

TERMOS DE USO – KANGOO SAÚDE

Última atualização: julho de 2025.

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos de Uso”) regulam a utilização da solução de atendimento remoto em saúde pediátrica via WhatsApp, operada pela K SAÚDE E TECNOLOGIA LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 51.880.278/0001-31, com sede na Av. Paulista, nº 777, Sala 102, Anexo 33, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP: 01.311-914, (“KANGOO SAÚDE”).

A aceitação destes Termos é obrigatória para o uso da Plataforma. Ao utilizar os serviços, o usuário declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente suas disposições, bem como a Política de Privacidade aplicável.

1. INTRODUÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

● QUEM SOMOS E QUAL É O NOSSO OBJETIVO

Seja bem-vindo (a) a Plataforma Kangoo Saúde. A KANGOO SAÚDE é uma plataforma de teleorientação por meio de troca de mensagens escritas, operada preferencialmente via WhatsApp, que viabiliza o atendimento remoto de dúvidas em saúde infantil por profissionais da equipe Kangoo (enfermeiras e, quando necessário, médicos especialistas).

Vimos, por meio deste instrumento, apresentar a você (doravante “usuário”, “usuário final” ou “titular de dados”) os termos e condições de uso do serviço prestado (doravante “Termos”, “Condições” ou “Contrato”), sendo certo que, ao consentir com estes Termos no momento de acesso à Plataforma, você expressamente declara estar ciente de todas as informações e condições aqui estabelecidas.

Ao se cadastrar e aceitar estes Termos, você passa a integrar o ecossistema de atendimento da KANGOO SAÚDE. As informações fornecidas durante sua interação poderão ser utilizadas, com seu consentimento, para aprimorar sua experiência na plataforma e nos demais serviços eventualmente oferecidos, respeitando os princípios da boa-fé, da necessidade e da finalidade, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

● CONTRATO LEGAL

Ressaltamos a importância da leitura integral e consciente destes Termos antes da utilização da Plataforma. O aceite eletrônico, realizado por meio da seleção da opção

“LI, CONCORDO E ACEITO OS TERMOS DE USO”, constitui manifestação válida de consentimento, submetendo o usuário às regras ora estabelecidas.

Além deste documento, recomendamos a leitura da nossa Política de Privacidade, que trata especificamente da forma como os dados pessoais e sensíveis são coletados, utilizados, compartilhados e armazenados. Tal política está disponível de forma separada e complementar, mas é parte integrante da presente relação jurídica.

Caso o usuário não concorde com quaisquer cláusulas destes Termos de Uso ou da Política de Privacidade, ou não deseje fornecer seus dados pessoais, deverá abster-se de utilizar a Plataforma, uma vez que o uso da ferramenta implica necessariamente no tratamento de dados pessoais para fins de viabilização do serviço.

O presente Termo estabelece as diretrizes, critérios e condições para o uso seguro, responsável e adequado da Plataforma Kangoo Saúde, regulando a relação entre a KANGOO SAÚDE e o usuário, com a finalidade de delimitar obrigações, responsabilidades, direitos, limitações de uso, normas legais aplicáveis, proteção de dados e propriedade intelectual, bem como coibir práticas indevidas e garantir a qualidade do serviço.

Ao aceitar estes Termos, o responsável legal pela criança declara consentir de forma livre, informada e inequívoca com o tratamento dos dados pessoais e de saúde, exclusivamente para as finalidades relacionadas ao atendimento remoto realizado pela Kangoo Saúde.

2. DESCRIÇÃO DO PRODUTO

2.1. A Plataforma Kangoo Saúde viabiliza atendimentos remotos em saúde pediátrica por meio de mensagens de texto via WhatsApp, com acolhimento e triagem conduzidos por profissionais de enfermagem, integrantes da equipe Kangoo.

2.2. Quando necessário, a enfermeira poderá encaminhar o caso a um médico pediatra da equipe, que participará da análise clínica e da emissão de prescrição digital ou de outras orientações técnicas cabíveis.

