

Acordo de Tratamento de Dados (DPA)

O acordo para os dados que a empresa cliente controla e o SkyInbox trata em nome dela.

Versão · 23 de outubro de 2026

SHA-256do texto original 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

Elemento	Escopo
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
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.