

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

PsicoSistemoLogia — PSL | App Arami • Site Oficial • WhatsApp

Versão 2.0 — Revisada e atualizada em maio de 2025

Estes Termos e Condições de Uso regulam o acesso e uso da Plataforma Digital da PsicoSistemoLogia (PSL), incluindo o aplicativo "Arami", o site oficial e canais de atendimento automatizado via WhatsApp ou App. Ao utilizar qualquer dos nossos serviços, você declara estar ciente e de acordo com as cláusulas aqui apresentadas.

1. Aceitação dos Termos

Ao acessar, navegar ou utilizar os serviços da PSL, você declara que:

- Leu, compreendeu e aceita integralmente este Termo
- Tem 18 anos ou mais (ou autorização legal de responsável)
- Está ciente de que os serviços têm caráter restaurativo, simbólico e não substitutivo de atendimento clínico

Caso não concorde com qualquer cláusula, deverá abster-se de utilizar os serviços.

2. Definições

Para fins destes Termos, os seguintes termos têm o significado atribuído abaixo:

Termo	Definição
PSL / PsicoSistemoLogia	Abordagem terapêutica sistêmica, transgeracional e simbólica criada por Frederico Abrahão. Marcas em processo de registro no INPI.
Arami	Assistente digital simbólico da PSL que conduz o Portador pelas etapas restaurativas da Jornada.
Portador	Nome atribuído à pessoa que entra em campo para restaurar seu Gesto Fundante.
Plataforma	Site oficial, App Arami e canal de atendimento via WhatsApp.
Terapeuta Psicossistêmico / Restaurador-GCV	Profissional humano autorizado e formado pela PSL, responsável pelo acompanhamento clínico e pela supervisão das interações de IA.
Jornada Restaurativa	Processo simbólico dividido em etapas: Semente, Raiz, Broto, Tronco, Galho, Florada, Fruto e Colheita.
Voucher	Forma de entrada à Jornada, podendo ser gratuito (Semente) ou com condições especiais (Terra, Sol, Luz).
HITL (Human-in-the-Loop)	Protocolo de supervisão humana integrado ao App, pelo qual o Terapeuta Psicossistêmico pode intervir, revisar ou redirecionar interações da IA.

3. Natureza dos Serviços

Os serviços oferecidos pela PSL têm caráter simbólico, educativo e restaurativo. A Plataforma é estruturada para:

- Facilitar o autoconhecimento e a restauração do Gesto Fundante
- Promover escuta simbólica assistida por IA com supervisão de profissional humano (HITL)
- Acompanhar o Portador em sua travessia restaurativa por etapas

DELIMITAÇÃO CLÍNICA IMPORTANTE

Os serviços da PSL não substituem atendimento médico, psicológico, psiquiátrico ou qualquer intervenção clínica. São complementares, nunca excludentes.

A PSL não emite diagnósticos, não prescreve medicamentos e não realiza psicoterapia nos termos da Resolução CFP nº 13/2007. O Portador que necessitar de acompanhamento clínico especializado será orientado nesse sentido.

Em caso de crise psicológica, risco à vida, pensamentos suicidas ou emergência médica:

CVV – Centro de Valorização da Vida: 188 (24h, gratuito)
CAPS da sua região | SAMU: 192 | Bombeiros: 193

4. Uso Consciente e Responsável da Plataforma

Ao utilizar qualquer canal da PSL, você se compromete a:

- Usar o serviço de forma ética, respeitosa e alinhada com os princípios da PSL
- Reconhecer que os agentes (Arami, Echo, Minerva, Hermes, Iris) são expressões digitais com supervisão humana, não profissionais de saúde autônomos
- Buscar apoio profissional presencial em situações de risco ou emergência
- Não utilizar os serviços para fins ilícitos, ofensivos ou fraudulentos
- Fornecer dados verídicos ao criar sua conta

5. Supervisão Humana e Protocolo HITL

A PSL opera sob o princípio de que a inteligência artificial não tem autonomia clínica. Todo o sistema de agentes simbólicos é supervisionado por Terapeutas Psicossistêmicos ou Restauradores-GCV credenciados, nos seguintes termos:

PROTOCOLO HITL (HUMAN-IN-THE-LOOP)

O Terapeuta Psicossistêmico responsável pode, a qualquer momento:

- (i) Revisar interações e ajustar o direcionamento da IA;
- (ii) Intervir diretamente no campo simbólico do Portador;
- (iii) Suspender o fluxo automático e assumir o atendimento de forma humana.

