigações impostas ao Cliente e aos seus utilizadores, para garantir o uso legal, seguro e adequado do Serviço.

2. PRINCÍPIOS GERAIS

O Cliente compromete-se a:

- *utilizar o Serviço em conformidade com a lei*
- *evitar comportamentos que prejudiquem o Fornecedor, outros utilizadores ou terceiros*
- *garantir que seus utilizadores internos também cumprem esta Política*

A violação da AUP pode resultar em suspensão imediata da conta, sem reembolso, conforme o MSA.

3. ATIVIDADES PROIBIDAS

3.1. Atividades ilegais

É estritamente proibido utilizar o Serviço para:

- *fraudes ou esquemas fraudulentos*
- *lavagem de dinheiro*
- *assédio, bullying, difamação*
- *distribuição de malware, vírus, ransomware*
- *pornografia ilegal ou exploração de menores*
- *ameaças, atividades terroristas ou relacionadas*
- *violação de propriedade intelectual*
- *obtenção de dados pessoais sem base legal*
- *divulgação de dados confidenciais de terceiros*

3.2. Abusos técnicos

É proibido:

- *engenharia reversa, descompilação ou tentativa de aceder ao código-fonte*
 - *scraping automatizado sem permissão*
 - *executar bots que sobrecarreguem o Serviço*
 - *tentativas de contornar limites de plano*
 - *manipular APIs de forma abusiva*
 - *testar vulnerabilidades sem autorização por escrito*
 - *ataques DDoS, brute force ou exploração de falhas*
-

3.3. Uso excessivo ou desproporcional

A My World Software poderá limitar ou suspender contas que causem:

- *uso anormal de CPU, RAM ou bandwidth*
- *volume excessivo de chamadas à API*
- *geração de carga que prejudique outros clientes*
- *utilização incompatível com o plano contratado*

Os limites serão definidos por métricas internas de Fair Use.

3.4. Violação de privacidade ou dados

É proibido:

- *inserir dados pessoais sem consentimento ou base legal*
- *exportar dados sem autorização*
- *usar o Serviço para fins de vigilância ilegal*
- *tentar aceder a dados de outros clientes*
- *armazenar dados proibidos por lei*

Em particular, o Cliente é responsável por dados sensíveis (art. 9.º RGPD).

4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O Cliente deve:

- *assegurar que possui base legal para todos os dados processados*
 - *respeitar leis de proteção de dados (RGPD, LGPD, etc.)*
 - *manter credenciais confidenciais*
 - *não partilhar acessos com terceiros não autorizados*
 - *monitorizar o uso da sua equipa*
 - *manter os dados de pagamento atualizados*
-

5. SEGURANÇA E COMPORTAMENTO

O Cliente não pode:

- *tentar desativar mecanismos de segurança*
 - *interferir na operação da plataforma*
 - *tentar ultrapassar mecanismos de autenticação*
 - *utilizar contas descartáveis para abuso*
 - *criar múltiplas contas para contornar limites*
 - *partilhar credenciais publicamente*
-

6. CONTEÚDOS PROIBIDOS

O Cliente não pode armazenar ou processar conteúdos que:

- *violem direitos autorais*
- *contenham discursos de ódio*
- *promovam discriminação*
- *atentem contra a lei*

- *contenham dados altamente sensíveis sem base legal*
 - *constituam spam ou campanhas agressivas*
-

7. USO DAS INTEGRAÇÕES

As integrações externas (Google Calendar, Google Drive, Stripe, WhatsApp etc.) devem seguir:

- *termos das plataformas externas*
- *limites de API*
- *regras de segurança*

A My World Software pode desativar integrações abusivas.

8. COMUNICAÇÃO E SUPORTE

O Cliente deve comunicar:

- *incidentes de segurança*
- *suspeitas de violação*
- *contas comprometidas*
- *acessos não autorizados*

O Suporte pode solicitar logs ou informação adicional, respeitando o RGPD.

9. SUSPENSÃO E RESCISÃO

A My World Software pode suspender ou encerrar a conta, sem aviso prévio, se:

- *houver risco à segurança*
- *houver uso ilegal ou abusivo*
- *houver violação desta Política*
- *houver danos reais ou potenciais à infraestrutura*
- *houver investigação legal em curso relacionada ao Cliente*

Suspensões emergenciais podem ocorrer imediatamente.

10. ALTERAÇÕES À AUP

A My World Software pode atualizar esta Política mediante aviso no painel do Cliente.

O uso continuado implica aceitação.

11. CONTACTO

Para questões relacionadas com esta Política:



compliance@myworldsoftware.com



suporte@myworldsoftware.com

POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES



POLÍTICA DE CONTEÚDOS E PROIBIÇÕES

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

1. Objetivo

*Esta política define os tipos de conteúdos e atividades **estritamente proibidos** nos produtos SaaS da My World Software, incluindo:*

- *uploads*
- *mensagens*
- *notas*
- *anexos*
- *integrações*
- *campos de dados*
- *informação transmitida ou tratada através das APIs*

O objetivo é proteger:

- *a infraestrutura*
 - *os dados dos clientes*
 - *a conformidade legal*
 - *a integridade do serviço*
 - *a reputação da empresa*
-

2. Âmbito

Aplica-se a todos os produtos da My World Software:

- *GestClinic*
- *My World CRM*
- *My World OMS*
- *ferramentas internas ou externas*

Abrange todos os utilizadores:

- *administradores*
- *utilizadores finais*
- *contas empresariais*

- *contas técnicas*
 - *subprocessadores*
 - *bots e integrações*
-

3. Princípios Gerais

3.1. Legalidade

Os utilizadores só podem armazenar conteúdos permitidos pela lei portuguesa, europeia e internacional aplicável.