2.3. Além do atendimento por texto, a Kangoo Saúde também poderá disponibilizar, de forma direta ou por meio de parcerias com instituições conveniadas, o atendimento remoto por vídeo, realizado por profissional médico habilitado e responsável técnico pelo ato médico. Nessa modalidade, o médico poderá conduzir avaliação clínica mais completa, emitir prescrições, atestados, solicitar exames e realizar demais atos médicos, conforme sua autonomia profissional e em conformidade com as normas éticas e regulatórias do Conselho Federal de Medicina (CFM). Os atendimentos

realizados por vídeo serão regidos por Termos de Uso e consentimentos específicos, distintos deste instrumento.

2.4. No caso de parcerias com instituições, a KANGOO SAÚDE pode atuar em nome da entidade contratante, utilizando a identidade institucional definida pelo órgão público, observando os fluxos de atendimento, critérios de elegibilidade e protocolos previamente acordados.

2.5. O fluxo padrão do atendimento via texto inclui:

- Validação inicial (ex.: verificação de dados para confirmar elegibilidade);
- Envio de Termo de Uso e Política de Privacidade via WhatsApp para aceite do usuário;
- Coleta de informações iniciais: histórico de doenças, uso de medicações contínuas e alergias conhecidas;
- Anamnese remota e orientações clínicas de baixa complexidade;
- Quando aplicável, encaminhamento para atendimento presencial em unidades de saúde indicadas.

2.5.1. O atendimento somente será disponibilizado após verificação da elegibilidade do usuário, conforme critérios estabelecidos pela entidade contratante, podendo incluir validação de localização geográfica (ex.: CEP) e/ou vinculação a serviços públicos de saúde previamente cadastrados.

2.6. O atendimento prestado não substitui o cuidado médico presencial, especialmente nos casos que demandem exame físico.

3. DAS RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

3.1. O usuário declara ser o responsável legal pela criança ou adolescente a quem se refere o atendimento solicitado e compromete-se a:

- Fornecer apenas informações verdadeiras, completas e atualizadas no momento do primeiro contato e durante toda a interação com a equipe de atendimento;
- Utilizar a Plataforma de forma ética, responsável e compatível com sua finalidade de orientação clínica, abstendo-se de condutas ofensivas, fraudulentas ou abusivas;
- Manter sigilo e confidencialidade sobre qualquer conteúdo recebido, incluindo prescrições, recomendações e orientações clínicas fornecidas via WhatsApp;

- Seguir rigorosamente as orientações recebidas e, quando orientado, procurar atendimento presencial em unidade de saúde indicada ou de sua livre escolha.

3.2. A KANGOO SAÚDE não se responsabiliza por dano, agravamento ou omissão de cuidado decorrente de informações incorretas fornecidas pelo usuário, tampouco pela não observância de orientações clínicas indicadas pela equipe.

3.3. É expressamente vedado ao usuário:

- Cadastrar-se em nome de terceiros sem autorização;
- Tentar acessar funcionalidades restritas ou sistemas internos da Plataforma;
- Reutilizar, compartilhar ou redistribuir indevidamente prescrições, orientações ou qualquer conteúdo técnico fornecido em atendimentos realizados.

4. LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

4.1. A Plataforma Kangoo Saúde, em sua modalidade de atendimento por mensagens de texto, não se propõe a substituir atendimentos presenciais, tampouco está habilitada a atuar em emergências médicas, exceto para fins de orientação inicial e encaminhamento ao serviço presencial adequado.

4.2. O serviço de teleorientação por texto oferecido pela Plataforma possui caráter exclusivamente informativo e orientativo, não devendo ser interpretado como diagnóstico definitivo ou substituto de consulta médica presencial. São expressamente excluídas do escopo de atendimento via texto da Plataforma:

- Diagnósticos conclusivos sem exame físico;
- Prescrição de antibióticos e outros medicamentos controlados sem indicação presencial;
- Casos que envolvam risco de morte, convulsão, trauma, sangramento ativo, febre persistente com sinais de alarme (como prostração intensa, recusa alimentar persistente, dificuldade para respirar ou surgimento de manchas na pele), ou qualquer outro quadro que, a critério da equipe técnica, seja classificado como de urgência ou emergência.

4.3. No caso de atendimentos realizados por vídeo, usualmente intermediados por instituições conveniadas, aplicam-se termos de uso e consentimentos próprios,

distintos deste instrumento. Nessa modalidade, o atendimento é conduzido por profissional médico, que atua sob sua própria responsabilidade técnica e pode realizar atos médicos formais, inclusive prescrição de antibióticos, emissão de atestados e solicitação de exames, observadas as normas éticas e regulatórias aplicáveis ao exercício da medicina.

