

Documentos legais

Todos os documentos legais do SkyInbox desta versão, numa página só, prontos para ler ou imprimir.

Versão · 2026-10-23

1. [Termos de Serviço](#)
2. [Política de Privacidade](#)
3. [Acordo de Tratamento de Dados \(DPA\)](#)
4. [Subprocessadores](#)
5. [Proteção de dados e seus direitos](#)
6. [Política de Cookies](#)

Termos de Serviço

Versão · 2026-10-23

SHA-256dotextooriginal 5f5afaa2dfb4579e7643ba31efdcaabb3e0a1f34d2d4c00cf208baf2388fca29

<https://skyinbox.com.br/termos/2026-10-23>

1. Quem oferece e a que estes Termos se aplicam

O SkyInbox é oferecido por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **Skills IT**, CNPJ **05.699.856/0001-10**, com endereço na Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil.

Estes Termos valem para todo o SkyInbox: o site skyinbox.com.br, o painel de atendimento em app.skyinbox.com.br, os funis e recursos em kanban.skyinbox.com.br, os chatbots publicados pela Skills IT para o cliente, a API e os canais conectados. Neste documento, “SkyInbox” designa o serviço ou a sua fornecedora, conforme o contexto.

O SkyInbox é uma plataforma de atendimento omnichannel com inteligência artificial, oferecida como **serviço gerenciado**: hospedagem, atualização, manutenção e suporte são da Skills IT. O cliente contrata o serviço funcionando e não recebe licença de software para instalar, código, imagem de container nem direito de executar a plataforma em infraestrutura própria.

2. Aceitação e ordem de prevalência

Estes Termos passam a valer quando a empresa contrata o serviço ou começa a usá-lo. Quem aceita em nome de uma empresa declara ter poderes para representá-la. O serviço destina-se a uso profissional por adultos.

Havendo divergência, prevalece nesta ordem: (1) a proposta comercial ou o contrato assinado, nas condições expressamente negociadas; (2) o Acordo de Tratamento de Dados, em tudo o que diz respeito aos dados pessoais tratados em nome do cliente; (3) estes Termos; (4) a Política de Privacidade; (5) as descrições publicadas no site.

3. Conta, usuários e acesso

A conta é da empresa contratante e nasce na implantação, criada pela Skills IT. Os usuários do painel são criados pela empresa, com o perfil de acesso que ela definir, e entram com e-mail e senha ou com a conta Google, quando essa opção for escolhida.

Cada pessoa usa a própria credencial. Credencial compartilhada é responsabilidade da empresa e inviabiliza a trilha de auditoria. A empresa responde pelo que os seus usuários fazem no painel, inclusive pelas mensagens enviadas aos clientes dela, e deve revogar os acessos que não forem mais necessários. Suspeita de acesso indevido deve ser comunicada imediatamente a contato@skyinbox.com.br.

4. Planos, limites e cobrança

Os planos vigentes, com preços em reais e os limites de cada um, estão em planos e preços. A proposta comercial confirma o plano, o valor, a periodicidade, o reajuste e as condições de pagamento antes da contratação.

O plano conta conversas atendidas e respostas enviadas pela Sky, como descrito na página de preços. Ao atingir um limite, a empresa é avisada e o atendimento não é interrompido: é oferecido um pacote adicional ou a troca de plano.

A inadimplência pode levar à suspensão do acesso, depois de aviso prévio e de oportunidade de regularização. Os dados ficam preservados durante a suspensão.

5. Implantação Consultiva

A Implantação Consultiva é um serviço cobrado à parte da mensalidade, com valor e escopo definidos em proposta depois do diagnóstico. Ela compreende o diagnóstico da operação, a construção da base de conhecimento a partir do material fornecido pela empresa, a definição das regras da Sky, a ligação dos canais e o acompanhamento da operação pelo período acordado.

A entrega depende da colaboração da empresa: envio do material, disponibilidade de quem conhece o atendimento para as reuniões e aprovação dos textos antes da publicação. Os prazos ficam suspensos enquanto alguma dessas dependências estiver pendente. A aprovação da conta oficial do WhatsApp é decisão da Meta, e o prazo dela não é controlado pela Skills IT.

6. Custos e regras de terceiros

A Meta cobra pelo WhatsApp diretamente da empresa, e essa cobrança não passa pela Skills IT. A empresa cadastra o próprio meio de pagamento na conta do WhatsApp. Mensagem iniciada pela empresa fora da janela de 24 horas exige modelo aprovado e é sempre cobrada; a partir de 1º de outubro de 2026, as respostas dentro da janela também passam a ser cobradas pela Meta.

O uso de cada canal segue as políticas do respectivo operador. Bloqueio ou restrição aplicado pela Meta ou por outro canal, por violação das políticas dele, é decisão do operador: a Skills IT ajuda a entender e a recorrer, mas não pode revertê-lo. Canais e integrações que dependem de conta própria do cliente, como Twilio, Bandwidth, Dialogflow ou provedores de vídeo, seguem os contratos que o cliente firmou com eles e são cobrados por eles.