3.2. Segurança

Nenhum conteúdo pode comprometer a segurança do serviço ou dos dados.

3.3. Integridade

O conteúdo enviado deve ser legítimo, apropriado e compatível com o propósito do serviço.

4. Conteúdos Estritamente Proibidos

A seguir está a lista oficial de conteúdos proibidos.

Se algum conteúdo for identificado, a My World Software pode suspender ou bloquear o acesso conforme previsto no MSA e AUP.

4.1. Malware e Ciberameaças

É proibido enviar, armazenar, partilhar ou distribuir:

- *vírus*
- *worms*
- *ransomware*
- *spyware*
- *trojans*
- *keyloggers*
- *backdoors*

- *scripts maliciosos*
- *exploits ou códigos de ataque*
- *arquivos manipulados para comprometer a segurança*

4.2. Spam e Abuso da Plataforma

Proibido:

- *envio massivo de e-mails não solicitados*
- *campanhas automatizadas sem consentimento*
- *utilização do SaaS como plataforma de spam*
- *abuso de recursos (ex.: criação em massa de dados sem finalidade legítima)*

4.3. Conteúdos Ilegais

Proibido armazenar, enviar ou inserir:

- *informação obtida por meios ilícitos*
- *dados roubados*
- *conteúdos protegidos por copyright sem autorização*
- *instruções para crimes informáticos*
- *materiais difamatórios ou caluniosos*
- *conteúdos que violem leis de proteção de dados*

4.4. Dados Altamente Sensíveis Proibidos

*(Válido especialmente para produtos que **NÃO** são destinados a saúde ou áreas sensíveis)*

Exemplos:

- *dados biométricos não autorizados*
- *dados fiscais complexos (ex.: IRS completos)*
- *dados de cartões de crédito em texto simples*

- *dados de menores sem base legal*
- *informações de passaporte em campos inadequados*

Para o **GestClinic**, dados de saúde são permitidos, desde que:

- *façam parte da finalidade clínica*
- *estejam dentro do fluxo e tabelas adequadas*
- *sejam tratados apenas dentro das seções dedicadas (prontuários, anamnese, anexos autorizados)*

4.5. Conteúdos Abusivos ou Ofensivos

Proibidos:

- *discursos de ódio*
- *discriminação*
- *assédio*
- *violência explícita*
- *conteúdo sexual explícito*
- *ameaças*
- *insultos direcionados a indivíduos ou grupos*

4.6. Material Protegido sem Autorização

Inclui:

- *fotos*
- *PDFs*
- *documentos*
- *vídeos*
- *áudio*
- *obras intelectuais que violem direitos de autor*

4.7. Fraude e Atividades Enganosas

Proibido:

- *criar identidades falsas*
- *manipular dados para enganar outros utilizadores*
- *criar contas duplicadas para contornar limites*
- *utilizar o SaaS para fins fraudulentos*

4.8. Manipulação de APIs ou Integrações

Proibido:

- *abusar de endpoints*
 - *flood de requests*
 - *utilizar tokens de outra conta*
 - *desacelerar ou atacar a infraestrutura*
-

5. Conteúdos de Alto Risco (Permitidos Apenas com Autorização)

Alguns conteúdos só são permitidos:

- *mediante avaliação*
- *mediante contrato customizado (ex.: enterprise)*
- *com medidas técnicas adicionais*

Inclui:

- *grandes volumes de dados pessoais sensíveis*
- *integrações que importam dados de terceiros*
- *bases de dados externas em massa*
- *API automations de alto uso*

6. Monitorização e Detecção

A My World Software pode:

- *monitorizar padrões anómalos*
- *utilizar antivírus/antimalware nos uploads*
- *bloquear uploads perigosos*
- *suspender contas envolvidas em abuso*
- *limitar funcionalidades para prevenir danos*

Sempre respeitando o RGPD e a privacidade.

7. Consequências do Incumprimento

O não cumprimento pode resultar em:

- *bloqueio temporário*
 - *remoção do conteúdo*
 - *suspensão total da conta*
 - *cessação do contrato (MSA)*
 - *denúncia às autoridades (em casos graves)*
 - *cobrança de custos decorrentes do abuso (ex.: incidentes, danos ao serviço)*
-

8. Responsabilidades dos Utilizadores

Os utilizadores devem:

- *garantir que possuem direitos sobre o conteúdo inserido*
- *não enviar informação de terceiros sem base legal*
- *verificar que os ficheiros enviados são seguros*
- *cumprir com leis de copyright e privacidade*
- *seguir as indicações das equipas de suporte e segurança*

9. Responsabilidades Internas da My World Software

- *monitorizar risco sem violar privacidade*

- *aplicar medidas técnicas adequadas*
 - *comunicar violações quando necessário*
 - *definir processos de resposta rápida*
 - *proteger o serviço e os utilizadores legítimos*
-

10. Revisão e Atualização

Esta política será revista:

- *anualmente*
- *após incidentes*
- *após lançamento de novos produtos*
- *quando a legislação aplicável for atualizada*

POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS



POLÍTICA DE EXPORTAÇÃO DE DADOS

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

1. Objetivo da Política

A presente Política de Exportação de Dados define:

- os direitos dos utilizadores e clientes relativamente à portabilidade e extração dos seus dados;
- os formatos suportados;
- os prazos internos e legais;
- os procedimentos disponibilizados pela My World Software para exportação de dados;
- regras de segurança durante a exportação.

