



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Plataforma Ello Care · Ello Escala e Ello Voz

Ello Care Tecnologia e Serviços Digitais Inova Simples (I.S.)

CNPJ 64.179.406/0001-66

Última atualização: 20 de maio de 2026

SUMÁRIO

- 1** Quem é o Controlador dos Dados
 - 2** Nossos Produtos e a Quem Esta Política se Aplica
 - 3** Quais Dados Pessoais Coletamos
 - 4** Papéis no Tratamento de Dados
 - 5** Para Que Usamos os Dados e Com Quais Bases Legais
 - 6** Com Quem Compartilhamos os Dados
 - 7** Transferência Internacional de Dados
 - 8** Por Quanto Tempo Armazenamos os Dados
 - 9** Como Protegemos os Dados
 - 10** Cookies e Tecnologias de Rastreamento
 - 11** Seus Direitos como Titular de Dados
 - 12** Crianças e Adolescentes
 - 13** Alterações desta Política
 - 14** Fale Conosco
-

A Ello Care tem o compromisso de proteger a privacidade e os dados pessoais de todas as pessoas que utilizam seus serviços — idosos, familiares e responsáveis, gestores e profissionais de saúde. Esta Política de Privacidade explica, de forma transparente, como coletamos, utilizamos, armazenamos, tratamos e compartilhamos informações no contexto da nossa plataforma e dos nossos dois produtos: o Ello Escala e o Ello Voz.

Esta Política foi elaborada em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 — LGPD) e com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

AO UTILIZAR NOSSOS SERVIÇOS

Ao acessar o site www.ellocare.ia.br, criar um cadastro ou utilizar qualquer um dos nossos serviços, você declara que leu, compreendeu e concorda com os termos desta Política de Privacidade.

1 QUEM É O CONTROLADOR DOS DADOS

A Ello Care é a controladora dos dados pessoais tratados em suas plataformas, nos termos da LGPD. Os dados de identificação da empresa são:

Informação	Detalhe
Razão social	Ello Care Tecnologia e Serviços Digitais Inova Simples (I.S.)
CNPJ	64.179.406/0001-66
Endereço	Rua José Martí, 426 — Jardim da Saúde, São Paulo/SP, CEP 04.291-010
Site	www.ellocare.ia.br

Em determinadas situações descritas nesta Política — especialmente no uso do Ello Escala por clínicas, home cares e instituições de longa permanência — a Ello Care poderá atuar como operadora de dados, tratando informações em nome de um cliente que é o controlador. Esses casos estão detalhados na Seção 4.

Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

Para exercer seus direitos, esclarecer dúvidas ou obter informações sobre o tratamento dos seus dados, entre em contato com o nosso Encarregado de Dados:

CANAIS DO ENCARREGADO DE DADOS

E-mail: contato@ellocare.ia.br Telefone / WhatsApp: (11) 94190-3388 · (11) 97668-2663

2 NOSSOS PRODUTOS E A QUEM ESTA POLÍTICA SE APLICA

A Ello Care oferece dois produtos distintos. Como cada um trata categorias diferentes de dados e atende públicos diferentes, esta Política contém uma parte geral, aplicável a ambos, e seções específicas para cada produto.

PRODUTO	PRODUTO
<p>Ello Voz</p> <p>Ligações e mensagens automatizadas, com uso de Inteligência Artificial, para o acompanhamento de idosos: lembretes de medicação, ligações de companhia e envio de resumos e alertas aos familiares responsáveis.</p>	<p>Ello Escala</p> <p>Plataforma de gestão e cobertura de turnos para clínicas, home cares e ILPIs. Permite que gestores acionem sua rede de profissionais de saúde — cuidadores, técnicos e enfermeiros — para o preenchimento de plantões.</p>

3 QUAIS DADOS PESSOAIS COLETAMOS

As categorias de dados coletados variam conforme o produto utilizado e o seu papel na relação.

