



TERMOS DE USO

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	Definições
2	Objeto e Descrição dos Serviços
3	Cadastro, Conta e Acesso
4	Condições Específicas do Ello Voz
5	Condições Específicas do Ello Escala
6	Planos, Preços e Pagamento
7	Tratamento de Dados Pessoais
8	Obrigações e Conduta do Usuário
9	Propriedade Intelectual
10	Limitação de Responsabilidade
11	Suspensão e Cancelamento
12	Alterações dos Termos
13	Lei Aplicável e Foro
14	Contato
15	Aceite

Bem-vindo(a) à Ello Care. Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam o acesso e a utilização do site www.ellocare.ia.br e dos serviços oferecidos pela Ello Care, organizados em dois produtos: o Ello Escala e o Ello Voz.

Estes Termos constituem um contrato entre você (“usuário” ou “contratante”) e a Ello Care Tecnologia e Serviços Digitais Inova Simples (I.S.), inscrita no CNPJ sob o nº 64.179.406/0001-66, com sede na Rua José Martí, 426 — Jardim da Saúde, São Paulo/SP, CEP 04.291-010.

IMPORTANTE

Ao criar um cadastro, contratar ou utilizar qualquer um dos nossos serviços, você declara ter lido, compreendido e concordado com estes Termos e com a Política de Privacidade da Ello Care. Caso não concorde, não utilize os serviços.

1 DEFINIÇÕES

Para os fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

- **Ello Care:** a empresa fornecedora das plataformas, conforme qualificada acima.
- **Ello Voz:** serviço de ligações e mensagens automatizadas, com uso de Inteligência Artificial, voltado ao acompanhamento de idosos.
- **Ello Escala:** plataforma de gestão e cobertura de turnos para clínicas, home cares e instituições de longa permanência para idosos (ILPIs).
- **Contratante:** a pessoa física ou jurídica que contrata os serviços — no Ello Voz, o familiar ou responsável (B2C) ou o parceiro ou instituição que oferece o serviço (B2B); no Ello Escala, a instituição ou parceiro contratante.
- **Idoso atendido:** a pessoa idosa que recebe as ligações e mensagens do Ello Voz.
- **Profissional:** o profissional de saúde (cuidador, técnico de enfermagem ou enfermeiro) cadastrado na rede de um cliente do Ello Escala.
- **IA:** Inteligência Artificial empregada para conversação, análise e geração de resumos.

2 OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Ello Care oferece dois produtos distintos, descritos a seguir.

PRODUTO**Ello Voz**

Ligações e mensagens automatizadas a idosos em horários cadastrados, com lembretes de medicação, ligações de companhia, identificação de sinais sensíveis e envio de alertas e resumos aos familiares responsáveis.

PRODUTO**Ello Escala**

Cadastro da rede de profissionais, disparo de chamados de cobertura de turno por mensagem, canal de comunicação para fechamento do turno e painel com métricas de aceitação e resposta.

2.1 Ello Voz — detalhamento

- Ligações e mensagens automatizadas em horários previamente cadastrados, com lembretes de medicação, ligações de companhia e estímulo ao bem-estar.
- Uso de Inteligência Artificial conversacional em voz, conforme o plano contratado.
- Identificação de termos e sinais sensíveis e envio de alertas e resumos aos familiares responsáveis.
- Armazenamento de registros, transcrições e indicadores para fins de acompanhamento.

2.2 Ello Escala — detalhamento

- Cadastro da rede de profissionais de saúde do contratante.
- Disparo de chamados de cobertura de turno por mensagem, com coleta das respostas dos profissionais (aceite, recusa ou dúvida).
- Canal de comunicação (chat) para o fechamento de detalhes do turno entre gestor e profissional.
- Painel com métricas de aceitação, leitura e tempo de resposta.

2.3 Disponibilidade

Os serviços são disponibilizados em regime de melhores esforços, podendo haver interrupções por manutenção programada, instabilidade técnica, falhas de terceiros ou fatores externos. A Ello Care não garante funcionamento ininterrupto ou livre de erros.

3

CADASTRO, CONTA E ACESSO

- O uso dos serviços exige cadastro com informações verdadeiras, exatas e atualizadas. O contratante é responsável pela veracidade dos dados fornecidos.

- As credenciais de acesso são pessoais e intransferíveis. O contratante é responsável por mantê-las em sigilo e por toda atividade realizada em sua conta.
- O contratante deve comunicar imediatamente à Ello Care qualquer uso não autorizado ou suspeito da sua conta.
- Os serviços não são destinados a menores de 18 anos. Ao se cadastrar, o contratante declara ser maior e plenamente capaz.