7. Conteúdo e propriedade

O conteúdo é do cliente. Conversas, contatos, anexos, base de conhecimento, funis e relatórios pertencem à empresa contratante. Ela autoriza a Skills IT a armazenar, processar, transmitir e criar derivados técnicos desse conteúdo, como índices e vetores de busca, somente na medida necessária para prestar, manter, proteger e dar suporte ao serviço, nos termos do Acordo de Tratamento de Dados.

A Skills IT e os provedores de modelos de inteligência artificial que ela seleciona e contrata **não usam os dados do cliente, incluindo mensagens, documentos da base de conhecimento e respostas geradas, para treinar modelos de inteligência artificial**. Esta autorização também não concede licença para comercializar o conteúdo do cliente.

A plataforma é da Skills IT e dos seus licenciantes. Marca, interface, configuração e o que a Skills IT desenvolve continuam com os respectivos titulares. O contrato dá direito de uso, não de propriedade.

8. A Sky e o que ela não garante

A Sky é a inteligência artificial do SkyInbox. Ela responde a partir da base de conhecimento da empresa e das regras definidas na implantação, e é orientada a transferir para uma pessoa quando nenhum artigo cobre a pergunta e nos assuntos marcados como humanos.

Nenhuma inteligência artificial acerta em todos os casos, e a Skills IT não promete isso. A qualidade da resposta depende da qualidade e da atualização da base de conhecimento, que é conteúdo da empresa. A empresa continua responsável pelo atendimento prestado aos clientes dela, como já é com a equipe humana, e deve avaliar com cuidado o uso da Sky em assuntos regulados, com dados sensíveis ou com impacto relevante sobre pessoas.

O que a Skills IT entrega é o mecanismo de controle: limites por assunto e por canal, registro de cada resposta no histórico da conversa, possibilidade de desligar a Sky a qualquer momento e o acompanhamento da operação pelo período definido na proposta da Implantação Consultiva.

9. Uso aceitável

É proibido usar o SkyInbox para:

- enviar mensagem não solicitada em massa ou usar lista de contatos obtida sem base legal;
- praticar fraude, golpe, assédio, discriminação ilícita, discurso de ódio ou qualquer finalidade ilícita;
- coletar dado pessoal sensível ou de crianças e adolescentes pelos canais sem base legal e sem os cuidados que a LGPD exige;
- tentar burlar limites do plano, acessar dados de outra conta ou contornar controles de segurança;
- testar a segurança da plataforma sem autorização por escrito;
- personificar terceiros de forma enganosa;
- revender, sublicenciar ou oferecer o serviço a terceiros como se fosse próprio, sem contrato específico.

10. Disponibilidade e suporte

Os canais e prazos de suporte variam por plano: e-mail e WhatsApp no Essencial e no Profissional, suporte prioritário no Business e suporte dedicado, com gerente de conta, no Enterprise.

Compromisso formal de disponibilidade existe no plano Enterprise, com metas de disponibilidade e de tempo de resposta definidas em contrato. Nos demais planos não há SLA contratual de disponibilidade. A Skills IT presta o serviço com diligência profissional, avisa as manutenções programadas com antecedência sempre que possível e comunica as interrupções relevantes pelos canais de atendimento.

11. Suspensão e término

- **Por iniciativa do cliente:** a mensalidade é mensal e o cancelamento segue o contrato assinado. Serviços já executados, como a Implantação Consultiva, não são devolvidos.
- **Por inadimplência:** suspensão do acesso depois de aviso prévio, com os dados preservados.
- **Por uso indevido:** em caso de violação da seção 9, suspensão imediata com comunicação do motivo. Havendo risco a terceiros ou ordem legal, a suspensão pode preceder o aviso.
- **Por iniciativa da Skills IT, sem culpa do cliente:** aviso prévio de 60 dias e devolução proporcional do que foi pago antecipadamente.

Ao encerrar, a empresa pode exportar contatos, conversas e relatórios em formato aberto. O pedido deve ser feito antes do fim do contrato ou em até 30 dias depois dele; passado esse prazo, os dados são eliminados como descrito no Acordo de Tratamento de Dados. Cancelar o plano não equivale a eliminar na hora todos os registros.

12. Responsabilidade

A Skills IT responde por falha na prestação do serviço nos termos da lei e do contrato. Salvo dolo ou disposição legal em contrário, a responsabilidade fica limitada ao valor pago pela empresa nos 12 meses anteriores ao fato e não alcança lucros cessantes.

A Skills IT não responde por indisponibilidade ou mudança de política dos canais de terceiros, pelo conteúdo que a empresa ou os seus usuários enviarem, nem por decisão comercial tomada com base em relatório da plataforma. Nenhuma disposição destes Termos afasta direitos ou responsabilidades que a lei não permita afastar por contrato, inclusive os previstos na legislação de defesa do consumidor quando ela se aplicar à relação.