Esta política cumpre o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), nomeadamente o **Artigo 20.º — Portabilidade de Dados**.

2. Âmbito de Aplicação

Esta política aplica-se a:

- Websites e plataformas My World Software
- Todos os serviços SaaS fornecidos pela My World Software
- Sistemas internos de gestão de contas e faturação
- Dados recolhidos, tratados e armazenados no contexto dos serviços contratados

Inclui tanto utilizadores finais como administradores de conta de clientes empresariais.

3. Direitos do Utilizador e do Cliente

O utilizador tem o direito de:

1. **Solicitar a exportação dos seus dados pessoais** num formato estruturado, de uso comum e leitura automática.
2. **Receber os dados diretamente**, ou
3. **Solicitar a transferência para outro fornecedor**, quando tecnicamente viável.
4. **Obter uma cópia completa dos dados tratados sobre si**, incluindo logs aplicáveis (exceto dados que afetem segurança ou terceiros).

O cliente empresarial tem o direito de:

1. Exportar **todos os dados da sua conta**, incluindo conteúdos gerados por utilizadores autorizados.
 2. Receber assistência técnica na migração (exportação premium para clientes enterprise).
 3. Solicitar exportações completas em caso de cancelamento ou término de contrato.
-

4. Tipos de Dados Abrangidos pela Exportação

A My World Software permite a exportação dos seguintes conjuntos de dados:

- **Dados pessoais do utilizador** (perfil, preferências, informações de contacto)
- **Dados operacionais** associados à utilização do SaaS
- **Históricos relevantes**
- **Registos de atividade associados ao utilizador** (logs não sensíveis)
- **Dados inseridos manualmente pelo cliente** nos sistemas (registos, configurações, conteúdos próprios)

Dados excluídos (por motivos legais e de segurança):

- *chaves de API internas*
 - *tokens de encriptação*
 - *credenciais ou palavras-passe*
 - *logs internos de segurança*
 - *dados referentes a terceiros que não façam parte da conta do cliente*
 - *conteúdo que infrinja direitos autorais ou lei aplicável*
 - *conteúdo eliminado previamente e já fora da retenção legal*
-

5. Formatos Disponíveis para Exportação

A My World Software disponibiliza exportações em:

- **JSON**

Para clientes enterprise, formatos adicionais podem ser disponibilizados mediante acordo comercial específico como por exemplo:

- **CSV**
 - **XLSX**
 - **PDF** (para certos registos, relatórios e logs)
 - **ZIP** (para exportação completa por conta)
-

6. Métodos de Exportação Disponíveis

A exportação pode ocorrer de três formas:

6.1. Exportação via Painel (Self-Service)

Para utilizadores autenticados:

- *Exportação de dados pessoais*
- *Exportação de configurações*
- *Exportação de informação associada ao perfil*

6.2. Exportação Completa da Conta (Administração)

Disponível para administradores do cliente, incluindo:

- *Todos os registos associados à conta*
- *Histórico aplicável*
- *Conteúdos inseridos pelo cliente*
- *Arquivos associados (quando aplicável)*

6.3. Exportação mediante solicitação formal

Indicado para:

- *clientes enterprise*
- *grandes volumes de dados*

- *formatos personalizados*
- *casos de migração entre sistemas*

Solicitações formais devem ser enviadas para:

 **privacy@myworldsoftware.com**

7. Prazos de Processamento

Os prazos seguem o RGPD e boas práticas de mercado:

7.1. Exportação Self-Service

Imediata ou em poucos minutos.

7.2. Exportações completas

Processadas em:

- *até **30 dias** (prazo legal RGPD)*
 - *podendo ser estendido por mais **60 dias** em casos complexos com grande volume de dados*
 - *clientes enterprise podem ter prazos reduzidos conforme contrato*
-

8. Segurança Durante a Exportação

A My World Software garante que:

- *dados exportados são cifrados durante a transferência (TLS 1.2+)*
- *ficheiros ZIP podem ser enviados cifrados com password (AES-256) mediante solicitação*
- *a exportação só é disponibilizada ao titular ou administrador da conta*
- *exportações automáticas requerem sessão autenticada válida*
- *links temporários expiram após X horas (configuração do sistema)*

A empresa pode negar exportações caso existam riscos de:

- *violação de direitos de terceiros*
- *comprometer segurança*

- *violar leis aplicáveis*
 - *abuso de funcionalidades*
-

9. Exportação após Cancelamento ou Encerramento de Conta

Em caso de:

- *cancelamento voluntário*
- *rescisão contratual*
- *término de subscrição*

O cliente tem direito a exportar os seus dados no prazo de:

