

## Termos e Condições de Uso

Esta Declaração de Direitos e Responsabilidades ("Declaração", "Termos" ou "DDR") representa os termos de serviço que regem nosso relacionamento com os Psicólogos, Pacientes e outras pessoas que interagem com o PSICOLOGIA VIVA, bem como marcas, produtos e serviços do site PSICOLOGIA VIVA. Ao usar ou acessar os Serviços do site PSICOLOGIA VIVA você concorda com esta Declaração.

Estou ciente que as deliberações da resolução 11/2018 do Conselho Federal de Psicologia sobre os limites do atendimento online são:

Art. 2º - São autorizadas a prestação dos seguintes serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos da informação e comunicação, desde que não firam as disposições do Código de Ética Profissional da psicóloga e do psicólogo a esta Resolução:

- I. As consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;
- II. Os processos de Seleção de Pessoal;
- III. Utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente, sendo que os testes psicológicos devem ter parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI), com padronização e normatização específica para tal finalidade.
- IV. A supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas e psicólogos nos mais diversos contextos de atuação.

§ 1º. - Entende-se por *consulta e/ou atendimentos psicológicos* o conjunto sistemático de procedimentos, por meio da utilização de métodos e técnicas psicológicas do qual se presta um serviço nas diferentes áreas de atuação da Psicologia com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais e grupais.

### Definição

O Psicologia Viva é um espaço de apoio ao Psicólogo e ao Paciente que visa ampliar e facilitar o atendimento psicológico através da Internet em ambiente completamente seguro e dentro dos parâmetros exigidos pelo Conselho Federal de Psicologia.

A plataforma Psicologia Viva não se responsabiliza pelo conteúdo e forma dos atendimentos online, sendo apenas um veículo para que os mesmos ocorram de forma segura.

As condutas profissionais dos psicólogos que utilizam este espaço assim como o cumprimento da resolução 11/2018 do Conselho Federal de Psicologia são de total responsabilidade dos mesmos, sendo que o não cumprimento das determinações pode acarretar o imediato desligamento do profissional, neste caso será restituído o valor pago de todos os Pacientes.

## Restrição de Uso

Somente serão aceitos como psicólogos aptos a atender no sistema de consultórios virtuais da Psicologia Viva os profissionais registrados junto ao CRP de sua região, que estão regulares em suas questões éticas e financeiras relacionadas ao seu Conselho e que tenham cadastro específico para atendimento por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) aprovado no e-Psi.

**Observação:** Na ocorrência de má conduta ou falta grave pelo psicólogo cadastrado no Psicologia Viva junto ao usuário, disponibilizamos um endereço de contato para que seja comunicada a falta e para que as providências cabíveis sejam tomadas.

E-mail: [contato@psicologiaviva.com.br](mailto:contato@psicologiaviva.com.br).

**Direitos Autorais e de Imagem:** Os usuários estão proibidos de gravar qualquer atendimento ou sessão, seja por meio de gravação onde apareçam imagens, sons, textos, ou outra linguagem criptografada ou não, ficando expressamente proibido de veicular quaisquer gravações das sessões, incorrendo em crime de uso indevido da imagem e voz do psicólogo e do Paciente/Cliente.

Somente serão realizadas consultas/atendimentos psicológicas a pacientes maiores de 18 anos, e que concordem com este Termo e Condições de Uso.

“O atendimento de **crianças e adolescentes** ocorrerá (...), com o consentimento expresso de ao menos um dos responsáveis legais e mediante avaliação de viabilidade técnica por parte da psicóloga e do psicólogo para a realização desse tipo de serviço” (Art. 5º resolução 11/2108)

“O atendimento de **pessoas e grupos em situação de urgência e emergência** pelos meios de tecnologia e informação (...) é inadequado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.” (Art. 6º. Resolução 11/2018)

“O atendimento de **pessoas e grupos em situação de emergência e desastres** pelos meios de tecnologia e informação (...) é vedado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.” (Art. 7º. Resolução 11/2018)

“É vedado o atendimento de **pessoas e grupos em situação de violação de direitos ou de violência**, pelos meios de tecnologia e informação (...), devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.” (Art. 8º. Resolução 11/2018)

## Recursos de Sigilo e Confiabilidade

Todas as sessões do Psicologia Viva serão realizadas em sigilo conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo. As informações do Paciente são recebidas somente pelo psicólogo e nunca são compartilhadas com outras pessoas ou distribuídas na Internet. Nenhuma sessão será gravada ou armazenada na plataforma.

Contudo, os serviços mediados por computadores não podem ser considerados como totalmente sigilosos e seguros, pois são vulneráveis a ameaças digitais.