4 CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO ELLO VOZ

4.1 Modalidades de contratação, autorização e representação

O Ello Voz pode ser contratado em duas modalidades: diretamente pela família ou responsável do idoso (B2C) ou por parceiros e instituições — como empresas de cuidados, home cares, planos de saúde e demais organizações — que oferecem ou revendem o serviço a seus próprios clientes ou assistidos (B2B). As condições abaixo aplicam-se a ambas as modalidades, observadas as responsabilidades de cada parte.

- **Contratação B2C:** o serviço é contratado por familiar ou responsável legal que possua legitimidade para cadastrar o idoso e atuar em seu interesse.
- **Contratação B2B:** o serviço é contratado por um parceiro ou instituição, que é responsável por obter, perante o idoso e seus familiares, as autorizações necessárias ao cadastro e à prestação do serviço, conforme o contrato firmado com a Ello Care e a Política de Privacidade.
- Em qualquer modalidade, o contratante declara que informou o idoso atendido, sempre que possível, sobre o uso de Inteligência Artificial e sobre a gravação e a análise das conversas.
- O contratante garante possuir autorização para representar o idoso, ou para viabilizar tal representação, e para fornecer os dados necessários no contexto do serviço, respondendo por essa declaração.
- É vedado cadastrar terceiros sem o devido conhecimento e autorização.

4.2 Alertas e resumos à família

- A IA poderá identificar comportamentos ou expressões relacionados a risco, urgência, isolamento, confusão mental ou pedidos de ajuda e enviar alertas automáticos aos responsáveis cadastrados.
- Os resumos enviados à família podem conter sínteses das conversas, temas recorrentes, indicadores emocionais e observações de comportamento.

IMPORTANTE

Os alertas e resumos são indicativos auxiliares e não substituem acompanhamento médico, profissional, emergencial ou presencial.

4.3 Limitações do Ello Voz

- A IA não realiza diagnósticos médicos, psicológicos, psiquiátricos ou jurídicos, e não presta atendimento de emergência.
- A IA pode apresentar erros, imprecisões, interpretações equivocadas ou falhas de compreensão.
- A Ello Care não garante a detecção de todas as situações de risco.
- O serviço não substitui assistência humana, médica ou emergencial e não deve ser utilizado como único meio de monitoramento do idoso.

5 CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO ELLO ESCALA

5.1 Papel da Ello Care

O Ello Escala é uma ferramenta de comunicação e gestão de escalas. A Ello Care fornece a plataforma, mas não é empregadora, intermediadora de mão de obra nem responsável pela relação entre o contratante e os profissionais de saúde acionados.

5.2 Responsabilidades do contratante

- O contratante é o único responsável pelo vínculo — trabalhista, contratual ou de prestação de serviços — com os profissionais da sua rede, bem como pelos pagamentos, encargos e obrigações legais decorrentes.
- O contratante declara possuir base legal e autorização para cadastrar os dados dos profissionais na plataforma e para acioná-los, respondendo perante esses titulares na qualidade de controlador dos dados.
- O contratante é responsável pelo conteúdo dos chamados e das mensagens que envia, bem como pela exatidão das informações de turno (data, horário, função e valores).
- O contratante deve utilizar a plataforma apenas para finalidades legítimas de cobertura de turnos, sendo vedado o uso para envio de mensagens não solicitadas alheias a esse fim.

5.3 Profissionais e limites de uso

- As funcionalidades de mensageria estão sujeitas às políticas dos provedores de telefonia e WhatsApp, bem como aos limites do plano contratado.

- O profissional pode, a qualquer momento, manifestar a recusa em receber novos chamados, observadas as ferramentas disponíveis na plataforma e as políticas dos provedores de mensageria.

6 PLANOS, PREÇOS E PAGAMENTO

- Os serviços são oferecidos em diferentes planos, cujas características, limites e valores são informados no site, em proposta comercial ou no momento da contratação.
- Os valores podem ser reajustados; alterações de preço serão comunicadas previamente e não afetam ciclos já pagos.
- O pagamento é processado por intermediadores de pagamento. O não pagamento pode acarretar a suspensão ou o cancelamento do acesso aos serviços.
- Salvo disposição em contrário na contratação ou exigência legal, os valores referentes a períodos já utilizados não são reembolsáveis.