13. Versões, idiomas e legislação

Alteração relevante destes Termos é comunicada por e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência, e a empresa que não concordar pode rescindir sem multa até a data de vigência. Cada versão fica publicada no próprio endereço datado, e uma nova publicação não altera retroativamente o que foi aceito antes.

Português, inglês e espanhol apresentam a mesma base contratual. Em caso de divergência de interpretação, esta versão em português prevalece, salvo contrato específico ou norma obrigatória em contrário.

Aplica-se a legislação brasileira. As controvérsias serão submetidas ao foro legalmente competente. Antes de qualquer medida judicial, as partes se comprometem a buscar uma solução amigável pelo e-mail contato@skyinbox.com.br.

Política de Privacidade

Versão · 2026-10-23

SHA-256dotextooriginal 623e27288407cf34bd1489f863f9739969d5e30df3751bce33ce3cec170a80cc

<https://skyinbox.com.br/privacidade/2026-10-23>

1. Quem trata os dados e o que esta Política abrange

O SkyInbox é operado, hospedado e suportado por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **Skills IT**, CNPJ **05.699.856/0001-10**, Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas–TO, CEP 77020-014, Brasil. Canal de privacidade: contato@skyinbox.com.br. Encarregado pelo tratamento de dados pessoais: **Adriano Fante**, pelo mesmo canal.

Esta é a Política de Privacidade única do SkyInbox: vale para o site skyinbox.com.br, para o painel de atendimento em app.skyinbox.com.br, para os funis e recursos em kanban.skyinbox.com.br, para os chat bots publicados pela Skills IT e para os canais conectados.

2. Três pessoas, três papéis

Num serviço de atendimento há três pessoas diferentes com dados envolvidos, e a LGPD trata cada uma de um jeito. Quase toda dúvida sobre responsabilidade se resolve aqui.

Quem	Que dados	Papel da Skills IT
Quem visita o site	Contato enviado pelo formulário e, com autorização, medição de audiência	Controladora
A empresa cliente e os usuários do painel	Cadastro, faturamento, credenciais, registros de acesso e de ações	Controladora
O cliente da empresa cliente, a pessoa que manda mensagem no WhatsApp, no Instagram, no e-mail ou no chat do site da empresa	Conversas, anexos, dados de contato, anotações e dados coletados pelos chat bots	Operadora , por conta e ordem da empresa cliente, que é a controladora

No terceiro caso, quem decide o que é coletado e para quê é a empresa cliente. A Skills IT trata esses dados nos limites do Acordo de Tratamento de Dados, e a política de privacidade que se aplica a essa pessoa é a da empresa com quem ela conversou.

3. Que dados são tratados

No site. Nome, empresa, e-mail, telefone, tamanho da equipe e o texto livre escrito no formulário de contato. O pedido chega por e-mail à equipe comercial da Skills IT e fica registrado no sistema comercial da empresa, junto com o endereço IP de onde foi enviado, usado só para barrar envios automáticos em massa e apagado em até 180 dias. Com autorização, também são tratados dados de medição de audiência e de desempenho, descritos na Política de Cookies.

Na plataforma. Dados de cadastro da empresa e dos usuários do painel (nome, e-mail, perfil de acesso, identidade Google quando esse login for escolhido), registros de acesso e de ações, e o conteúdo das conversas de atendimento: mensagens, anexos, áudios, imagens, dados de contato, etiquetas, anotações, cartões dos funis e respostas coletadas pelos chat bots.

O que não pedimos. O site não pede documento, dado bancário nem informação sensível em nenhum formulário. Pedido desse tipo em nome do SkyInbox fora do painel não é nosso.

4. Finalidades e bases legais

Nos tratamentos em que a Skills IT é controladora, cada finalidade tem a sua base legal (artigo 7º da LGPD):

Finalidade	Base legal
Responder o contato feito pelo site	Procedimentos preliminares relacionados a contrato, a pedido do titular
Prestar o serviço contratado: criar contas, conectar canais, manter o painel no ar e dar suporte	Execução de contrato
Faturar e cobrar	Execução de contrato e cumprimento de obrigação legal e fiscal
Segurança da plataforma: registro de acesso, limite de tentativas de login e proteção contra abuso	Legítimo interesse, ponderado contra o impacto ao titular, e obrigação legal quanto a registros

Finalidade	Base legal
Medir a audiência e o desempenho do site	Consentimento, coletado no aviso de cookies e revogável a qualquer momento
Exercer direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral	Exercício regular de direitos

Nas conversas de atendimento, a base legal é definida pela empresa cliente, que é a controladora. A Skills IT trata esses dados sob instrução dela.

5. O que a Sky faz com o conteúdo

A Sky é a inteligência artificial do SkyInbox. Para responder um cliente, ela lê a conversa em andamento e os artigos da base de conhecimento **daquela empresa** e gera a resposta a partir disso.

