

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

PsicoSistemoLogia — PSL | App Arami • Site Oficial • WhatsApp

Versão 2.0 — Revisada e atualizada em maio de 2025

Esta Política de Privacidade regula a forma como a PsicoSistemoLogia (PSL) coleta, trata, armazena e protege suas informações pessoais ao utilizar nossos serviços, incluindo o aplicativo Arami, o site oficial e as interações via WhatsApp. Ao acessar qualquer desses canais, você declara estar ciente e de acordo com os termos aqui descritos.

⚠ AVISO IMPORTANTE — DADOS SENSÍVEIS DE SAÚDE MENTAL

A PSL trata dados que podem ser classificados como dados sensíveis nos termos do Art. 11 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018), especificamente informações relacionadas à saúde mental e ao histórico simbólico-relacional do Portador.

O tratamento desses dados ocorre exclusivamente com base no consentimento específico, livre, informado e inequívoco do titular, obtido de forma destacada antes do início da Jornada Restaurativa, conforme previsto no Art. 11, I, da LGPD.

A PSL elabora e mantém atualizado o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), conforme Art. 38 da LGPD, disponível mediante solicitação ao Encarregado de Dados.

1. Responsável pelo Tratamento e Encarregado de Dados (DPO)

a) Controlador dos Dados

Razão Social: PsicoSistemoLogia — PSL
Responsável: Frederico Vaz Guimarães Abrahão
CNPJ/CPF: [a inserir]
Endereço: Franca-SP, Brasil

b) Encarregado de Dados (DPO) — Art. 41 LGPD

O Encarregado de Dados é o canal oficial para exercício de direitos, comunicação de incidentes e questões relacionadas ao tratamento de dados pessoais.

E-mail institucional: privacidade@pslsistema.com

Tempo de resposta: até 15 dias úteis, conforme Art. 19 da LGPD.

✉ A PSL não utiliza endereços de e-mail de provedores gratuitos (Gmail, Hotmail etc.) para comunicações relacionadas a dados sensíveis. Toda comunicação sobre privacidade deve ocorrer exclusivamente pelo canal acima.

2. Dados Coletados e Classificação

a) Dados fornecidos voluntariamente pelo Portador

- Nome completo e e-mail
- Número de telefone
- Histórico simbólico e narrativo compartilhado nas interações com os agentes PSL (Arami, Echo, Minerva)
- Registros de marcos da Jornada Restaurativa, quando consentidos

 O histórico simbólico e os relatos compartilhados durante a Jornada Restaurativa são classificados como dados de saúde mental (Art. 11 LGPD) e recebem nível máximo de proteção. O seu tratamento exige e obtém consentimento específico e destacado, conforme Seção 8 desta Política.

b) Dados técnicos coletados automaticamente

- Endereço IP, tipo de navegador, sistema operacional e dispositivo
- Dados de sessão e cookies (vide Seção 11 — Política de Cookies)
- Padrões de navegação e comportamento no site ou App, para fins de melhoria do serviço

3. Finalidades e Base Legal do Tratamento

Cada finalidade de tratamento possui base legal específica nos termos da LGPD:

Finalidade	Base Legal (LGPD)	Artigo
Oferecer experiência restaurativa personalizada	Consentimento	Art. 7, I / Art. 11, I
Registrar marcos da Jornada Restaurativa	Consentimento específico	Art. 11, I
Comunicações administrativas e lembretes	Execução de contrato	Art. 7, V
Melhoria dos agentes e da plataforma	Legítimo interesse (anonimizado)	Art. 7, IX
Cumprimento de obrigação legal ou regulatória	Obrigação legal	Art. 7, II

4. Compartilhamento de Dados

A PSL compartilha dados apenas nas seguintes situações, sempre com a menor exposição possível:

a) Parceiros tecnológicos (sub-operadores)

A PSL utiliza os seguintes fornecedores tecnológicos, todos vinculados por Acordos de Processamento de Dados (DPA) compatíveis com a LGPD:

- OpenAI (EUA) — modelos de linguagem para os agentes simbólicos. Dados são transmitidos de forma anonimizada e sem vinculação direta ao Portador.
- Twilio (EUA) — infraestrutura de comunicação via WhatsApp e SMS.

- Tess.ai / plataformas integradas — automação de fluxos de comunicação, com anonimização prévia.
- Supabase — armazenamento seguro do log imutável de interações, com criptografia em repouso.

⚠ TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS — Art. 33 LGPD

OpenAI e Twilio estão sediados nos Estados Unidos. O compartilhamento com esses fornecedores constitui transferência internacional de dados pessoais sensíveis. A PSL adota as seguintes salvaguardas:

- (i) Cláusulas contratuais padrão compatíveis com a LGPD;
- (ii) Anonimização dos dados antes de qualquer transmissão;
- (iii) Avaliação periódica das políticas de privacidade dos fornecedores.

Os fornecedores estão proibidos contratualmente de usar os dados para qualquer finalidade além da prestação do serviço contratado.

b) Exigência legal ou regulatória

Quando houver determinação judicial, requisição da ANPD, ou obrigação prevista em lei, a PSL cumprirá a determinação e notificará o titular sempre que legalmente possível.

c) Solicitação explícita do próprio Portador

Mediante pedido formal identificado, o Portador pode autorizar o compartilhamento de seus dados com terceiros específicos.

A PSL não vende, cede ou comercializa dados pessoais. Jamais.