Aconselha-se a não usar computadores públicos e apagar os históricos de conversações sempre após as sessões. É também importante proteger o seu computador com um programa de antivírus e firewall.

### Forma de Pagamento do Consultório Virtual

As formas de pagamentos e os valores devidos das consultas serão estipulados pelo psicólogo, desta forma o paciente tem total liberdade de escolher o profissional que melhor convier e dentro da sua capacidade financeira.

Abaixo o detalhamento dos formatos de pagamento, com as suas devidas explicações:

Período Contratado	Forma de Pagamento
<b>Mensal (único mês)</b>	Pagamento único de um mês, nesta modalidade o profissional deverá realizar novo pagamento para adquirir novo período de atendimento.
<b>Mensal (pagamento recorrência)</b>	Nesta modalidade a plataforma irá cobrar mensalmente o valor da mensalidade e irá debitar AUTOMATICAMENTE no dia e no meio de pagamento escolhido (cartão de Credito).  O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias antes do vencimento do seu plano enviando e-mail para: contato@psicologiaviva.com.br
<b>Trimestral</b>	Nesta modalidade o profissional irá realizar o pagamento de 3 (três) meses em uma única parcela a vista de acordo com valores divulgados no site. A cada 3 (três) meses a plataforma irá debitar AUTOMATICAMENTE no dia e no meio de pagamento escolhido (cartão de Credito).  O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias antes do vencimento do seu plano enviando e-mail para: contato@psicologiaviva.com.br
<b>Semestral</b>	Nesta modalidade o profissional irá realizar o pagamento de 6 (seis) meses em uma única parcela a vista de acordo com valores divulgados no site.  A cada 6 (seis) meses a plataforma irá debitar AUTOMATICAMENTE no meio de pagamento escolhido (cartão de Credito).  O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias.

<b>Anual</b>	Nesta modalidade o profissional irá realizar o pagamento de 1 (um) ano em uma única parcela a vista, de acordo com valores divulgados no site.
	A cada ano a plataforma irá debitar AUTOMATICAMENTE no meio de pagamento escolhido (cartão de Crédito).
	O Psicólogo poderá cancelar a qualquer momento o pagamento com aviso prévio de 30 (trinta) dias antes do vencimento do seu plano enviando e-mail para: contato@psicologiaviva.com.br

O processo de pagamento será feito pelo [Pagar.me](https://pagar.me) em ambiente seguro e aprovado pelos órgãos competentes. O [Pagar.me](https://pagar.me) possui o nível mais alto de certificação PCI DSS. Isso significa que todos os sistemas e processos de pagamento estão 100% em conformidade com as mais avançadas políticas de segurança de dados da indústria de cartões de crédito. Todo o acesso é feito em ambiente com Certificação Digital SSL.

**O site Psicologia Viva se compromete a oferecer os seguintes serviços aos Psicólogos contratantes:**

**1 - Consultório Virtual:** Ambiente virtual que possibilita que os psicólogos e pacientes se comuniquem onde quer que estejam e em qualquer horário com total sigilo e segurança.

**2 - Endereço próprio direto para o seu perfil:** Cada psicólogo tem seu endereço próprio (endereço único e particular), que dará acesso ao seu perfil, de forma que ele pode divulgá-lo para seus clientes. Exemplo:

<http://www.psicologiaviva.com.br/paulojustino>

**3 - Secretária Virtual:** Sistema de agendamento e gerenciamento de consultas online e presenciais.

A disponibilidade de agendamento está vinculada ao período contratado pelo psicólogo, sendo:

Período Contratado	Período disponível para agendamento
<b>Mensal (único mês)</b>	30 dias a partir da data do pagamento
<b>Mensal (pagamento recorrência)</b>	60 dias a partir da data do pagamento
<b>Trimestral</b>	90 dias a partir da data de pagamento
<b>Semestral</b>	180 dias a partir da data de pagamento
<b>Anual</b>	365 dias a partir da data de pagamento

**4 - Apoio no Pagamento e Recebimento dos Serviços:**

O PSICOLOGIA VIVA disponibiliza sistemas de pagamento oferecidos pelo [Pagar.me](https://pagar.me) que permitem que:

O paciente pague a sua consulta para o atendimento online de acordo com o valor estipulado pelo Psicólogo, sendo que não será cobrado do psicólogo percentual sobre sua consulta, somente a taxa do cartão de crédito.