- **Não há cruzamento entre contas.** A base de conhecimento e o histórico de uma empresa nunca alimentam a resposta dada a um cliente de outra.
- **Há processamento por terceiro.** A geração do texto usa um provedor de modelo de linguagem contratado pela Skills IT, para quem o trecho necessário da conversa é enviado no momento da resposta. A base de conhecimento é convertida em vetores de busca por um provedor do mesmo tipo. Os provedores estão na lista de subprocessadores.
- **Sem treino com os seus dados.** Nem a Skills IT nem os provedores de modelo que ela contrata usam mensagens, documentos ou respostas geradas para treinar modelos de inteligência artificial.
- **A Sky pode registrar anotações** sobre um contato, para dar contexto ao próximo atendimento. Essas anotações ficam visíveis à equipe, podem ser editadas e apagadas, e são excluídas junto com o contato.
- **A empresa define os limites dela**, inclusive desligá-la em qualquer canal. O que ela responde e o que transfere está descrito em o que a Sky não faz.

6. Com quem os dados são compartilhados

A Skills IT não vende dados pessoais nem os cede para publicidade de terceiros. O compartilhamento acontece apenas com quem é necessário para o serviço funcionar:

- **os subprocessadores** que hospedam a plataforma, geram as respostas da Sky e entregam o site, listados em subprocessadores;
- **os operadores de canal** que a empresa cliente escolhe ligar (Meta para WhatsApp, Instagram e Messenger, Telegram, provedores de e-mail e outros). Sem eles a mensagem não chega nem sai, e cada um tem os próprios termos, aceitos pela empresa ao conectar a conta;
- **serviços contratados diretamente pela empresa cliente** e ligados por ela, como Twilio, Bandwidth, Dialogflow ou provedores de vídeo, que seguem os contratos firmados entre ela e eles;
- **autoridade pública**, quando houver ordem legal. Nesse caso a Skills IT avisa o cliente afetado, salvo se a própria ordem proibir.

7. Por quanto tempo os dados ficam guardados

Dado	Prazo
Contato feito pelo site	Enquanto durar a conversa comercial e por até 12 meses depois, para retomar o assunto. A exclusão pode ser pedida antes
IP do formulário de contato	Até 180 dias
Conversas de atendimento	Enquanto durar o contrato, como histórico completo em todos os planos. A empresa cliente pode pedir a exclusão antes. No término, a exportação pode ser pedida em até 30 dias, e depois os dados são eliminados
Cadastro e faturamento	Enquanto durar o contrato e, depois dele, pelos prazos que a lei fiscal e civil exigem
Registros de acesso	Pelo prazo previsto no Marco Civil da Internet
Cópias de segurança	Rotina diária com 7 dias de retenção. Um dado excluído sai do serviço na hora e desaparece das cópias ao fim desse ciclo

8. Direitos do titular

O artigo 18 da LGPD garante, sobre os seus dados pessoais, os direitos de confirmação e acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação, portabilidade, informação sobre compartilhamento, revogação do consentimento e oposição. O procedimento completo, com prazos, está em proteção de dados e seus direitos.

Quem é cliente de uma empresa que usa o SkyInbox e quer exercer esses direitos sobre a conversa que teve com ela deve fazer o pedido à própria empresa, que é a controladora. Se o pedido chegar à Skills IT, ele é encaminhado à empresa e a pessoa é avisada.

9. Segurança

As medidas em vigor estão descritas na página de segurança: infraestrutura própria administrada pela Skills IT, isolamento de dados e de base de conhecimento por empresa, criptografia em trânsito, senha armazenada de forma criptografada, limite de tentativas de acesso, perfis de permissão, trilha de auditoria a partir do plano Business e cópia de segurança diária com sete dias de retenção.

A Skills IT não declara certificação formal de segurança: não tem SOC 2 nem ISO 27001. Se houver incidente de segurança com risco ou dano relevante aos titulares, os clientes afetados e a ANPD são comunicados nos prazos da lei.

10. Transferência internacional

Parte dos fornecedores necessários ao serviço trata dados fora do Brasil: o provedor de nuvem, os operadores de canal e os provedores de inteligência artificial usados pela Sky. Essas transferências acontecem para executar o contrato e seguem as garantias exigidas pelo capítulo V da LGPD nos contratos firmados com cada fornecedor. A lista de subprocessadores indica cada um.

11. Crianças e adolescentes

O SkyInbox é uma ferramenta de trabalho e não se destina a menores de 18 anos. A Skills IT não coleta dados de crianças e adolescentes de forma intencional no site. Se a empresa cliente atende esse público pelos canais conectados, cabe a ela, como controladora, obter o consentimento dos responsáveis na forma do artigo 14 da LGPD.

12. Alterações desta Política

Cada versão desta Política fica publicada no próprio endereço datado. Quando uma alteração mudar de forma relevante o tratamento dos dados, os clientes são avisados por e-mail antes de ela passar a valer.

As versões em português, inglês e espanhol descrevem os mesmos tratamentos. Em caso de divergência, prevalece a versão em português.

