



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Pinglabs - Central de Solicitação

Esta Política de Privacidade descreve como coletamos, usamos, compartilhamos e protegemos dados pessoais quando você acessa nossos sites, preenche formulários (como a página de solicitação de serviço), entra em contato por e-mail, telefone ou WhatsApp, ou contrata nossos serviços.

Tratamos dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018) e normas aplicáveis.

1. Quem somos

Para fins desta Política, a Pinglabs é a controladora dos dados pessoais tratados nos canais descritos aqui. Substitua os campos entre colchetes pelas informações oficiais da sua empresa antes de publicar.

Razão social	Pinglabs Soluções e Tecnologia LTDA
CNPJ	61.950.778/0001-56
Endereço	Rua Vinte e Quatro de Outubro, 84 - Centro Norte, Cuiaba - MT, 78.005-330
E-mail de contato	comercial@pinglabs.com.br
Encarregado (DPO)	Daniel Cássio Corrêa Bernardes / Matheus Gley Figueiredo
E-mail do Encarregado	diretoria@pinglabs.com.br

2. Definições

- **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dado pessoal sensível:** dados sobre origem racial/étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, dado referente a saúde ou vida sexual, dado genético ou biométrico.
- **Titular:** pessoa natural a quem os dados pessoais se referem.
- **Tratamento:** toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, uso, armazenamento, compartilhamento e eliminação.
- **Controlador:** quem toma as decisões sobre o tratamento de dados pessoais.
- **Operador:** quem realiza o tratamento em nome do controlador (ex.: provedores de hospedagem e ferramentas).



3. Quais dados coletamos

Podemos coletar dados pessoais fornecidos diretamente por você e dados coletados automaticamente durante a navegação.

3.1. Dados fornecidos por você

- Dados de identificação e contato: nome, nome do estabelecimento/empresa, e-mail, telefone.
- Dados de solicitação: descrição do problema/necessidade, informações técnicas inseridas no campo 'Como podemos ajudar?'.
- Dados de relacionamento comercial: histórico de atendimento, propostas, contratos, notas fiscais e comunicações (quando aplicável).

3.2. Dados coletados automaticamente

- Dados de navegação e dispositivos: endereço IP, data e hora de acesso, páginas visitadas, tipo de navegador, sistema operacional, identificadores de dispositivo.
- Cookies e tecnologias semelhantes: para lembrar preferências, medir audiência, melhorar segurança e desempenho (ver seção 9).
- Registros de segurança: logs para prevenção a fraudes, incidentes e abusos.

4. Para que usamos seus dados

- Receber, registrar, classificar e responder solicitações e chamados.
- Prestar serviços e executar contratos, incluindo suporte, manutenção, desenvolvimento e consultoria.
- Enviar comunicações operacionais (ex.: atualizações de chamado, agendamentos, informações de atendimento).
- Melhorar nossos sites, processos e experiência do usuário, com análises de uso e desempenho.
- Proteger nossos ambientes e prevenir fraude, abuso, incidentes e acessos não autorizados.
- Cumprir obrigações legais/regulatórias e exercer direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

5. Bases legais (LGPD)

Tratamos dados pessoais com fundamento em uma ou mais bases legais previstas na LGPD, conforme o contexto:

- Execução de contrato e procedimentos preliminares (art. 7, V).
- Legítimo interesse, quando necessário para atendimento, segurança, melhoria de serviços e prevenção a fraude, com avaliação de impacto e salvaguardas (art. 7, IX).



- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7, II).
- Exercício regular de direitos em processo (art. 7, VI).
- Consentimento, quando requerido (art. 7, I), por exemplo para determinadas comunicações de marketing ou cookies não essenciais.

6. Compartilhamento de dados

Podemos compartilhar dados pessoais apenas quando necessário e de forma compatível com as finalidades desta Política, por exemplo:

- Provedores de tecnologia (hospedagem, e-mail, ferramentas de atendimento, monitoramento, analíticos e segurança), que atuam como operadores.
- Parceiros e subcontratados envolvidos na execução do serviço (ex.: instalação, suporte especializado), quando aplicável e mediante dever de confidencialidade.
- Autoridades públicas, quando houver obrigação legal ou determinação competente.
- Em operações societárias (fusão, aquisição, reorganização), observada a LGPD e deveres de confidencialidade.

Não vendemos dados pessoais. Quando houver compartilhamento, adotamos medidas contratuais e técnicas para proteger os dados.

7. Transferência internacional

Alguns provedores podem armazenar ou processar dados fora do Brasil. Nesses casos, buscamos garantir mecanismos adequados de proteção, como cláusulas contratuais, padrões de segurança e medidas exigidas pela LGPD.

8. Armazenamento e retenção

Mantemos dados pessoais pelo tempo necessário para cumprir as finalidades descritas nesta Política, incluindo prazos contratuais, requisitos legais e necessidade de resguardar direitos.

- Solicitações e atendimentos: pelo período necessário para conclusão do chamado e auditoria/segurança; depois, pelo prazo razoável para histórico e defesa de direitos.
- Documentos comerciais e fiscais: pelos prazos legais aplicáveis.
- Logs de segurança: por período compatível com a finalidade de segurança e investigação de incidentes.

Ao final do prazo, os dados são eliminados ou anonimizados, quando possível e apropriado.



9. Cookies e tecnologias semelhantes

Cookies são pequenos arquivos armazenados no seu dispositivo. Usamos cookies para:

- Funcionamento do site (cookies estritamente necessários).
- Medição de audiência e desempenho (cookies analíticos).
- Preferências e personalização (cookies de funcionalidade).
- Segurança e prevenção a fraude.

Você pode gerenciar cookies nas configurações do seu navegador. A desativação de cookies necessários pode afetar o funcionamento do site.

10. Segurança da informação

Adotamos medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração ou divulgação indevida. Exemplos incluem controle de acesso, monitoramento, backups, criptografia quando aplicável, e boas práticas de desenvolvimento e operação.

Apesar disso, nenhum ambiente é 100% seguro. Se você identificar ou suspeitar de incidente, entre em contato pelos canais desta Política.

11. Direitos do titular

Nos termos da LGPD, você pode solicitar: confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação, portabilidade, informação sobre compartilhamentos, revogação de consentimento (quando aplicável) e revisão de decisões automatizadas.

Para exercer seus direitos, envie sua solicitação para o E-mail do Encarregado informado na seção 1, com informações que permitam confirmar sua identidade. Podemos solicitar dados adicionais para segurança.

12. Comunicações e marketing

Podemos enviar comunicações relacionadas ao atendimento e aos serviços contratados. Comunicações promocionais somente serão enviadas quando houver base legal apropriada (ex.: consentimento ou legítimo interesse com opt-out). Você pode solicitar o cancelamento a qualquer momento.

13. Dados de menores

Nossos canais são voltados a empresas e profissionais. Não buscamos coletar dados de crianças e adolescentes. Caso identifiquemos tratamento indevido, adotaremos medidas para eliminar os dados.



14. Alterações desta Política

Podemos atualizar esta Política periodicamente. A versão vigente será indicada no topo do documento. Mudanças relevantes podem ser comunicadas por nossos canais.

15. Contato

Em caso de dúvidas, solicitações ou reclamações sobre privacidade e proteção de dados, entre em contato pelo canal do Encarregado (seção 1) ou pelo nosso canal de atendimento. Você também pode apresentar reclamação à ANPD, quando aplicável.