- **30 dias após o término da conta (mínimo garantido)**
- *podendo ser estendido em planos enterprise*

Após este prazo:

- *os dados são eliminados conforme a **Política de Retenção e Eliminação de Dados***
 - *backups são eliminados após o ciclo de retenção técnico*
-

10. Limitações da Exportação

A exportação não inclui:

- *funcionalidades próprias da plataforma*
 - *código-fonte*
 - *modelos proprietários*
 - *estrutura da base de dados*
 - *dados de terceiros*
 - *dados já eliminados previamente*
 - *ficheiros com direitos autorais de terceiros enviados pelo utilizador*
-

11. Atualizações da Política

*Esta Política pode ser atualizada periodicamente.
Alterações relevantes serão comunicadas ao utilizador.*

Data da última atualização: [DATA]

12. Contactos

Para exercer o direito de portabilidade ou solicitar exportações:

 **privacy@myworldsoftware.com**

POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS



POLÍTICA DE ELIMINAÇÃO DE CONTA E RETENÇÃO DE DADOS

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

1. Objetivo da Política

A presente Política estabelece:

- *os prazos de retenção de dados*
- *os procedimentos de eliminação de contas e perfis de utilizadores*
- *as regras de eliminação permanente de dados*
- *os direitos dos utilizadores e clientes*
- *obrigações legais aplicáveis (RGPD, Art. 5.º, 6.º, 17.º e 20.º)*
- *responsabilidades internas pelo tratamento dos pedidos de eliminação*

Aplica-se a todos os websites, plataformas e serviços SaaS da My World Software.

2. Âmbito de Aplicação

Esta política aplica-se a:

- *Contas de utilizadores individuais*
- *Contas de administradores*
- *Contas empresariais (clientes SaaS)*
- *Subscrições ativas, canceladas ou expiradas*
- *Dados gerados ou armazenados através dos serviços contratados*

Inclui todos os serviços My World Software, como:

- *GestClinic*
 - *My World CRM*
 - *My World OMS*
 - *Serviços futuros integrados na plataforma*
-

3. Tipos de Dados Abrangidos pela Retenção

Esta política cobre os seguintes tipos de dados:

3.1. Dados pessoais do utilizador

- *Nome*
- *E-mail*
- *Contactos*
- *Preferências de conta*
- *Configurações*

3.2. Dados operacionais

- *logs funcionais*
- *atividades do utilizador*
- *integrações usadas*
- *histórico de sessões*

3.3. Dados inseridos pelo cliente

Varia por plataforma e produto, e inclui:

- *registos*
- *configurações*
- *ficheiros anexados*
- *conteúdos criados pelo utilizador*
- *dados administrativos da conta*

3.4. Dados técnicos

- *IP*
- *user agent*
- *carimbos de data e hora*
- *logs de segurança*

3.5. Dados de faturação

- *histórico de faturas*
- *recibos*

- *notas de crédito*
 - *dados de transações*
-

4. Motivos legais para retenção

A My World Software só mantém dados pelo tempo necessário para:

- *cumprimento de obrigações legais (ex.: fiscalidade)*
- *prestação dos serviços contratados*
- *segurança e prevenção de fraude*
- *defesa de direitos legais*
- *portabilidade e suporte pós-cancelamento*

Conforme Art. 17.º (Direito ao apagamento) e Art. 5.º (Limitação da Retenção), minimizamos o período de retenção sempre que possível.

5. Prazos de Retenção de Dados

A tabela abaixo resume os prazos aplicáveis:

Tipo de Dado	Retenção	Base Legal
Dados pessoais do utilizador	<i>Eliminados até 30 dias após pedido ou cancelamento</i>	<i>Art. 17.º RGPD</i>
Dados operacionais / conteúdos do cliente	<i>Eliminados até 30 dias após término de conta</i>	<i>Prestação de serviço</i>
Logs técnicos	90 dias	<i>Interesse legítimo + segurança</i>
Backups	<i>Até 30 dias adicionais após eliminação</i>	<i>Necessidade técnica</i>
Dados de faturação	10 anos (Portugal)	<i>Obrigações legais fiscais</i>
Comunicações de suporte	<i>24 meses</i>	<i>Interesse legítimo</i>
Dados anonimizados	<i>Indefinidamente</i>	<i>Não são dados</i>

Tipo de Dado	Retenção	Base Legal
		<i>pessoais</i>

Prazos podem ser ajustados para clientes enterprise sob contrato específico.

6. Procedimento de Eliminação de Conta

O procedimento segue as etapas:

6.1. Pedido de eliminação

O utilizador pode solicitar a eliminação através de:

- *painel da conta ("Eliminar Conta")*
 - *contacto direto com suporte*
 - *contacto com o DPO*
 - *e-mail: **privacy@myworldsoftware.com***
-

6.2. Verificação de identidade

Para evitar abuso, fraude ou acesso indevido, a My World Software pode exigir:

- *confirmação por e-mail*
 - *validação via 2FA (se disponível)*
 - *confirmação por administradores em contas empresariais*
-

6.3. Janelas de segurança

Antes da eliminação permanente, aplicamos:

- **Período de tolerância de 7 dias** *(revogação voluntária)*
 - *Notificação automática ao utilizador*
 - *Cancelamento imediato de sessões ativas*
-

6.4. Eliminação definitiva

Após expirar a janela de segurança:

- *utilizador é marcado como “pending deletion”*
- *dados pessoais são apagados*
- *dados operacionais associados são eliminados*
- *conteúdos do cliente são destruídos de forma permanente*
- *backups são limpos nos ciclos seguintes*
- *tokens, sessões e chaves são invalidados*

O processo completo leva até 30 dias, conforme RGPD.