Acordo de Tratamento de Dados (DPA)

Versão · 2026-10-23

SHA-256dotextooriginal 4994576926a082ee7fb00d6644dfb7a8de6a580ffd388b7838d3069f62b7d30e

<https://skyinbox.com.br/dpa/2026-10-23>

1. Partes, papéis e objeto

Este Acordo integra a contratação do SkyInbox entre a empresa cliente e **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **Skills IT**, CNPJ **05.699.856/0001-10**, Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil, fornecedora do SkyInbox.

Ele se aplica aos dados pessoais que a Skills IT trata **como operadora**, em nome da empresa cliente, que é a **controladora**: principalmente os dados dos clientes dela, que chegam pelos canais conectados ao SkyInbox. Se a empresa cliente atuar, por sua vez, como operadora de outro controlador, ela declara ter autorização para contratar a Skills IT como suboperadora e para transmitir instruções válidas.

Os tratamentos que a Skills IT faz como controladora, como cadastro, faturamento, segurança e contato comercial, seguem a Política de Privacidade.

2. Descrição do tratamento

Elemento	Escopo
Finalidade	Prestar o atendimento omnichannel contratado: receber, organizar e responder conversas, gerar respostas e sugestões da Sky, operar funis, chat bots, relatórios e integrações
Operações	Recepção, armazenamento, organização, consulta, transmissão aos canais e provedores necessários, geração de respostas por inteligência artificial, vetorização da base de conhecimento, exportação e eliminação

Elemento	Escopo
Titulares	Clientes e potenciais clientes da empresa cliente, pessoas que entram em contato pelos canais conectados e usuários do painel
Dados	Nome, telefone, e-mail, identificadores nas redes conectadas, conteúdo de mensagens, anexos, áudios e imagens, etiquetas, anotações, dados coletados pelos chatbots e registros associados às conversas
Duração	Vigência do contrato e o período necessário à exportação, à eliminação ou à conservação exigida por lei

A empresa cliente determina o que é coletado e deve evitar dados desnecessários. Dados sensíveis e dados de crianças e adolescentes exigem fundamento legal próprio e cuidados adicionais, que devem ser combinados com a Skills IT antes do tratamento.

3. Instruções documentadas

A Skills IT trata os dados somente conforme as instruções documentadas da empresa cliente: o contrato, este Acordo, as configurações feitas no painel e as solicitações enviadas pelos responsáveis autorizados, inclusive quanto a transferências. Se a lei exigir tratamento diferente, a Skills IT informa a empresa cliente antes, salvo se a lei proibir o aviso.

Se considerar uma instrução incompatível com a legislação, a Skills IT avisa a empresa cliente e pode suspender o fluxo afetado até o esclarecimento. A empresa cliente responde pela licitude das instruções, pela informação prestada aos titulares e pelas permissões de acesso que concede.

4. Pessoas autorizadas e segurança

Quem trata os dados na Skills IT está sujeito a dever de confidencialidade, contratual ou legal, e tem acesso compatível com a sua função.

A Skills IT mantém medidas técnicas e organizacionais proporcionais ao risco, revisadas durante a prestação do serviço. Hoje elas incluem isolamento dos dados e da base de conhecimento por empresa, criptografia em trânsito, senha armazenada de forma criptografada, limite de tentativas de acesso, perfis de permissão, trilha de auditoria a partir do plano Business, acesso ao servidor somente por chave e cópia de segurança diária com sete dias de retenção. A empresa cliente pode pedir informações sobre esses controles para avaliar se são adequados ao tratamento dela.

A empresa cliente administra os usuários, as credenciais, os canais e as integrações que liga, e deve mantê-los compatíveis com as suas próprias instruções.

5. Subprocessadores e mudanças

A empresa cliente autoriza, de forma geral, os subprocessadores necessários aos recursos que usa, descritos na lista de subprocessadores. Os operadores de canal (como a Meta, para WhatsApp, Instagram e Messenger) e os serviços que a própria empresa cliente contrata e liga ao SkyInbox seguem os termos que ela aceita com eles.

Antes de incluir ou substituir um subprocessador que trate os dados abrangidos, a Skills IT avisa a empresa cliente pelo contato cadastrado, com prazo razoável para objeção fundamentada, enviada a contato@skyinbox.com.br. As partes buscam uma alternativa viável. Enquanto a objeção não for resolvida, o fluxo afetado pode ficar indisponível; sem solução, ele pode ser encerrado conforme o contrato.

A Skills IT exige dos subprocessadores obrigações de proteção compatíveis com este Acordo e continua responsável perante a empresa cliente pelo cumprimento das obrigações que confiar a eles, na extensão da lei.

6. A Sky e os provedores de inteligência artificial

Quando a Sky está ativa, o trecho necessário da conversa e os artigos relevantes da base de conhecimento são enviados ao provedor de modelo de linguagem no momento da resposta, e a base de conhecimento é convertida em vetores de busca. Esse envio serve exclusivamente para gerar a resposta ou a sugestão pedida.