5. Prazo de Retenção e Exclusão dos Dados

Os dados pessoais são retidos pelos seguintes prazos:

- Dados de conta e histórico da Jornada Restaurativa: enquanto a conta estiver ativa + 5 anos após encerramento (prazo legal para prescrição de ações civis — Art. 205 CC).
- Dados técnicos e de navegação (logs): 12 meses a partir da coleta.
- Dados de comunicação (WhatsApp/e-mail): 2 anos a partir da última interação.
- Dados necessários ao cumprimento de obrigação legal (ex: registros fiscais): conforme prazo legal aplicável.

Após o vencimento dos prazos acima, os dados são eliminados de forma segura e irreversível, salvo obrigação legal de retenção.

6. Segurança da Informação

A PSL adota as seguintes medidas técnicas e organizacionais para proteção dos dados:

- Criptografia de dados em trânsito (TLS 1.2+) e em repouso (AES-256)
- Log imutável de interações via Supabase com hash de integridade
- Controle de acesso por perfil e autenticação de dois fatores para equipe interna
- Avaliações periódicas de segurança e atualização de dependências

- Treinamento da equipe sobre tratamento de dados sensíveis

Nenhuma transmissão digital oferece garantia absoluta de segurança. Em caso de incidente, a PSL notificará a ANPD e os titulares afetados no prazo previsto pelo Art. 48 da LGPD.

7. Protocolo de Resposta a Incidentes de Segurança

Em caso de incidente que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a PSL adotará as seguintes providências:

- Identificação e contenção do incidente em até 24 horas.
- Avaliação do risco e do escopo dos dados afetados.
- Comunicação à ANPD no prazo de até 2 dias úteis após a ciência do incidente, conforme Art. 48, §1º, LGPD.
- Notificação aos titulares afetados, com descrição da natureza dos dados, riscos envolvidos e medidas adotadas.
- Registro interno do incidente e das providências tomadas.

Canal de comunicação para reporte de incidentes: privacidade@pslsistema.com

8. Consentimento Específico para Dados Sensíveis

CONSENTIMENTO DESTACADO – Art. 11, I LGPD

Antes do início da Jornada Restaurativa no App Arami, é apresentado ao Portador um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) específico para tratamento de dados de saúde mental.

Este consentimento é:

- (i) Específico – para esta finalidade e apenas para ela;
- (ii) Destacado – apresentado separadamente dos demais termos;
- (iii) Granular – o Portador pode revogar sem prejuízo ao uso geral da plataforma;
- (iv) Registrado – com timestamp imutável no log de consentimentos.

O consentimento pode ser revogado a qualquer momento, sem prejuízo à licitude dos tratamentos realizados anteriormente (Art. 8, §5º, LGPD).

9. Direitos do Titular

Nos termos dos Arts. 17 a 22 da LGPD, você tem direito a:

- Confirmação e acesso aos dados que a PSL mantém sobre você.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários.
- Portabilidade dos seus dados em formato estruturado.
- Revogação do consentimento, a qualquer tempo.
- Oposição ao tratamento com base em legítimo interesse.
- Informação sobre compartilhamento com terceiros.
- Revisão de decisões automatizadas que afetem seus interesses (Art. 20 LGPD).

Para exercer qualquer desses direitos, escreva para: privacidade@pslsistema.com

Prazo de resposta: até 15 dias úteis da solicitação.

10. Menores de Idade

A Jornada Restaurativa da PSL é destinada a pessoas com 18 anos ou mais. O acesso por menores de 18 anos somente é permitido mediante:

- Autorização expressa e por escrito do responsável legal;
- Acompanhamento de Terapeuta Psicossistêmico ou Restaurador credenciado pela PSL;
- Avaliação prévia de adequação pelo responsável técnico da PSL.

A PSL não coleta intencionalmente dados de menores sem as salvaguardas acima. Caso identifique tal situação, os dados serão imediatamente eliminados e o responsável legal notificado.

11. Política de Cookies

Cookies são pequenos arquivos armazenados no dispositivo do usuário. Utilizamos as seguintes categorias, conforme reconhecimento legal e boas práticas:

Categoria	Finalidade	Consentimento necessário?
Essenciais	Funcionamento técnico da plataforma. Sem eles, o serviço não opera.	Não (base: execução de contrato)
Funcionais	Idioma, preferências de navegação, estado da sessão restaurativa.	Não (base: legítimo interesse)
Analíticos	Padrões de uso, páginas visitadas, comportamento na jornada (dados anonimizados).	Sim — opt-in no banner
De Marketing / Terceiros	Eventualmente utilizados por parceiros integrados. Não utilizados para publicidade invasiva.	Sim — opt-in no banner

Ao acessar pela primeira vez o site ou App, você será solicitado a escolher suas preferências de cookies por meio do banner de gestão de consentimento (CMP). Cookies não essenciais somente serão ativados após sua aceitação expressa.

Você pode gerenciar ou revogar suas preferências a qualquer momento nas configurações do sistema ou escrevendo para: privacidade@pslsistema.com

12. Atualizações desta Política

Esta Política pode ser atualizada para refletir mudanças na legislação, nos serviços ou nas práticas de tratamento. A versão vigente estará sempre publicada no site oficial com a data da última revisão.

Alterações substanciais serão comunicadas por e-mail ou notificação no App com antecedência mínima de 15 dias.

13. Contato e Canais Oficiais

Encarregado de Dados (DPO)	privacidade@pslsistema.com
Suporte geral	contato@pslsistema.com
Incidentes de segurança	privacidade@pslsistema.com
Exercício de direitos LGPD	privacidade@pslsistema.com

Última atualização: maio de 2025 – Versão 2.0
PsicoSistemoLogia – Marcas em Processo de Registro no INPI