7. Retenção após cancelamento de subscrição

Ao cancelar uma conta paga ou trial:

O cliente tem direito a:

- *Exportar os seus dados (Art. 20.º — Portabilidade)*
- *Solicitar extensão da janela de acesso (enterprise)*
- *Receber suporte básico para migração*

A My World Software:

- *Mantém dados por até 30 dias, exceto dados fiscais*
 - *Elimina tudo após esse período*
 - *Não garante recuperação após eliminação*
-

8. Exceções à Eliminação

Dados não serão eliminados quando:

- *necessárias obrigações fiscais (ex.: faturas)*
- *existirem litígios, disputas ou investigações ativas*
- *eliminação afetar direitos de terceiros*

- *a eliminação comprometer segurança ou sistemas internos*

Nesses casos, o cliente será informado.

9. Pseudonimização e Anonimização

Sempre que possível:

- *dados podem ser anonimizados em vez de eliminados*
 - *dados anonimizados deixam de ser dados pessoais*
 - *podem ser usados para estatísticas e melhoria de serviços*
 - *não permitem reidentificação do utilizador*
-

10. Exportação Antes da Eliminação

*O utilizador pode solicitar exportação dos dados **antes da eliminação definitiva.***

Formatos suportados:

- *JSON*

Outros formatos como:

- *CSV*
- *XLSX*
- *ZIP*

Devem ser solicitados e podem ou não ser possíveis de exportar.

*O direito de portabilidade segue a **Política de Exportação de Dados.***

11. Confirmação de Eliminação

Após conclusão:

- *o utilizador recebe confirmação eletrónica*
- *a conta fica permanentemente inacessível*
- *não é possível recuperar dados apagados*

12. Atualizações da Política

Esta política pode ser atualizada periodicamente.

Alterações relevantes serão comunicadas.

Última atualização: **[DATA]**

13. Contactos

 privacy@myworldsoftware.com

POLÍTICA DE OFFBOARDING (Cancelamento e Encerramento de Contas)



POLÍTICA DE OFFBOARDING (CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO DE CONTAS)

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

1. Objetivo

*Esta política estabelece o processo formal de **offboarding** de clientes e utilizadores da My World Software, garantindo:*

- *transparência no cancelamento*
- *manutenção dos direitos do cliente*
- *exportação dos dados em conformidade com o RGPD*
- *eliminação segura dos dados após o término*
- *responsabilidades internas de suporte, produto, DPO e DevOps*

Aplica-se a todos os produtos SaaS da empresa:

- *GestClinic*
 - *My World CRM*
 - *My World OMS*
 - *e futuros serviços My World Software*
-

2. Âmbito

Aplica-se a:

- *todos os clientes e utilizadores com contas ativas*
 - *dados pessoais e operacionais armazenados*
 - *dados financeiros e de faturação*
 - *ambientes de produção, staging e backups*
 - *subprocessadores envolvidos no tratamento*
 - *equipas internas responsáveis por produto, suporte e segurança*
-

3. Princípios Gerais

3.1. Direito ao cancelamento

O cliente pode cancelar o serviço a qualquer momento.

3.2. Direito à exportação

*O cliente tem direito a exportar **todos os seus dados antes da eliminação**.*

3.3. Eliminação segura

*Todos os dados devem ser removidos de forma **permanente e irreversível**, salvo obrigações legais.*

3.4. Transparência do processo

O cliente deve ser informado do estado do processo de offboarding.

3.5. Retenção mínima

Todos os dados são eliminados no prazo definido, exceto dados fiscais.

4. Etapas do Processo de Offboarding

*O fluxo de offboarding segue **6 fases obrigatórias**.*

4.1. Fase 1 — Pedido de Cancelamento

O pedido pode ser realizado via:

- *painel do cliente (“Cancelamento da Conta”)*
- *ticket de suporte*
- *e-mail de contacto*

O suporte deve:

- *confirmar identidade do solicitante*
- *confirmar se é administrador da conta*
- *abrir registo interno do processo*

Registo obrigatório inclui:

- *ID da conta*
- *titular responsável*

- *data e hora do pedido*
- *motivo (opcional)*

4.2. Fase 2 — Confirmação e Informação ao Cliente

O suporte deve enviar mensagem formal indicando:

- *data prevista de encerramento*
- *instruções para exportação*
- *prazos de retenção pós-cancelamento*
- *aviso sobre eliminação permanente dos dados*

Para contas empresariais:

- *deve ser enviado documento com todas as opções de exportação*
- *deve ser indicada a possibilidade de exportação assistida (enterprise)*

4.3. Fase 3 — Exportação de Dados (Opcional mas Recomendado)

O cliente pode:

A) Exportar automaticamente pelo painel

Inclui:

- *dados da conta*
- *registros operacionais*
- *configurações*
- *anexos (quando suportado)*

Formatos disponíveis:

- *JSON*
- *CVS (sob consulta)*
- *XLSX (sob consulta)*
- *ZIP (sob consulta)*

B) Solicitar Exportação Completa

Gerida por suporte + DevOps:

- *inclui logs (quando aplicável)*
- *inclui histórico relevante*
- *pode incluir ficheiros adjacentes*
- *enviado de forma segura (link protegido + expiração)*

Regra RGPD:

Exportação deve ocorrer antes da eliminação definitiva.

