Termos de Uso

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

■ Baixar em PDF

1. Apresentação e aceitação

Estes Termos de Uso ("Termos") regulam o acesso e a utilização do sistema **HelpDesk** ("Sistema", "Aplicativo" ou "Plataforma"), uma ferramenta corporativa de uso interno operada pela **Tester 2 Ltda** ("Tester 2 Ltda", "empresa" ou "nós").

Ao acessar ou utilizar o Sistema, você ("usuário" ou "colaborador") declara ter lido, compreendido e concordado integralmente com estes Termos e com a Política de Privacidade. Caso não concorde, procure a equipe de TI da empresa antes de utilizar o Sistema.

2. Descrição do Sistema

O HelpDesk é uma plataforma de uso interno destinada aos colaboradores da Tester 2 Ltda, que reúne, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- Abertura, acompanhamento e resolução de chamados de suporte (helpdesk);
- Gestão de filiais, departamentos;
- Comunicados internos e notificações;
- **Regras de urgência** — critérios definidos pela equipe de TI que podem ajustar automaticamente a urgência de um chamado;
- Assistente virtual (Serena) para orientação no uso do Sistema.

2.1. **Prazo de início dos chamados.** A equipe de TI compromete-se a **iniciar o atendimento** de cada chamado de suporte dentro de um prazo que **varia conforme a urgência**, contado a partir da sua abertura:

- Urgência **Muito Alta**: em até **1 dia útil**;
- Urgência **Alta**: em até **2 dias úteis**;
- Urgência **Média**: em até **2 dias úteis**;
- Urgência **Baixa**: em até **3 dias úteis**.

O Sistema exibe em cada chamado pendente o **tempo restante para o início do atendimento** e **notifica a equipe de TI** quando um chamado passa do prazo. Este prazo refere-se ao **início** do atendimento — e não necessariamente à sua conclusão, que depende da natureza e da complexidade de cada caso.

2.2. **Regras de urgência.** A urgência inicial de um chamado resulta da combinação de causa e efeito informados na abertura. A equipe de TI pode manter **regras próprias** que ajustam automaticamente a urgência de determinados chamados — como a origem do chamado, o assunto ou o período do ano. Por isso, a urgência exibida em um chamado pode ser diferente daquela sugerida na abertura.

3. Elegibilidade e contas de acesso

3.1. O Sistema é de uso **exclusivo de colaboradores**, prestadores e demais pessoas expressamente autorizadas pela Tester 2 Ltda.

3.2. As contas são criadas e fornecidas pela empresa. O acesso é **pessoal e intransferível**.

3.3. O usuário é responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais e por todas as atividades realizadas em sua conta.

3.4. No primeiro acesso, poderá ser exigida a definição ou alteração da senha. Recomenda-se o uso de senha forte e o não compartilhamento com terceiros.

3.5. O login pode ser feito pelo **e-mail corporativo** ou por um **nome de usuário** escolhido pelo próprio usuário. O acesso pelo celular pode utilizar um **código de acesso próprio** (Código Mobile), definido pelo usuário.

4. Uso aceitável

Ao utilizar o Sistema, o usuário compromete-se a:

- Utilizá-lo exclusivamente para finalidades profissionais relacionadas às atividades da empresa;
- Fornecer informações verdadeiras, exatas e atualizadas;
- Não compartilhar credenciais nem permitir o uso da conta por terceiros;
- Não acessar, ou tentar acessar, áreas, dados ou funcionalidades sem a devida autorização;
- Não introduzir códigos maliciosos, não realizar engenharia reversa e não sobrecarregar a infraestrutura;
- Respeitar a legislação aplicável e as políticas internas da empresa.

5. Equipamentos da empresa

O usuário é responsável pela guarda, uso adequado e conservação dos equipamentos fornecidos pela empresa.

6. Dados inseridos no Sistema

Os dados inseridos e gerados no Sistema são controlados pela Tester 2 Ltda, observada a legislação de proteção de dados, conforme detalhado na Política de Privacidade.

7. Segurança e acesso administrativo

7.1. Por razões de segurança, o Sistema pode registrar informações de acesso — como endereço IP, identificação e nome do dispositivo, navegador e sistema operacional utilizados e localização geográfica aproximada (estimada a partir do IP) — e pode exigir a **autorização prévia de dispositivos confiáveis**.

7.2. O Sistema mantém um **histórico de acessos e de tentativas de acesso** e pode bloquear dispositivos por motivos de segurança.

7.3. A sessão poderá ser **encerrada automaticamente após um período de inatividade**.

7.4. **Acesso administrativo para suporte ("entrar na conta").** Para fins de suporte, diagnóstico, testes e correção de problemas, um **administrador autorizado pode acessar temporariamente a conta do usuário**. Esse acesso é **restrito**, tem **duração limitada** e é **registrado** (data, hora e administrador responsável).

7.5. O usuário deve comunicar imediatamente à equipe de TI qualquer uso não autorizado, perda de credenciais ou incidente de segurança.

7.6. **Login por biometria ou PIN do aparelho (opcional).** No padrão **FIDO2/WebAuthn**, **a biometria nunca sai do dispositivo**: a verificação é feita pelo próprio aparelho e a empresa **não recebe nem armazena** esses dados. O Sistema guarda apenas uma **chave pública**, que não permite reconstruir a biometria. O recurso é **voluntário** e pode ser removido a qualquer momento na tela de Biometria.

8. Notificações

O usuário poderá receber notificações relativas a chamados, pedidos e comunicados, inclusive **notificações push no navegador**, quando autorizadas, que podem ser revogadas a qualquer momento nas configurações do navegador.

9. Disponibilidade, manutenção e backups

9.1. A empresa empenha-se em manter o Sistema disponível, mas não garante funcionamento ininterrupto, podendo realizar manutenções, atualizações e ajustes a qualquer tempo.

9.2. São executadas rotinas automáticas de **cópia de segurança (backup)** dos dados, conforme descrito na Política de Privacidade.

10. Suspensão e encerramento de acesso

O acesso ao Sistema poderá ser suspenso ou encerrado a qualquer tempo, especialmente em caso de desligamento do colaborador, violação destes Termos, suspeita de uso indevido ou por necessidade operacional e de segurança.

11. Limitação de responsabilidade

Na máxima extensão permitida pela legislação, a empresa não se responsabiliza por danos decorrentes de uso indevido do Sistema, de indisponibilidades temporárias ou de eventos fora de seu controle razoável.

12. Alterações destes Termos

Estes Termos podem ser atualizados periodicamente. A versão vigente estará sempre disponível no Sistema e, quando houver mudança, o novo aceite será solicitado no próximo acesso.

13. Legislação aplicável e foro

Estes Termos regem-se pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca da sede da empresa para dirimir quaisquer controvérsias, salvo disposição legal em contrário.

14. Assistente virtual (Serena)

14.1. O Sistema disponibiliza uma assistente virtual chamada **Serena**, que auxilia o usuário a localizar funcionalidades, esclarecer dúvidas sobre o uso do Sistema e direcioná-lo aos canais de suporte adequados.

14.2. As respostas são **automáticas e meramente orientativas**, podendo conter imprecisões, e **não substituem** as orientações oficiais da equipe de TI.

15. Contato

Dúvidas sobre estes Termos podem ser encaminhadas à **equipe de TI da Tester 2 Ltda**, pelo canal de suporte do próprio Sistema.

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