3.1 Dados comuns a ambos os produtos

- Dados cadastrais: nome completo, e-mail, telefone e número de WhatsApp.
- Dados de conta e acesso: login, credenciais de autenticação e configurações de preferência.
- Dados de pagamento: informações de cobrança processadas por intermediadores. A Ello Care não armazena números completos de cartão de crédito.
- Dados técnicos e de navegação: endereço IP, registros de acesso (logs), identificadores de dispositivo, navegador e dados coletados por cookies (ver Seção 10).
- Dados de comunicação: registros de contato com o suporte e histórico de atendimento.

3.2 Dados específicos do Ello Voz

- **Dados do contratante / familiar responsável:** nome, contato e grau de parentesco com o idoso.
- **Dados do idoso atendido:** nome, telefone ou WhatsApp, faixa etária, preferências de interação, contatos de emergência e horários de medicação.
- **Dados gerados pelas ligações e mensagens:** gravações e transcrições das conversas, palavras-chave identificadas, indicadores de humor e bem-estar, resumos automáticos, além de horário, duração e frequência dos contatos.

ATENÇÃO — DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

Parte das informações tratadas no Ello Voz — como indicadores de humor, bem-estar emocional, menções a dores, quedas ou sinais de confusão — pode caracterizar dado pessoal sensível referente à saúde, nos termos do art. 5º, II, da LGPD. Esses dados recebem proteção reforçada e são tratados exclusivamente para as finalidades descritas nesta Política.

3.3 Dados específicos do Ello Escala

- **Dados do gestor / cliente contratante:** nome, cargo, dados de contato e dados da instituição (clínica, home care ou ILPI).
- **Dados dos profissionais de saúde cadastrados:** nome, telefone e WhatsApp, categoria profissional, cidade, gênero, etiquetas (tags) e disponibilidade. Em regra, são cadastrados pelo cliente contratante.
- **Dados das interações de cobertura de turno:** chamados enviados, respostas dos profissionais (aceite, recusa, dúvida), mensagens do chat de fechamento e métricas de aceitação, leitura e tempo de resposta.

4 PAPÉIS NO TRATAMENTO DE DADOS

A LGPD distingue o controlador (quem decide sobre o tratamento) do operador (quem trata os dados em nome do controlador). O papel da Ello Care varia conforme o produto.

4.1 Ello Voz

Na venda direta ao consumidor, a Ello Care atua como controladora dos dados do contratante e do idoso atendido. Quando o serviço é oferecido por um parceiro revendedor, o parceiro e a Ello Care poderão atuar como controladores conjuntos ou em cadeia de controlador e operador, conforme o respectivo contrato.

4.2 Ello Escala

No Ello Escala, a clínica, home care ou ILPI que contrata a plataforma é, em regra, a controladora dos dados dos profissionais de saúde que cadastra, pois é ela quem decide quais profissionais incluir e para quais finalidades acioná-los. Nessa relação, a Ello Care atua como operadora, tratando os dados conforme as instruções do cliente contratante. Quanto aos dados de cadastro e cobrança do próprio cliente, a Ello Care atua como controladora.

PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Profissionais que tenham dúvidas sobre o tratamento dos seus dados devem contatar, em primeiro lugar, a instituição que os cadastrou. A Ello Care apoiará o atendimento dessas solicitações na qualidade de operadora.

5

PARA QUE USAMOS OS DADOS E COM QUAIS BASES LEGAIS

Tratamos dados pessoais apenas para finalidades específicas, legítimas e informadas, sempre amparadas por uma base legal da LGPD.

5.1 Prestação e operação dos serviços

- Criar e gerenciar contas, autenticar acessos e operar as plataformas Ello Voz e Ello Escala.
- Realizar as ligações e o envio de mensagens automatizadas (Ello Voz).
- Processar chamados de cobertura de turno e viabilizar a comunicação entre gestores e profissionais (Ello Escala).
- Gerar resumos, relatórios, dashboards e métricas.

Base legal: execução de contrato (art. 7º, V) e, quando aplicável, consentimento do titular (art. 7º, I).

5.2 Alertas e proteção do idoso (Ello Voz)

- Identificar termos e sinais sensíveis — quedas, pedidos de ajuda, confusão mental, tristeza profunda — e emitir alertas imediatos aos responsáveis.
- Monitorar padrões que possam indicar risco ao bem-estar do idoso.