4.4. Fase 4 — Suspensão e Encerramento da Conta

Após o pedido de cancelamento:

- *a subscrição é suspensa*
- *acessos são revogados*
- *tokens e sessões são invalidados*
- *integrações conectadas são desativadas*
- *faturação recorrente é cancelada*

Conta entra no estado: “Encerramento Em Progresso”.

4.5. Fase 5 — Retenção Pós-Cancelamento (Período de Graça)

Após cancelar, os dados são mantidos por:

30 dias (padrão)

Durante este período o cliente pode:

- *reativar a conta*
- *recuperar dados*
- *exportar dados adicionais*

Exceções:

- **Dados fiscais** → *retidos por 10 anos*
- **Dados anonimizados** → *retidos indefinidamente*
- *Contas enterprise* → *prazo pode ser customizado em contrato*

4.6. Fase 6 — Eliminação Definitiva

Após o período de retenção:

- 1. Todos os dados pessoais são eliminados**
- 2. Dados operacionais são destruídos**
- 3. Backups contendo esses dados expiram conforme ciclo**
- 4. Dados financeiros são mantidos conforme lei**
- 5. Logs técnicos são mantidos por 90 dias adicionais**
- 6. Dados anonimizados permanecem no sistema**

O processo é concluído apenas quando:

- ✓ *Base de dados principal atualizada*
 - ✓ *Backups identificados para expiração*
 - ✓ *Tokens eliminados*
 - ✓ *Contas e permissões revogadas*
 - ✓ *Registos internos atualizados*
-

5. Fluxo Interno de Equipa (Procedimento Operacional)

5.1. Suporte

- *recebe e valida o pedido*
- *informa o cliente*
- *abre registo interno*
- *confirma se há exportações pendentes*
- *coordena com Produto e DevOps*

5.2. Produto

- *valida a interpretação correta dos dados exportáveis*
- *assegura que todos os módulos cumprem regras de offboarding*

5.3. DevOps

- *revoga acessos e tokens*
- *processa exportação assistida (se necessário)*
- *executa eliminação técnica*
- *confirma eliminação no inventário*

5.4. DPO

- *valida pedidos sensíveis*
- *garante conformidade RGPD*
- *documenta o processo na auditoria interna*

5.5. Direção (casos excecionais)

- *aprova exceções*
 - *executa decisões contratuais críticas*
-

6. Comunicação ao Cliente

Comunicações obrigatórias:

1. Confirmação do pedido

Enviada pela equipa de suporte.

2. Disponibilização da exportação (quando aplicável)

Link protegido, expira em X horas.

3. Aviso de eliminação iminente

Enviado 7 dias antes da eliminação definitiva.

4. Confirmação de encerramento

Enviado ao finalizar o processo.

7. Responsabilidades Internas

Área	Responsabilidade
Suporte	Coordenar comunicação e fluxo
Produto	Garantir que módulos suportam exclusão
DevOps	Execução técnica de eliminação e exportação
Segurança	Verificar conformidade e risco
DPO	Garantir cumprimento RGPD
Direção	Aprovação de exceções

8. Registos Internos Obrigatórios

Cada offboarding deve gerar registo contendo:

- *ID do cliente*
- *titular da conta*
- *data do pedido*
- *data da eliminação*
- *tipo de conta (individual / empresa)*
- *tipo de exportação realizada*
- *confirmação de destruição*
- *logs técnicos (quando aplicável)*
- *nome do responsável pelo procedimento*

*Retenção do registo: **24 meses**.*

9. Exceções

*Dados **não podem** ser eliminados quando:*

- *existe litígio ativo*
 - *há obrigação fiscal de retenção*
 - *investigação interna ou externa em curso*
 - *retenção adicional está prevista em contrato enterprise*
-

10. Atualização desta Política

Revisão obrigatória:

- *anual*
- *após incidentes*
- *após mudanças legais*
- *após lançamento de novos produtos SaaS*

POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)



POLÍTICA DE DEPRECIAÇÃO (SUNSET POLICY)

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

1. Objetivo

*Esta política define as regras, prazos e procedimentos para a **descontinuação (sunset)** de:*

- *funcionalidades*
- *módulos*
- *APIs*
- *versões do software*
- *integrações*
- *modelos de subscrição*
- *componentes técnicos*
- *aplicações móveis ou web associadas*

A política visa:

- *garantir previsibilidade ao cliente*
 - *mitigar impacto operacional*
 - *assegurar conformidade legal*
 - *fornecer tempo suficiente para migração*
 - *manter coerência nos lançamentos e retiradas de features*
-

2. Âmbito

Aplica-se a todos os produtos SaaS da My World Software:

- *GestClinic*
- *My World CRM*
- *My World OMS*
- *Próximas soluções e micro-SaaS*

Abrange também:

- *APIs internas e públicas*
- *Webhooks*

- *Aplicações móveis*
 - *Ferramentas auxiliares (dashboards, integrações externas, sincronizações, módulos premium, etc.)*
-

3. Definições

3.1. Depreciação

Processo formal que indica que uma funcionalidade ou API será retirada no futuro.