A Skills IT e os provedores de modelo que ela seleciona e contrata **não usam os dados da empresa cliente, incluindo mensagens, documentos da base de conhecimento e respostas geradas, para treinar modelos de inteligência artificial**. A Skills IT se obriga a manter essa condição na escolha e na contratação desses provedores. A base de conhecimento e o histórico de uma empresa nunca são usados na resposta dada a cliente de outra.

7. Assistência à empresa cliente

Considerando a natureza do tratamento e as informações disponíveis, a Skills IT auxilia a empresa cliente no atendimento aos direitos dos titulares, na segurança, nos relatórios de impacto e nas consultas à ANPD, quando exigidos.

Pedido de titular que chegue diretamente à Skills IT sobre dados da empresa cliente é encaminhado a ela, e a resposta não vai além das instruções da empresa cliente, salvo obrigação legal. O painel permite à empresa cliente localizar, exportar e excluir contatos e conversas sem depender da Skills IT.

8. Incidentes com dados pessoais

A Skills IT comunica a empresa cliente sem demora indevida depois de tomar conhecimento de incidente com os dados tratados em nome dela. A primeira comunicação pode ser completada depois; não é preciso concluir a investigação para avisar.

A comunicação informa, quando disponíveis, a natureza do evento, os dados e as pessoas afetadas, as consequências possíveis, as medidas de contenção e um contato. A Skills IT coopera na investigação e na mitigação. Cabe à empresa cliente, como controladora, avaliar e fazer as comunicações que lhe competem, nos prazos aplicáveis.

9. Devolução e eliminação

No término, a empresa cliente pode exportar contatos, conversas e relatórios em formato aberto. O pedido deve ser feito antes do fim do contrato ou em até 30 dias depois dele. Passado esse prazo, a Skills IT elimina os dados abrangidos, salvo conservação exigida por lei.

A eliminação inclui os derivados pertinentes, como índices e vetores da base de conhecimento, anotações e registros com conteúdo de conversa. As cópias de segurança desaparecem ao fim do ciclo de sete dias; se houver restauração nesse período, a eliminação é aplicada de novo. A Skills IT confirma por escrito o que foi eliminado e o que ficou retido por obrigação legal.

10. Transferências internacionais

Parte dos subprocessadores trata dados fora do Brasil. A Skills IT se obriga a adotar mecanismo válido para essas transferências quando a lei exigir, considerando as partes, o destino e o fluxo, incluindo as cláusulas-padrão aprovadas pela ANPD quando forem o instrumento aplicável.

A empresa cliente pode pedir informações sobre cada fluxo e as garantias adotadas. Restrição territorial específica deve ser acordada antes do tratamento correspondente.

11. Comprovação e auditoria

A Skills IT disponibiliza as informações necessárias para demonstrar o cumprimento deste Acordo e permite auditoria pela empresa cliente ou por auditor por ela autorizado. As partes combinam escopo, antecedência e proteção das informações de terceiros, sem inviabilizar o direito legal de auditoria. Testes intrusivos exigem autorização escrita.

12. Prevalência, idiomas e vigência

Este Acordo prevalece sobre os Termos de Serviço nos conflitos relativos ao tratamento abrangido. A versão em português orienta as divergências de tradução, salvo disposição contratual ou legal em contrário.

As obrigações de proteção continuam valendo enquanto houver dados abrangidos sob guarda da Skills IT. Cada versão fica publicada no próprio endereço datado, e uma nova publicação não altera retroativamente o que foi aceito antes.

Contato: contato@skyinbox.com.br.

Subprocessadores

Versão · 2026-10-23

SHA-256dotextooriginal eac3fe53d883cec6b95ba2e23b18e8fc6753d01a3b95e8eb918b49b56d1c8c14

<https://skyinbox.com.br/subprocessadores/2026-10-23>

1. Como ler esta lista

O SkyInbox é fornecido por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **Skills IT**, CNPJ **05.699.856/0001-10**. Esta página lista os serviços externos que podem participar do tratamento de dados, organizados por finalidade. Quais deles participam de cada operação depende dos recursos e dos canais que a empresa cliente usa.

Ela complementa o [Acordo de Tratamento de Dados](#), que define as obrigações de escolha, contratação e supervisão desses fornecedores.

2. Plataforma de atendimento

Serviço	Finalidade	Dados e condição de uso
Microsoft Azure	Hospedagem da plataforma: servidor, disco e cópias de segurança	Todo o conteúdo da plataforma, armazenado na infraestrutura administrada pela Skills IT
OpenRouter	Roteamento das chamadas ao modelo de linguagem da Sky	Trecho da conversa, artigos relevantes da base de conhecimento e resposta gerada, quando a Sky está ativa
OpenAI	Modelo de linguagem da Sky e vetorização da base de conhecimento	Trecho da conversa, artigos da base de conhecimento e resposta gerada, quando a Sky ou um bloco de IA de chat bot está ativo
Google Cloud Translation	Tradução automática de mensagens	Texto das mensagens a traduzir, somente quando o recurso é ativado para a conta

Serviço	Finalidade	Dados e condição de uso
Google	Login com a conta Google no painel	Nome, e-mail e identificador da conta, somente para quem escolhe esse login

A Skills IT e os provedores de modelo que ela seleciona e contrata não usam mensagens, documentos ou respostas geradas para treinar modelos de inteligência artificial.

