

Política de Privacidade e Termos de Serviço

Fafá — Plataforma de intermediação de serviços domésticos

Versão 2 · Vigência a partir de 20 de junho de 2026

Controladora: Fafá · Domínio: fafa.ia.br · Privacidade: privacidade@fafa.ia.br

Este documento reúne os **Termos de Serviço** (Parte I) e a **Política de Privacidade** (Parte II) da Fafá. Ao acessar, cadastrar-se ou utilizar a Plataforma — pelo site ou pelo WhatsApp — você declara ter lido, compreendido e concordado com as condições abaixo.

Parte I — Termos de Serviço

1. Definições e aceitação

Para os fins deste documento: **Fafá** ou **Plataforma** é o serviço de intermediação; **Profissional** (ou prestadora) é a pessoa que oferece serviços domésticos (babá, diarista, cuidadora, faxineira, cozinheira, entre outros); **Família** (ou contratante) é quem busca contratar um(a) profissional; **Usuário** é qualquer pessoa que utilize a Plataforma.

O uso da Plataforma implica a aceitação integral destes Termos. Caso não concorde, o Usuário não deve utilizar os serviços.

2. Objeto e natureza do serviço

A Fafá é uma plataforma de **intermediação** que aproxima Famílias de Profissionais de serviços domésticos, facilitando a divulgação de perfis, a busca e a comunicação entre as partes.

A Fafá não é empregadora, agência de emprego, nem parte da relação de trabalho entre Família e Profissional. A contratação, a negociação de condições, a remuneração, a jornada, o eventual vínculo empregatício e o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais são de responsabilidade exclusiva das partes envolvidas.

3. Cadastro e conta

As Profissionais cadastram-se pelo site (autenticação por CPF e senha); as Famílias podem interagir também pelo WhatsApp. O Usuário compromete-se a fornecer informações **verdadeiras, completas e atualizadas**, e a manter a confidencialidade de suas credenciais.

- A conta é pessoal e intransferível; o Usuário é responsável por toda atividade realizada nela.
- O uso da Plataforma é destinado a maiores de 18 (dezoito) anos.
- Comunique imediatamente qualquer uso não autorizado da sua conta.

4. Uso da Plataforma e condutas vedadas

O Usuário compromete-se a utilizar a Plataforma de forma lícita e de boa-fé. É **vedado**, entre outros:

- fornecer informações falsas, incompletas ou de terceiros sem autorização;
- praticar fraude, assédio, discriminação, ameaça ou qualquer conduta ilícita ou ofensiva;
- publicar conteúdo ilegal, difamatório, ou que viole direitos de terceiros;
- coletar dados de outros Usuários de forma indevida ou para finalidade diversa da intermediação;
- tentar burlar, sobrecarregar ou comprometer a segurança e o funcionamento da Plataforma.

5. Conteúdo do Usuário

O Usuário é responsável pelo conteúdo que fornece (fotos, descrições e informações de perfil) e declara possuir os direitos necessários sobre ele. Ao publicá-lo, concede à Fafá uma licença **limitada, não exclusiva e gratuita** para exibir esse conteúdo no âmbito da intermediação, preservando o sigilo de dados sensíveis (como o CPF) sempre que aplicável.

6. Gratuidade

O cadastro e o uso essencial da Plataforma são **gratuitos** para as Profissionais. Caso a Fafá venha a oferecer serviços adicionais, suas condições serão informadas de forma clara e prévia.

7. Intermediação e limitação de responsabilidade

A Fafá disponibiliza a Plataforma “no estado em que se encontra” e empreende esforços razoáveis para mantê-la disponível e segura, sem, contudo, garantir funcionamento ininterrupto ou isento de falhas.

- A Fafá **não garante** a efetivação de contratações nem a adequação entre as partes.
- A Fafá **não se responsabiliza** pela veracidade das informações prestadas pelos Usuários nem por atos, condutas ou danos decorrentes da relação estabelecida entre Família e Profissional.
- Recomenda-se que as partes confirmem documentos, referências e condições antes de qualquer contratação.

8. Suspensão e encerramento

A Fafá poderá suspender ou encerrar contas que violem estes Termos ou a legislação aplicável. O Usuário pode encerrar sua conta a qualquer momento, sem prejuízo da retenção de dados exigida por lei.

9. Propriedade intelectual

A marca, o logotipo, o layout, os textos e o software da Fafá são protegidos por direitos de propriedade intelectual. É vedado seu uso, cópia ou reprodução sem autorização prévia e por escrito.

10. Alterações dos Termos

Estes Termos podem ser atualizados a qualquer tempo. Alterações relevantes serão comunicadas pelos canais da Plataforma. O uso continuado após a vigência das alterações representa concordância.

11. Legislação aplicável e foro

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil, incluindo o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet. Fica eleito o foro do domicílio do consumidor para dirimir eventuais controvérsias.