Base legal: proteção da vida e da incolumidade física do titular ou de terceiro (art. 7º, VII e art. 11, II, e), além da execução de contrato.

5.3 Comunicação e suporte

- Informar sobre o funcionamento, atualizações e mudanças no serviço.
- Realizar cobranças e prestar atendimento e suporte.

Base legal: execução de contrato e cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II).

5.4 Melhoria dos serviços e da Inteligência Artificial

- Aprimorar a qualidade das interações, corrigir falhas e desenvolver novas funcionalidades.
- Ajustar e treinar modelos internos de Inteligência Artificial da Ello Care.

Base legal: legítimo interesse (art. 7º, IX), respeitados os limites e expectativas do titular. Sempre que possível, esses dados são anonimizados ou pseudonimizados. A Ello Care não utiliza o conteúdo das conversas para treinar modelos de Inteligência Artificial de terceiros.

5.5 Segurança e cumprimento legal

- Prevenir fraudes, abusos e usos indevidos das plataformas.
- Cumprir obrigações legais e regulatórias e atender a solicitações de autoridades competentes.
- Exercer direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Base legal: cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II), exercício regular de direitos (art. 7º, VI) e legítimo interesse (art. 7º, IX).

6 COM QUEM COMPARTILHAMOS OS DADOS

COMPROMISSO

A Ello Care não vende dados pessoais e não os compartilha com terceiros para fins comerciais ou publicitários de terceiros.

O compartilhamento ocorre apenas nas situações necessárias à prestação do serviço, descritas a seguir:

6.1 Fornecedores e parceiros operacionais

Prestadores que tratam dados como operadores, sob contrato com cláusulas de proteção de dados, incluindo:

- Plataformas de telefonia, voz e mensageria (por exemplo, provedores de WhatsApp Business API e de chamadas de voz).
- Provedores de hospedagem, infraestrutura e computação em nuvem.
- Provedores de tecnologia de Inteligência Artificial e processamento de voz, que operam as funcionalidades de conversação do Ello Voz.

- Intermediadores de pagamento e ferramentas de análise, segurança e suporte.

6.2 Familiares e responsáveis autorizados (Ello Voz)

Recebem resumos, alertas e informações sobre o idoso atendido apenas as pessoas previamente cadastradas como responsáveis pelo contratante.

6.3 Clientes contratantes (Ello Escala)

Os dados dos profissionais e das interações de cobertura são acessíveis ao cliente contratante (clínica, home care ou ILPI), que atua como controlador desses dados.

6.4 Autoridades públicas

Quando houver exigência legal, ordem judicial ou solicitação de autoridade competente no exercício de suas atribuições.

6.5 Operações societárias

Em caso de fusão, aquisição, reorganização societária ou venda de ativos, os dados poderão ser transferidos ao sucessor, mantidas as proteções desta Política.

7

TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Alguns dos nossos fornecedores de nuvem, telefonia e Inteligência Artificial podem estar localizados ou processar dados fora do Brasil. Nesses casos, a transferência internacional é realizada em conformidade com os arts. 33 a 36 da LGPD, por meio de mecanismos como cláusulas contratuais padrão, garantindo nível de proteção adequado e equivalente ao da legislação brasileira.

8

POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS DADOS

Os dados pessoais são mantidos apenas pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, observados os seguintes critérios:

Categoria de dado	Prazo de retenção
Dados de conta e cadastro	Enquanto a conta estiver ativa e o serviço for prestado.
Gravações, transcrições e resumos (Ello Voz)	Período definido pela Ello Care, em regra entre 6 e 24 meses, salvo solicitação anterior de exclusão.
Registros de acesso (logs)	Prazo mínimo de 6 meses, conforme o art. 15 do Marco Civil da Internet.
Dados sob obrigação legal ou em defesa de direitos	Pelos prazos legais aplicáveis.

Encerrado o prazo de retenção ou a finalidade do tratamento, os dados são eliminados de forma segura ou anonimizados.

