

Política de Privacidade

Como os dados pessoais são tratados no site, no painel e nos canais conectados.

Versão · 23 de outubro de 2026

SHA-256do texto original 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 chatbots 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

Quem	Que dados	Papel da Skills IT
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 quem 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

Finalidade	Base legal
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
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

Dado	Prazo
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.