Política de Privacidade

Sistema HelpDesk · Versão 1.0.5 · Última atualização: 5 de novembro de 2026

■ Baixar em PDF

Esta Política de Privacidade descreve como a **Tester 2 Ltda** ("Tester 2 Ltda"), na condição de **controladora**, trata os dados pessoais dos colaboradores no âmbito do sistema **HelpDesk**, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD").

1. Dados que tratamos

1.1. **Dados cadastrais e profissionais:** nome, nome de usuário de login, e-mail corporativo, cargo, ramal, número corporativo, departamento e filial de vínculo.

1.3. **Dados de autenticação:** senha (armazenada de forma criptografada por *hash*) e códigos temporários de acesso. No login por biometria ou PIN do aparelho (FIDO2/WebAuthn) **não coletamos nem armazenamos dado biométrico**: guardamos apenas uma chave pública que não permite reconstruir a biometria.

1.4. **Dados de acesso e de dispositivo:** endereço IP, identificador e nome do dispositivo, navegador e sistema operacional, localização geográfica aproximada (estimada a partir do IP), data e hora dos acessos e histórico de tentativas de acesso, usados para segurança e investigação de incidentes.

1.5. **Dados de uso:** chamados abertos, históricos de ações e anexos enviados pelo usuário.

1.6. **Registros de acesso administrativo:** quando um administrador acessa temporariamente a conta de um colaborador para fins de suporte, registramos data, hora e administrador responsável.

1.7. **Notificações:** assinaturas de notificação *push* do navegador, quando o usuário autoriza o recebimento.

1.9. **Interações com a assistente virtual (Serena):** as mensagens digitadas são processadas em tempo real apenas para apresentar a resposta e **não são armazenadas**.

2. Finalidades do tratamento

- Operar e disponibilizar as funcionalidades do Sistema;
- Autenticar usuários e assegurar a segurança da informação;
- Controlar chamados;
- Permitir, quando necessário, o acesso administrativo à conta para suporte, diagnóstico e testes;
- Gerar relatórios gerenciais e indicadores de desempenho para melhorar a qualidade do suporte;
- Enviar notificações e comunicados internos;
- Cumprir obrigações legais e regulatórias e exercer regularmente direitos.

3. Bases legais (LGPD)

O tratamento fundamenta-se, conforme o caso, em: execução de contrato ou de relação de trabalho; cumprimento de obrigação legal ou regulatória; legítimo interesse da empresa (gestão interna, controle patrimonial e segurança da informação); e, quando exigido, consentimento do titular (por exemplo, para notificações *push*).

4. Compartilhamento de dados

A Tester 2 Ltda **não vende** dados pessoais. Os dados podem ser tratados por operadores e provedores, estritamente para viabilizar o funcionamento do Sistema — como o provedor de hospedagem, o serviço de e-mail utilizado para os envios do Sistema e o serviço de armazenamento de arquivos e cópias de segurança. Esses

terceiros estão obrigados a tratar os dados conforme as instruções da empresa e a legislação aplicável.

5. Armazenamento, backups e segurança

5.1. São executadas rotinas automáticas de cópia de segurança (backup), visando à preservação e à recuperação das informações.

5.2. Adotamos medidas técnicas e administrativas de segurança, como armazenamento de senhas por *hash*, controle de acesso por perfil e permissões, autorização de dispositivos e registro de acessos.

6. Retenção dos dados

Os dados são mantidos pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades e das obrigações legais aplicáveis. Notificações lidas podem ser expurgadas automaticamente após determinado período.

7. Direitos do titular

Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular pode solicitar: confirmação da existência de tratamento; acesso aos dados; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários; portabilidade; informação sobre o compartilhamento; e revisão de decisões automatizadas.

8. Cookies e armazenamento local

O Sistema utiliza **cookies de sessão** (essenciais para o login), um **cookie de identificação de dispositivo** e o **armazenamento local do navegador** para preferências e rascunhos de formulários, que ficam no próprio navegador do usuário.

9. Dados de aprendizes e menores

Eventual tratamento de dados de aprendizes — que podem incluir adolescentes — dar-se-á sempre no melhor interesse do titular, limitado às finalidades de gestão e registro de chamados.

10. Encarregado (DPO) e contato

Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas sobre esta Política, entre em contato com a **equipe de TI / Encarregado pelo Tratamento de Dados da Tester 2 Ltda**, pelo canal de suporte do Sistema.

11. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada periodicamente. A versão vigente estará sempre disponível no Sistema, com a respectiva data de atualização.

Documento gerado pelo HelpDesk em 26/11/2026 às 03:21 (horário de Brasília).