**5 - Liberdade na cobrança dos Serviços:** O psicólogo tem a liberdade de determinar os seus valores de honorários.

**6 - Suporte Técnico:** A Plataforma possui suporte técnico gratuito para resolver eventuais dúvidas e problemas, orientando tanto os psicólogos como os Pacientes, através dos números telefônicos divulgados e através de e-mail [contato@psicologiaviva.com.br](mailto:contato@psicologiaviva.com.br).

**7 - Sistema de busca:** A página inicial do site possui um sistema de busca que permite ao Pacientes localizar um psicólogo que atenda às suas necessidades dentre os que estiverem inscritos no projeto Consultórios online.

### **O site Psicologia Viva se compromete a oferecer os seguintes serviços aos Pacientes:**

**1 - Cancelamento e devolução do valor pago:** O pagamento da consulta/atendimento psicológico é feito antes do agendamento da sessão. Caso o paciente desista, ele poderá solicitar a devolução dos valores até 24 horas antes do atendimento. Caso contrário, o valor não será devolvido.

Será descontado do valor a ser devolvido, todas as taxas que foram cobradas na transação financeira pelo cartão de crédito. Caso queira solicitar a devolução dos valores pagos, por favor, envie um e-mail com a solicitação para [contato@psicologiaviva.com.br](mailto:contato@psicologiaviva.com.br).

**2 - Reagendamento em caso de problemas técnicos:** Caso ocorra algum problema técnico da Psicologia Viva que prejudiquem a qualidade ou até a mesmo a impossibilidade da realização do atendimento, a sessão poderá ser reagendada sem nenhum ônus para o usuário.

### **Observações no caso de:**

Não Comparecimento do Paciente: Caso o paciente faça o agendamento e não compareça no horário marcado, nenhum valor será restituído tendo em vista que o profissional ficou aguardando o tempo de consulta no sistema. Lembramos que o paciente poderá cancelar o agendamento sem nenhum ônus 24 horas antes do atendimento.

Não Comparecimento do Psicólogo: No caso do não comparecimento do Psicólogo na sessão, o paciente terá o direito de reagendar o seu atendimento, ou caso opte, ter o seu pagamento ser restituído integralmente. Neste caso pedimos que envie um e-mail para [contato@psicologiaviva.com.br](mailto:contato@psicologiaviva.com.br) e indique o ocorrido para entrarmos em contato com o psicólogo e verificarmos o motivo do não comparecimento.

**3 - Mudança No Horário Da Sessão:** O Paciente poderá mudar o horário da sessão sem nenhum custo até 24 horas antes do início da sessão marcada. Caso precise remarcar, é necessário cancelar o horário até 24 horas antes do início da sessão e em logo em seguida remarcar a sessão no novo horário escolhido.

## **Informações Gerais do Ambiente**

**Acesso à Internet:** Ressalta-se que o acesso à Internet é de responsabilidade única e exclusiva do Paciente e do Psicólogo. O PSICOLOGIA VIVA se exime de qualquer responsabilidade quanto à indisponibilidade de conexão entre as partes.

**Conexões e Velocidade da Internet:** Para que a sessão seja realizada sem problemas, é importante que uma boa velocidade de internet. Para verificar as condições da conexão, acessar o link <http://www.speedtest.net>. Os valores mínimos para uso são: Download = 1.0 Mbps.

**Manutenção Do Sistema:** O Psicologia Viva se reserva ao direito de efetuar eventuais manutenções em seus sistemas, visando melhoria na qualidade do serviço prestado. Caso haja a necessidade de suspensão de serviços de forma programada, o Psicologia Viva avisará com antecedência todos os seus Psicólogos e os Pacientes agendados. Entretanto, o Psicologia Viva priorizará, sempre que possível, que tais manutenções ocorram entre as 00:00 as 05:00.

**Utilização de Câmera e Fone de Ouvido:** Para a realização dos atendimentos é necessário a utilização de câmera e fone de ouvido, que são de total responsabilidade do Psicólogo e dos Pacientes. Para evitar problemas durante o atendimento, aconselhamos que o usuário realize testes para verificar se os equipamentos estão funcionando de maneira satisfatória.

**Utilização do Psicologia Viva em Tablets e Celular:** O procedimento é o mesmo para o ambiente Web.

**Acesso ao sistema:** O login para acesso a plataforma será o e-mail cadastrado e a senha definida, que são de uso pessoal e intransferível.

## **LINKS IMPORTANTES**

Informações sobre a regulação do atendimento podem ser encontradas nos sites do Conselho Federal de Psicologia (<http://site.cfp.org.br/>) e do Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais (<http://www.crpmg.org.br>), assim como nos links abaixo:

- Link: [Código de ética Profissional do Psicólogo](#)

- Link: [Resolução CFP nº 11/2018](#)