9 COMO PROTEGEMOS OS DADOS

A Ello Care adota medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou divulgação. Entre essas medidas estão:

- Criptografia de dados em trânsito e, quando aplicável, em repouso.
- Controle de acesso baseado em necessidade e privilégio mínimo.
- Registro de atividades e auditorias (logs).
- Políticas internas de segurança da informação e treinamento de equipe.
- Uso de servidores e provedores que seguem padrões reconhecidos de segurança.

INCIDENTES DE SEGURANÇA

Apesar de adotarmos as melhores práticas disponíveis, nenhum sistema é totalmente imune a riscos. Caso ocorra um incidente de segurança que possa acarretar risco relevante aos titulares, a Ello Care comunicará os titulares afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme exigido pela LGPD.

10 COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

Cookies são pequenos arquivos armazenados no dispositivo do usuário que permitem o funcionamento do site, lembram preferências e ajudam a analisar o uso da plataforma. Também podemos utilizar tecnologias semelhantes, como pixel tags, web beacons e identificadores de dispositivo.

10.1 Tipos de cookies que utilizamos

Categoria	Função	Consentimento
Essenciais	Funcionamento do site e do sistema: login, autenticação, segurança e operação do painel.	Dispensam consentimento.
Desempenho e análise	Medem visitas, páginas acessadas e desempenho (ex.: Google Analytics ou equivalente).	Dependem de consentimento.

Categoria	Função	Consentimento
Funcionalidade	Lembram preferências como idioma e configurações de acessibilidade.	Dependem de consentimento.
Marketing	Personalizam campanhas e comunicações, quando aplicável.	Consentimento explícito.

10.2 Base legal e gerenciamento

O uso de cookies essenciais fundamenta-se no legítimo interesse e na execução do contrato. Os cookies de desempenho, funcionalidade e marketing dependem do consentimento do usuário, coletado por meio do banner de cookies exibido no site.

Por meio do banner e do painel de gerenciamento de cookies, o usuário pode, a qualquer momento, aceitar todos os cookies, recusar os opcionais ou configurar quais categorias deseja permitir. O usuário também pode gerenciar e apagar cookies diretamente nas configurações do navegador — a desativação dos cookies essenciais pode comprometer o funcionamento do site e impedir o login.

11 SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS

Nos termos da LGPD, o titular de dados — seja idoso, familiar, gestor ou profissional de saúde — tem direito a, a qualquer momento e mediante requisição, obter da Ello Care:

- Confirmação da existência de tratamento dos seus dados.
- Acesso aos dados pessoais tratados.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei.
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor, observados os segredos comercial e industrial.
- Eliminação dos dados tratados com base no consentimento, salvo hipóteses de retenção previstas em lei.
- Informação sobre as entidades com as quais a Ello Care compartilhou dados.
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da recusa.
- Revogação do consentimento.

COMO EXERCER SEUS DIREITOS

As solicitações podem ser feitas pelos canais do Encarregado de Dados indicados na Seção 1. No Ello Escala, solicitações de profissionais de saúde devem ser direcionadas, em primeiro lugar, à instituição contratante, conforme a Seção 4.

12 CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Os serviços da Ello Care não são direcionados a menores de 18 anos e não coletamos intencionalmente dados de crianças e adolescentes. Caso seja identificado tratamento de dados de menor sem o devido amparo legal, as informações serão eliminadas.

13 ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada periodicamente para refletir mudanças legais, regulatórias ou nos nossos serviços. A versão vigente será sempre publicada em www.ellocare.ia.br, com indicação da data da última atualização. Em caso de mudanças relevantes, os usuários serão informados pelos canais de contato cadastrados.

14 FALE CONOSCO

Para exercer seus direitos, esclarecer dúvidas ou apresentar reclamações sobre o tratamento de dados pessoais:

Canal	Contato
Encarregado de Dados (DPO)	contato@ellocare.ia.br
Telefone / WhatsApp	(11) 94190-3388 · (11) 97668-2663
Endereço	Rua José Martí, 426 — Jardim da Saúde, São Paulo/SP, CEP 04.291-010

O titular também pode apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), por meio do site oficial do órgão.