3. Canais e serviços ligados pela empresa cliente

Os operadores de canal entregam e recebem as mensagens. Eles são ligados pela empresa cliente, que aceita os termos de cada um ao conectar a conta:

Serviço	Canal
Meta	WhatsApp Business API oficial (conexão direta, sem intermediário), Instagram e Messenger
Telegram	Telegram
Provedor de e-mail da empresa cliente	Caixas de e-mail conectadas como canal

Serviços que dependem de conta própria da empresa cliente, como Twilio e Bandwidth (voz e SMS), Dialogflow e provedores de videochamada, só tratam dados quando ela os ativa, e seguem o contrato firmado entre ela e o fornecedor.

4. Site institucional

Serviço	Finalidade	Dados e condição de uso
Vercel	Hospedagem e entrega do site skyinbox.com.br	Requisições web, IP e dados técnicos de acesso
Vercel Web Analytics	Medição de audiência do site	Dados técnicos de navegação, somente com autorização

Serviço	Finalidade	Dados e condição de uso
Vercel Speed Insights	Desempenho do site	Métricas de carregamento e estabilidade visual, somente com autorização
Google Analytics	Medição de audiência do site	Caminho da página, origem do acesso, marcadores de campanha e ações no site, somente com autorização

Os pedidos de contato enviados pelo site seguem por e-mail, pelo servidor de e-mail do domínio `skyinbox.com.br`, e são registrados no sistema comercial da Skills IT. A [Política de Cookies](#) detalha a medição autorizada.

5. Componentes internos

Chatwoot, KanbanCW, Typebot, PostgreSQL, Redis e Nginx são softwares que compõem a plataforma e rodam na infraestrutura administrada pela Skills IT. Eles não são fornecedores externos que recebem dados e por isso aparecem separados da lista acima.

6. Mudanças e contato

Antes de incluir ou substituir um subprocessador que trate dados em nome da empresa cliente, a Skills IT avisa pelo contato cadastrado, com prazo para objeção, conforme o [Acordo de Tratamento de Dados](#). Esta lista é atualizada na mesma ocasião, com nova versão datada.

Contato: `contato@skyinbox.com.br`.

Proteção de dados e seus direitos

Versão · 2026-10-23

SHA-256dotextooriginal b4250a0b312b9e9650e207d4020bda4a1351125acf64ad6413116588c9370bab

<https://skyinbox.com.br/lgpd/2026-10-23>

1. Canal de atendimento

Os pedidos de privacidade do SkyInbox são recebidos por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **Skills IT**, CNPJ **05.699.856/0001-10**, em contato@skyinbox.com.br. O encarregado pelo tratamento de dados pessoais é **Adriano Fante**, que responde por esse canal a titulares e à ANPD.

Endereço: Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil.

Informe o pedido, o e-mail ou o telefone relacionado aos dados e, quando houver, a empresa com quem você conversou. Não envie senhas nem cópias de documentos sem antes receber orientação sobre o canal adequado. Representantes podem apresentar a autorização correspondente.

2. A quem dirigir o pedido

A Skills IT responde pelos tratamentos em que é controladora: o contato feito pelo site, o cadastro e o faturamento das empresas clientes e os usuários do painel.

Se você conversou com uma empresa que usa o SkyInbox, pelo WhatsApp, Instagram, e-mail ou chat do site dela, quem decide sobre esses dados é a própria empresa, que é a controladora. O pedido deve ir para ela. Se chegar à Skills IT, ele é encaminhado à empresa e você é avisado. Mais detalhes estão na [Política de Privacidade](#) e no [Acordo de Tratamento de Dados](#).

3. Direitos que podem ser exercidos

Conforme a LGPD e a situação concreta, você pode pedir:

- confirmação de que existe tratamento e acesso aos seus dados;
- correção de dado incompleto, inexato ou desatualizado;

- anonimização, bloqueio ou eliminação de dado desnecessário, excessivo ou tratado fora da lei;
- portabilidade a outro fornecedor, nas condições legais e técnicas aplicáveis;
- eliminação dos dados tratados com base no seu consentimento;
- informação sobre com quem os seus dados são compartilhados;
- informação sobre a possibilidade de não consentir e as consequências da recusa;
- revogação do consentimento, sem invalidar o tratamento feito antes;
- oposição a tratamento feito com base em legítimo interesse;
- revisão de decisão tomada unicamente com base em tratamento automatizado que afete os seus interesses.

4. Prazos e verificação

O pedido é registrado, a identidade e o escopo são verificados e você recebe a providência tomada ou a justificativa para não a tomar. A verificação de identidade é a única forma de não entregar dado seu a outra pessoa, e é proporcional ao pedido.