7 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais no âmbito dos serviços é regido pela Política de Privacidade da Ello Care, parte integrante destes Termos e disponível em www.ellocare.ia.br. A Política descreve, entre outros pontos, quais dados são coletados, as finalidades e bases legais, o compartilhamento, os prazos de retenção e os direitos dos titulares, observada a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

ATENÇÃO

O contratante reconhece que, no Ello Voz, podem ser tratados dados pessoais sensíveis de saúde do idoso atendido, e que, no Ello Escala, a instituição contratante atua como controladora dos dados dos profissionais cadastrados.

8 OBRIGAÇÕES E CONDUTA DO USUÁRIO

Ao utilizar os serviços, o usuário compromete-se a:

- Utilizar as plataformas de forma lícita, ética e conforme estes Termos e a legislação aplicável.
- Não utilizar os serviços para fins fraudulentos, abusivos, ilegais ou que violem direitos de terceiros.
- Não tentar acessar áreas restritas, burlar mecanismos de segurança, realizar engenharia reversa ou interferir no funcionamento das plataformas.
- Não inserir conteúdo ofensivo, discriminatório, difamatório ou que viole direitos de terceiros.

- Manter seus dados cadastrais atualizados e comunicar usos indevidos ou suspeitos.

9 PROPRIEDADE INTELECTUAL

- As plataformas Ello Escala e Ello Voz, incluindo software, marcas, logotipos, interfaces, textos e demais elementos, são de titularidade da Ello Care ou de seus licenciadores, protegidos pela legislação aplicável.
- Estes Termos não transferem ao usuário qualquer direito de propriedade intelectual, concedendo apenas uma licença limitada, pessoal, revogável e não exclusiva de uso dos serviços conforme contratados.
- O usuário concede à Ello Care licença limitada e não exclusiva sobre os dados e conteúdos fornecidos, na medida necessária para operar os serviços, gerar resumos e alertas e aprimorar funcionalidades, conforme a Política de Privacidade.

10 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável:

- Os serviços são fornecidos “no estado em que se encontram”, sujeitos a falhas e limitações tecnológicas.
- A Ello Care não se responsabiliza por danos decorrentes de uso indevido dos serviços, interpretações equivocadas da IA, falhas de telefonia, internet, WhatsApp, energia ou de serviços de terceiros, nem por decisões tomadas exclusivamente com base nas interações com a IA.
- A Ello Care não garante resultados específicos, diagnósticos, prevenção total de riscos ou a detecção de toda e qualquer situação de risco.
- No Ello Escala, a Ello Care não responde por relações trabalhistas, contratuais ou de prestação de serviços entre o contratante e os profissionais, nem pelo comparecimento, conduta ou qualificação destes.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Nada nestes Termos exclui ou limita responsabilidades que não possam ser afastadas pela legislação aplicável, em especial as normas de proteção ao consumidor.

11 SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

- O contratante pode cancelar a utilização dos serviços a qualquer momento, pelos canais oficiais de atendimento.
- A Ello Care pode suspender ou encerrar o acesso, total ou parcialmente, em caso de violação destes Termos, uso indevido, inadimplência ou exigência legal.
- Encerrada a relação, os dados serão tratados conforme os prazos e critérios da Política de Privacidade, podendo a Ello Care reter dados mínimos para cumprimento de obrigações legais.

12 ALTERAÇÕES DOS TERMOS

Estes Termos podem ser atualizados periodicamente para refletir mudanças legais, regulatórias ou nos serviços. A versão vigente será sempre publicada em www.ellocare.ia.br, com a data da última atualização. Em caso de mudanças relevantes, o contratante será informado pelos canais de contato cadastrados. O uso continuado dos serviços após a vigência das alterações representa concordância com os novos Termos.

13 LEI APLICÁVEL E FORO

Estes Termos são regidos e interpretados de acordo com a legislação da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP para dirimir eventuais controvérsias, salvo, em relações de consumo, o foro do domicílio do consumidor, quando mais favorável e quando este assim optar.

14 CONTATO

Em caso de dúvidas, solicitações ou reclamações sobre estes Termos ou os serviços:

Canal	Contato
E-mail	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

15 ACEITE

Ao criar um cadastro, contratar ou utilizar os serviços da Ello Care, o contratante declara estar de acordo com estes Termos de Uso e com a Política de Privacidade, autorizando o tratamento de dados pessoais conforme nelas descrito.