3.2. Sunset

Momento em que a funcionalidade deixa de funcionar ou é totalmente removida.

3.3. Migração

Ação necessária por parte do cliente para adaptar-se à nova versão ou funcionalidade substituta.

3.4. Comunicação Oficial

Aviso formal através de:

- *e-mail*
 - *painel administrativo*
 - *changelog*
 - *página de status*
 - *documentação oficial*
-

4. Categorias de Depreciação e Prazos

Dependendo do impacto, aplicam-se prazos mínimos:

4.1. Funcionalidades de Baixo Impacto

(ex.: ajustes menores, campos pouco usados)



Aviso prévio mínimo: 30 dias

4.2. Funcionalidades de Médio Impacto

(ex.: dashboards, filtros, relatórios, etapas do fluxo, pequenas automações)



Aviso prévio mínimo: 60 dias

4.3. Funcionalidades Críticas / Fluxos Centrais

(ex.: agendamentos, faturação, pacientes, gestão de utilizadores)



Aviso prévio mínimo: 90 dias

4.4. APIs públicas ou integrações externas

(ex.: API de pacientes, integração SMS, CRM connectors)



Aviso prévio mínimo: 180 dias


- documentação detalhada da API substituta.

4.5. Versões completas do software

(ex.: descontinuação da versão antiga do CRM, GestClinic v1.0 sendo substituído)



Aviso prévio mínimo: 6 meses

 *Pode chegar a 12 meses para clientes enterprise.*

5. Processo de Depreciação

5.1. Fase 1 — Identificação

A área de Produto valida necessidade e impacto.

Inclui:

- análise técnica
- análise de segurança
- impacto no cliente
- existência de alternativa

5.2. Fase 2 — Aprovação Interna

A decisão precisa de:

- *Produto*
- *Engenharia*
- *Suporte*
- *Legal (apenas para funcionalidades críticas)*
- *Direção (versões completas ou APIs públicas)*

5.3. Fase 3 — Anúncio Oficial (Public Notice)

Deve incluir:

- *nome da funcionalidade API/version a descontinuar*
- *motivo*
- *prazo de depreciação*
- *data do sunset*
- *alternativa ou upgrade recomendado*
- *instruções de migração*

Publicado em:

- ✓ *painel do cliente*
- ✓ *changelog*
- ✓ *documentação técnica*
- ✓ *e-mail (quando aplicável)*

5.4. Fase 4 — Período de Transição

Durante este período:

- *a feature continua a funcionar*
- *bugs críticos ainda são corrigidos*
- *novas funcionalidades **não** são adicionadas*
- *suporte pode ser limitado*

5.5. Fase 5 — Sunset (Remoção Definitiva)

Quando a data chega:

- *funcionalidade/API é removida*
 - *documentação é arquivada*
 - *logs são retidos conforme política interna*
 - *clientes são notificados da conclusão*
-

6. Categorias de Impacto e Exceções

6.1. Impacto Elevado

- *APIs críticas*
- *perda de dados caso cliente não migre*
- *mudança estrutural do produto*

Requer:

- *migração assistida*
- *suporte prioritário*
- *comunicação reforçada*

6.2. Exceções (pode ser removido sem aviso)

O aviso prévio pode ser omitido em:

- *vulnerabilidades de segurança*
- *violação legal*
- *uso abusivo ou fraudulento*
- *risco aos dados ou ao serviço*

7. Comunicação ao Cliente

Todos os anúncios devem seguir padrão:

Assunto: *Aviso de Depreciação — [Funcionalidade/API]*

Corpo:

- *descrição clara*
 - *link para documentação*
 - *prazos*
 - *impacto*
 - *instruções*
 - *contactos de suporte*
-

8. Responsabilidades Internas

Área	Responsabilidade
Produtos	<i>Propor, justificar e planejar depreciação</i>
Engenharia	<i>Analisar viabilidade técnica e cronograma</i>
Suporte	<i>Ajudar clientes na migração</i>
Segurança	<i>Avaliar riscos e exceções</i>
Legal	<i>Validar impacto contratual</i>
Direção	<i>Aprovar casos críticos ou estratégicos</i>

9. Histórico e Arquivo

A My World Software deve manter:

- *registro de todas as funcionalidades/API deprecated*
- *data de anúncio*
- *data de sunset*
- *motivação*
- *documentação antiga arquivada*
- *registro de comunicação aos clientes*

10. Revisão da Política

Revisão anual ou sempre que novos produtos SaaS forem lançados.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES



POLÍTICA DE COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

Data	Versão	Autor	Alteração
21/11/2025	V1.0	My World Software	Criação

1. Objetivo

*Esta política define os princípios, canais, processos e responsabilidades relacionados com **todas as comunicações oficiais** realizadas pela My World Software aos utilizadores dos seus produtos SaaS.*

Inclui comunicações sobre:

- *alterações funcionais*
- *atualizações de software*
- *manutenções*
- *novos lançamentos*
- *incidentes*
- *questões de segurança*
- *termos legais*
- *informações operacionais relevantes*

A política garante transparência, previsibilidade e alinhamento com obrigações legais, incluindo RGPD e boas práticas internacionais.