A confirmação de existência ou o acesso em formato simplificado são respondidos de imediato; a declaração completa, em até 15 dias contados do pedido, como prevê a LGPD.

5. Limites e conservação

Dados sujeitos a conservação legal, como registros fiscais e de acesso, são mantidos apenas no escopo e pelo prazo que a lei exige, e a resposta informa o motivo. A eliminação inclui as cópias de segurança, que desaparecem ao fim do ciclo de sete dias.

Para pedir a eliminação, diga isso de forma expressa, inclusive quando também pedir o cancelamento do plano: cancelar não equivale a eliminar.

6. Reclamações

Você pode reclamar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados a qualquer momento e usar os demais meios legais.

As versões em português, inglês e espanhol descrevem o mesmo procedimento. Fonte: LGPD, especialmente os artigos 18 a 20.

Política de Cookies

Versão · 2026-10-23

SHA-256dotextooriginal 0ea05bc18e3bcd2e22bf89e02ae808b887a553e6a5bfed5ee6dc3abb306ffe1e

<https://skyinbox.com.br/cookies/2026-10-23>

1. Uma política para o site e para o painel

Esta Política integra a Política de Privacidade e vale para o site skyinbox.com.br e para o painel de atendimento em app.skyinbox.com.br. A responsável é **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **Skills IT**, CNPJ **05.699.856/0001-10**. Contato: contato@skyinbox.com.br.

2. Categorias

Categoria	Finalidade	Sua escolha
Necessários	Manter o login no painel, proteger a sessão, guardar a sua escolha sobre cookies e a preferência de tema	Permanecem ativos, porque sem eles o serviço não funciona
Medição de audiência	Contar visitas por página, a origem do acesso e ações no site, como clicar no WhatsApp, escolher um plano ou enviar o formulário	Opcional; desativada até você autorizar
Desempenho	Medir o tempo de carregamento e a estabilidade visual das páginas	Opcional; desativada até você autorizar

As duas categorias opcionais podem ser autorizadas ou recusadas separadamente. Recusá-las não muda nada no que você consegue ler ou fazer: nenhuma página depende delas.

3. Inventário e duração

Tecnologia	Categoria e finalidade	Onde	Duração
skyinbox_privacy_consent	Necessário: registra a versão, as escolhas de medição e de desempenho e a data da decisão	Site	Até 180 dias da escolha
Armazenamento de tema	Necessário: lembra se você prefere o tema claro ou o escuro	Site	Até você trocar o tema ou limpar o navegador
cw_d_session_info e cookies de sessão do painel	Necessários: manter o usuário conectado e proteger a sessão	Painel em app.skyinbox.com.br	Enquanto durar a sessão, conforme os controles de segurança
Vercel Web Analytics	Medição de audiência: páginas, origem do acesso e dados técnicos de navegação	Site	Executa somente com autorização
Vercel Speed Insights	Desempenho: métricas de carregamento	Site	Executa somente com autorização
Google Analytics, incluindo _ga e _ga_id>	Medição de audiência: caminho da página, origem do acesso, marcadores de campanha (como utm e gclid) e ações no site	Site	Somente com autorização; cookies configurados para até 180 dias

O endereço enviado à medição é o caminho da página; da consulta, vão só os marcadores de campanha, sem âncora. O que você digita nos formulários não vai junto, e não há identificação pessoal. O painel de atendimento não carrega ferramenta de medição de audiência nem de

publicidade.

O chat que uma empresa cliente instala no site dela também grava no navegador do visitante um identificador da conversa (cw_conversation), para que ele retome o atendimento de onde parou. Nesse caso, quem decide sobre o uso é a empresa que publicou o chat, e a política de cookies dela é a que se aplica.

Os prazos de cookies são diferentes dos prazos de guarda dos dados, descritos na Política de Privacidade. Você pode apagar os dados locais nas configurações do navegador.

4. Aceitar, recusar e mudar de ideia

No aviso de cookies, aceitar e recusar ficam à mesma distância. Fechar o aviso continua apenas com os recursos necessários. Ignorar o aviso não autoriza nenhuma categoria opcional, e as páginas dos documentos legais podem ser lidas antes de qualquer escolha.

Para mudar a escolha, use o link “Preferências de cookies” no rodapé do site. A mudança vale para as próximas medições; revogar uma autorização não torna ilícito o que foi feito antes com fundamento válido. Pedidos sobre dados já tratados seguem os [direitos do titular](#).

5. Outro navegador, outra escolha

A escolha fica gravada no navegador em que foi feita. Outro dispositivo, outro navegador, a navegação privada ou a limpeza do armazenamento podem exigir uma nova escolha. O aviso também reaparece quando o registro expira ou quando uma mudança de finalidade exige nova decisão.

A escolha sobre cookies é independente do aceite dos [Termos de Serviço](#) e do [Acordo de Tratamento de Dados](#): contratar o SkyInbox não autoriza as categorias opcionais.