

Política de Privacidade

Maracatu Lab LTDA · CNPJ 58.637.116/0001-16 · Última atualização: 29 de setembro de 2026

Esta política explica como a **Maracatu Lab** trata dados pessoais nos serviços que fornece às empresas contratantes: os **sistemas de gestão** sob medida (cadastros, pedidos, financeiro, documentos e integrações), a **automação** e os **agentes de atendimento com inteligência artificial** nos canais da empresa — WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger e o perfil no Google. Vale também para quem fala com a Maracatu Lab pelo site e pelos nossos canais comerciais. Os seus direitos como titular estão detalhados na página [LGPD](#).

Em uma linha: a empresa que contrata o serviço é a dona dos dados dos clientes dela; nós somos quem opera a ferramenta a pedido dela, cada empresa tem os dados isolados dos demais, e não vendemos nem cedemos esses dados a ninguém.

1. Quem é quem

- **Controladora:** a empresa contratante (o circo, a loja, a clínica) — é ela quem decide o que fazer com os dados dos próprios clientes.
- **Operadora:** Maracatu Lab LTDA, que trata os dados por conta e ordem da contratante, nos limites do contrato.
- Quando você fala com um agente nosso, está falando com a empresa que você procurou. O agente se identifica como parte da equipe dela.

2. Que dados tratamos

Dado	De onde vem	Para quê
Nome e identificador da conta (número de telefone no WhatsApp,	Do próprio canal, quando você inicia a	Identificar você na conversa e continuar o

usuário do Instagram)	conversa	atendimento de onde parou
Conteúdo das mensagens, incluindo áudios e imagens que você enviar	Você, na conversa	Entender o pedido e responder
Data, hora e status de entrega das mensagens	Plataforma da Meta	Medir tempo de resposta e apurar falhas de entrega
Dados que você informa espontaneamente (e-mail, CPF/CNPJ, endereço de entrega)	Você, quando pede orçamento, compra ou agendamento	Emitir o documento ou executar o serviço pedido

Não pedimos e não usamos dados sensíveis (saúde, religião, opinião política, biometria) para o atendimento. Se você enviar algo assim por conta própria, tratamos apenas para responder ao que você pediu.

3. Por que podemos tratar (base legal)

- **Execução de contrato e procedimentos preliminares** (art. 7º, V da LGPD): responder seu pedido, orçar, agendar, vender.
- **Legítimo interesse** (art. 7º, IX): medir qualidade do atendimento e evitar abuso, sempre de forma agregada.
- **Cumprimento de obrigação legal** (art. 7º, II): guarda de documentos fiscais quando há emissão.

4. Com quem compartilhamos

- **Com a empresa contratante** — que vê as conversas do próprio canal no painel dela.
- **Com fornecedores de infraestrutura** estritamente necessários para o serviço funcionar: provedores de nuvem e banco de dados, a plataforma de mensagens da Meta (WhatsApp, Instagram, Messenger) e o provedor do modelo de linguagem que gera as respostas. Todos atuam sob contrato e sem autorização para usar os dados para fins próprios.

- **Com autoridades**, quando houver ordem legal.

Não vendemos dados. Não compartilhamos dados entre clientes diferentes. O sistema é multiempresa e cada uma enxerga somente o que é seu.

5. Por quanto tempo guardamos

As conversas ficam disponíveis no painel da empresa contratante enquanto durar o contrato dela conosco. Encerrado o contrato, os dados são devolvidos ou eliminados em até 90 dias, salvo o que a lei exigir guardar por mais tempo (documentos fiscais, por exemplo).

6. Seus direitos

A LGPD garante a você confirmação de tratamento, acesso, correção, anonimização, portabilidade, informação sobre compartilhamentos e eliminação dos dados tratados com base no consentimento. Como somos operadora, o pedido normalmente é resolvido pela empresa com quem você conversou — mas se você nos escrever, encaminhamos a ela e acompanhamos até o fim.

Canal do titular: contato@maracatulab.com.br · WhatsApp (81) 98192-8010.

Respondemos em até 15 dias. Para **excluir seus dados**, escreva com o assunto "Exclusão de dados" informando o canal e o número/usuário usado na conversa.

7. Segurança

Tráfego cifrado ponta a ponta com os provedores, acesso ao painel por login individual, separação lógica entre empresas e registro das ações administrativas. Nenhum sistema é infalível: se ocorrer incidente com risco relevante, comunicamos a contratante e a ANPD nos prazos da lei.

8. Uso de inteligência artificial

As respostas são geradas por um modelo de linguagem a partir do conteúdo que a empresa contratante cadastrou (produtos, preços, horários, regras) e do histórico daquela conversa. O agente não inventa preço nem prazo: valores saem do sistema da contratante. Conversas podem ser revisadas por pessoas da equipe dela para corrigir respostas. As mensagens não são usadas para treinar modelos de terceiros.

9. Crianças e adolescentes

O serviço é dirigido a maiores de 18 anos. Quando o atendimento envolver menor de idade, esperamos que a conversa seja conduzida pelo responsável.

Cookies e tecnologias parecidas

No site maracatulab.com.br usamos:

Tipo	Para quê	Precisa do seu aceite?
Necessários	Guardar a sua escolha de cookies e manter o site funcionando	Não — sempre ativos
Estatística	Contagem anônima de visitas e páginas vistas (métrica própria da Maracatu Lab)	Sim
Marketing	Google Ads e Meta Pixel, para medir e melhorar nossos anúncios	Sim

Na primeira visita, um aviso pede a sua escolha: aceitar todos, recusar ou personalizar. Enquanto você não aceita, os cookies de estatística e marketing ficam desligados. A escolha vale por 12 meses e pode ser mudada a qualquer momento em [Preferências de cookies](#), no rodapé.

10. Mudanças nesta política

Alterações relevantes são publicadas nesta página com nova data de atualização.

11. Contato

Maracatu Lab LTDA — CNPJ 58.637.116/0001-16

Avenida A, 4165, sala 611, bloco T06, Paiva — Cabo de Santo Agostinho/PE, CEP 54522-005

contato@maracatulab.com.br · (81) 98192-8010

© 2026 Maracatu Lab · Tecnologia que move negócios · maracatulab.com.br

[Privacidade](#) · [LGPD](#) · [Compliance](#) · [Termos de uso](#) · [Exclusão de dados](#) · [Preferências de cookies](#)