4.4. A KANGOO SAÚDE não se responsabiliza por condutas adotadas pelo usuário ou responsáveis legais que extrapolem o escopo das orientações fornecidas, tampouco por consequências decorrentes do não comparecimento a atendimento presencial quando indicado.

4.5. A KANGOO SAÚDE presta o serviço de forma contínua, mas não garante disponibilidade ininterrupta, podendo haver instabilidades técnicas, falhas de conectividade ou indisponibilidades pontuais por fatores externos, sem que isso configure responsabilidade indenizatória.

5. PROPRIEDADE INTELECTUAL

5.1. Todos os fluxos de atendimento, conteúdos técnicos, materiais educativos, manuais de boas práticas, códigos, imagens, vídeos, logotipos, marcas, sinais distintivos e funcionalidades da Plataforma são de titularidade exclusiva da KANGOO SAÚDE ou de seus licenciadores.

5.2. A KANGOO SAÚDE concede ao usuário uma licença limitada, revogável, não exclusiva e intransferível para acesso e uso da Plataforma, exclusivamente nos termos destes Termos de Uso.

5.3. O usuário não adquire nenhum direito de propriedade sobre qualquer conteúdo acessado ou recebido durante sua interação com a Plataforma e compromete-se a não reproduzir, divulgar, modificar ou comercializar tais conteúdos sem autorização expressa e por escrito da KANGOO SAÚDE.

6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

6.1. A KANGOO SAÚDE realiza o tratamento dos dados pessoais e sensíveis do usuário, inclusive dados de saúde da criança ou adolescente atendido, com estrita observância à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6.2. As finalidades do tratamento incluem:

- Prestação do serviço de orientação em saúde infantil;
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;

- Auditoria, controle de qualidade e segurança da Plataforma;
- Compartilhamento dos dados estritamente necessários com a entidade pública contratante, em caso de parcerias institucionais, ou com unidades de saúde para viabilizar o encaminhamento presencial indicado pela equipe técnica, sempre respeitando a finalidade clínica e a segurança da informação.

6.3. O usuário poderá exercer seus direitos como titular de dados a qualquer momento, mediante requisição ao Encarregado de Dados da KANGOO SAÚDE, inclusive para: acesso, retificação, portabilidade, anonimização, exclusão, oposição ou revisão de decisões automatizadas, nos termos da LGPD.

7. ENCERRAMENTO DO USO E INATIVAÇÃO DE CONTA

7.1. O vínculo do usuário com a Plataforma poderá ser encerrado:

- Por solicitação do próprio usuário;
- Por encerramento do contrato entre Kangoo e a instituição conveniada;
- Em caso de violação destes Termos, uso indevido ou má-fé por parte do usuário;
- Em razão de determinação legal, judicial ou administrativa.

7.2. Após o encerramento da conta, os dados pessoais poderão ser armazenados pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, inclusive aquelas relativas à guarda de prontuários e registros de atendimento, conforme legislação sanitária e médica aplicável.

8. ATUALIZAÇÕES DOS TERMOS DE USO

8.1. A KANGOO SAÚDE reserva-se o direito de atualizar, modificar ou substituir estes Termos de Uso a qualquer tempo, por motivos legais, técnicos, operacionais ou comerciais.

8.2. As alterações entrarão em vigor no momento de sua publicação no canal oficial da Plataforma ou, se aplicável, por meio de notificação via WhatsApp. O uso continuado da Plataforma após alterações será interpretado como concordância tácita com os novos termos.

9. LEI APLICÁVEL E FORO

9.1. Estes Termos de Uso são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil, especialmente o Código Civil e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

9.2. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes da utilização da Plataforma ou da interpretação destes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10. CONTATO E SUPORTE

Dúvidas, esclarecimentos, reclamações, pedidos relativos a dados pessoais ou quaisquer questões relacionadas à utilização da Plataforma poderão ser encaminhadas para:

ajuda@kangoosaude.com.br

<https://kangoosaude.com.br/>

KANGOO SAÚDE

Cuidado para o seu paciente. Tranquilidade para você.