Parte II — Política de Privacidade (LGPD)

A Fafá respeita a sua privacidade e trata dados pessoais em conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD)** e demais normas aplicáveis. Esta Política explica quais dados tratamos, para quê, com quem compartilhamos e quais são os seus direitos.

1. Controladora e Encarregado (DPO)

A **Controladora** dos dados é a Fafá [razão social e CNPJ a preencher pela Fafá]. As solicitações relativas à privacidade e o contato com o **Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)** podem ser feitos pelo e-mail privacidade@fafia.br.

2. Dados que tratamos

Tratamos os dados necessários à intermediação, conforme o perfil do Usuário:

- **Profissionais:** nome, CPF, data de nascimento, celular/WhatsApp, e-mail, localização (CEP, cidade e bairro), fotos, serviços oferecidos, pretensão salarial, experiência, características e habilidades, e redes sociais informadas.
- **Famílias:** nome, número de WhatsApp, localização, preferências e mensagens trocadas no atendimento.
- **Dados de uso:** registros de acesso, identificadores técnicos e informações necessárias à segurança e ao funcionamento da Plataforma.

3. Como coletamos

Coletamos dados **diretamente do titular** (no cadastro pelo site e na conversa pelo WhatsApp) e, de forma automática, **registros técnicos de uso** gerados durante a navegação e a autenticação.

4. Finalidades e bases legais

- **Operar o cadastro e a Plataforma** — execução de contrato e diligências pré-contratuais (art. 7º, V) e consentimento (art. 7º, I).
- **Intermediar o contato** entre Famílias e Profissionais — execução de contrato e legítimo interesse (art. 7º, IX).
- **Comunicar vagas e oportunidades** compatíveis — consentimento e/ou legítimo interesse.
- **Segurança, autenticação e prevenção a fraudes** — legítimo interesse.
- **Cumprir obrigações legais e regulatórias** — art. 7º, II.

5. Compartilhamento de dados

Compartilhamos dados apenas na medida necessária às finalidades acima:

- entre **Famílias e Profissionais**, para viabilizar a intermediação, com **proteção e mascaramento de dados sensíveis** (como o CPF);
- com **operadores e fornecedores** que tratam dados em nosso nome e sob contrato (por exemplo: hospedagem em nuvem, serviço de mensagens/WhatsApp e consulta de CEP);
- com **autoridades**, quando exigido por lei, regulamento ou ordem judicial.

A Fafá **não vende** dados pessoais.

6. Transferência internacional

Alguns operadores (como provedores de nuvem e de mensageria) podem tratar dados fora do Brasil. Nesses casos, adotamos as garantias exigidas pela LGPD para assegurar nível adequado de proteção.

7. Cookies e tecnologias

Utilizamos cookies e armazenamento local **essenciais** à autenticação e ao funcionamento da Plataforma. Tecnologias adicionais, se adotadas, serão informadas e, quando exigido, dependerão do seu consentimento.

8. Segurança da informação

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados, incluindo **criptografia de senhas, transmissão por HTTPS, controle de acesso por perfil (RBAC) e mascaramento de CPF** nas exibições. Nenhum sistema é totalmente imune a riscos, mas trabalhamos para mitigá-los continuamente.

9. Retenção e eliminação

Mantemos os dados pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades e das obrigações legais. Encerrado esse período, os dados são **eliminados** ou **anonimizados**, ressalvadas as hipóteses de guarda autorizadas pela LGPD.

10. Seus direitos como titular

Nos termos do art. 18 da LGPD, você pode, a qualquer momento, solicitar:

- confirmação da existência de tratamento e **acesso** aos seus dados;
- **correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- **anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- **portabilidade** dos dados a outro fornecedor, nos termos da regulamentação;
- informação sobre o **compartilhamento** dos seus dados;
- informação sobre a possibilidade de **não consentir** e suas consequências;
- **revogação do consentimento** e eliminação dos dados tratados com base nele.

11. Como exercer seus direitos

Envie sua solicitação para **privacidade@fafa.ia.br**. Responderemos nos prazos legais e poderemos solicitar informações para confirmar a sua identidade, a fim de proteger os seus dados.

12. Crianças e adolescentes

A Plataforma destina-se a maiores de 18 anos. Não coletamos intencionalmente dados de menores. Caso identifiquemos tal coleta, adotaremos medidas para eliminá-los.

13. Alterações desta Política

Esta Política pode ser atualizada periodicamente. A versão vigente estará sempre disponível na Plataforma, com indicação da data de atualização; alterações relevantes serão comunicadas.

14. Contato

Dúvidas, solicitações ou reclamações sobre privacidade e proteção de dados podem ser encaminhadas ao Encarregado (DPO) da Fafá pelo e-mail **privacidade@fafa.ia.br**.