2. Âmbito

Aplica-se a:

- *GestClinic*
 - *My World CRM*
 - *My World OMS*
 - *Todos os micro-SaaS e produtos futuros*
 - *Website institucional*
 - *Notificações por e-mail, painel do cliente e canais públicos*
-

3. Princípios Gerais

3.1. Clareza

As comunicações devem ser simples, objetivas e sem jargões desnecessários.

3.2. Transparência

O utilizador deve ser informado com antecedência adequada sobre alterações que afetem o serviço.

3.3. Minimização

Somente comunicações relevantes devem ser enviadas.

3.4. Obrigatoriedade legal

As comunicações de incidentes e alterações nos termos devem obedecer ao RGPD e demais legislações.

3.5. Coerência

Todas as notificações devem seguir um padrão comum entre produtos.

4. Tipos de Comunicações

4.1. Operacionais (dia a dia)

- *Atualizações de funcionalidades*
- *Correções de bugs*
- *Melhoria de desempenho*
- *Informações sobre uso do produto*



Frequência: conforme necessidade



Canal: painel do cliente + changelog




E-mail apenas quando relevante

4.2. Manutenções Programadas

Envolvem downtime ou impacto na disponibilidade.

Regras:

- *aviso mínimo de **72 horas***
- *deve incluir janela de manutenção*
- *quando possível, realizada em horários de baixo impacto*


 *Canal: e-mail + painel + status page*

4.3. Incidentes e interrupções

(Cumpre o Plano de Resposta a Incidentes)

Regras:

- *comunicado em até **2 horas** para incidentes críticos*
- *atualização do estado a cada **60 minutos** (alto impacto)*
- *comunicado final após resolução*

 *Canal: status page + e-mail para administradores*

4.4. Alterações de Termos Legais (MAJOR version)

Inclui:

- *alterações no MSA*
- *novas obrigações do cliente*
- *mudanças relevantes na política de privacidade*

Regras:

- *aviso mínimo de **30 dias***
- *novo aceite quando aplicável*
- *comunicação por e-mail e painel*

4.5. Depreciação (Sunset Policy)


Respeita os prazos definidos na política de depreciação:

- 30 a 180 dias conforme impacto
- comunicação clara e documentação de migração
- e-mail obrigatório para funcionalidades críticas e APIs

4.6. Incidentes de Segurança / Violação de Dados

(Cumprimento estrito do RGPD)

- notificação para clientes afetados em até **72 horas**
- detalhe mínimo necessário: impacto, tipo de dados, medidas tomadas
- coordenação com o DPO

 *Canal: e-mail + painel (quando aplicável)*

4.7. Comunicações de Marketing

(Separadas das comunicações operacionais)

- requerem consentimento explícito do utilizador
- enviadas apenas por e-mail marketing
- sempre com opt-out ativo

5. Canais Oficiais de Comunicação

5.1. Painel do Cliente (In-App Notice)

Canal principal para:

- avisos operacionais
- atualizações
- alterações de funcionalidades

5.2. E-mail

Utilizado para:

- *notificações críticas*
- *incidentes*
- *alterações legais*
- *manutenção programada*
- *sunset de funcionalidades críticas*

5.3. Status Page

Utilizado para:

- *incidentes*
- *performance*
- *disponibilidade*
- *histórico de problemas*

5.4. Website / Documentação

Utilizado para:

- *documentação técnica*
 - *changelog*
 - *lançamentos*
 - *políticas públicas*
-

6. Frequência das Comunicações

Tipo	Frequência	Canal
Atualizações menores	conforme necessário	painel + changelog
Bugs críticos resolvidos	imediatos	painel
Manutenção programada	72h antes	e-mail + painel
Sunset / Depreciação	30–180 dias	e-mail + painel
Alterações legais	30 dias	e-mail + painel
Incidentes	em até 2h	status + e-mail
Incidente de dados	em até 72h	e-mail

7. Conteúdo mínimo das comunicações

Cada comunicação deve conter:

- título claro
 - descrição objetiva
 - impacto potencial
 - instruções de mitigação (quando necessário)
 - datas e prazos
 - contato para dúvidas
 - link para documentação relevante
-

8. Responsabilidades Internas

Área	Responsabilidade
Produto	<i>criação do comunicado e plano de impacto</i>
Engenharia	<i>detalhes técnicos e prazos</i>
Suporte	<i>gestão de dúvidas dos clientes</i>
Legal	<i>validação para questões regulatórias</i>
Segurança	<i>comunicação em incidentes e riscos</i>
Direção	<i>aprovação em casos críticos</i>

9. Arquivo e Histórico

A My World Software mantém:

- *histórico público no changelog*
 - *histórico privado dos incidentes e manutenções*
 - *cópias dos e-mails enviados*
 - *logs do status page*
 - *documentação das alterações legais*
-

10. Revisão desta Política

Revisão anual ou quando:

- *novos produtos forem lançados*
- *canais de comunicação mudarem*
- *houver alteração relevante de práticas internas*

Versão do Documento: V1.0.0

Data: 21/11/2025