Situações que acionam intervenção humana automática:

- Identificação de risco à integridade do Portador
- Silêncio prolongado ou sinalização de angústia aguda

- Violação ética ou uso inadequado da Plataforma
- Solicitação expressa do Portador ("Preciso de Escuta")

A PSL documenta todas as intervenções humanas em log imutável de auditoria.

6. Restrições de Idade

A Plataforma é destinada a maiores de 18 anos. Menores de 18 anos somente poderão utilizá-la sob autorização expressa e por escrito de seus responsáveis legais e com supervisão de Terapeuta Psicosistêmico credenciado pela PSL.

7. Criação de Conta

Ao criar sua conta no App Arami ou iniciar contato via WhatsApp, você:

- Declara que os dados fornecidos são verídicos e atualizados
- Autoriza o uso dos dados conforme a Política de Privacidade da PSL
- Concorde em receber comunicações simbólicas e administrativas relacionadas à sua Jornada
- Responsabiliza-se pela segurança de sua senha e pelo controle de seu acesso

8. Modelos de Acesso e Vouchers

A PSL oferece as seguintes modalidades de acesso à Plataforma:

- Voucher Semente — acesso gratuito à etapa inicial da Jornada Restaurativa
- Voucher Terra / Sol / Luz — acesso com condições especiais ou descontos pontuais
- Jornada Completa — acesso integral mediante contrato de serviços específico
- Assinatura recorrente — para determinados módulos ou funcionalidades do App

9. Modelo Financeiro e Cláusula Estrutural da Jornada

CLÁUSULA ESTRUTURAL — REMUNERAÇÃO E TEMPO DE ATENDIMENTO

Na PSL, o pagamento pela Jornada Restaurativa remunera o processo integral, e não o número de sessões, atendimentos ou horas de acompanhamento.

Esta distinção é estrutural e irrenunciável:

- O valor contratado refere-se ao campo de acompanhamento, ao suporte simbólico, à disponibilidade do Terapeuta Psicosistêmico e ao acesso à Plataforma durante a Jornada.
- O tempo de duração da Jornada é determinado pelo ritmo do próprio processo restaurativo, não pelo valor pago.
- Sessões adicionais não integram automaticamente o valor da Jornada e podem ser contratadas separadamente.

Ao contratar os serviços da PSL, o Portador declara ter compreendido e aceito expressamente esta distinção.

Informações sobre valores, condições de pagamento e parcelamento constam no contrato de serviços específico, disponível na Plataforma no momento da contratação.

10. Cancelamento, Direito de Arrependimento e Reembolsos

a) Direito de Arrependimento — Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor

Para compras realizadas à distância (internet, App, WhatsApp), o Portador tem direito de arrependimento dentro de 7 (sete) dias corridos a contar da contratação, com direito a reembolso integral, sem necessidade de justificativa. Para exercê-lo, basta entrar em contato pelo canal financeiro@pslsistema.com.

b) Cancelamento após o prazo de arrependimento

Após o período de 7 dias, os serviços da PSL têm caráter imersivo, simbólico e personalizado, com início de execução no momento da contratação. Não há reembolso após o início da Jornada Restaurativa, salvo nas seguintes hipóteses:

- Erro técnico comprovado da Plataforma que impeça o acesso ao serviço contratado
- Inadimplemento pela PSL das obrigações descritas neste Termo
- Acordo específico documentado entre o Portador e a PSL

c) Assinaturas recorrentes

Cancelamentos de assinaturas recorrentes podem ser realizados diretamente nas plataformas de pagamento (App Store ou Google Play) ou via financeiro@pslsistema.com.

d) Exclusão de conta

O Portador pode excluir sua conta a qualquer momento. Ao fazê-lo, perderá o acesso às etapas da Jornada e ao histórico restaurativo armazenado. A exclusão não gera automaticamente direito a reembolso, respeitados os limites do CDC.

11. Interação com Inteligência Artificial — Aviso Obrigatório

AVISO DE USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Os agentes Arami, Hermes, Iris, Minerva e Echo são sistemas de inteligência artificial com protocolos de linguagem simbólica e não clínica.

Ao interagir com esses agentes, você está ciente de que:

- (i) As respostas são geradas por IA, não por humanos, salvo quando o protocolo HITL ativar intervenção humana;
- (ii) Nenhuma resposta dos agentes substitui aconselhamento profissional presencial;
- (iii) A IA não tem autonomia clínica — toda decisão de manejo clínico é de responsabilidade exclusiva do Terapeuta Psicosistêmico humano;
- (iv) Interações podem ser supervisionadas e revisadas por profissionais da PSL para garantia de qualidade e segurança do Portador.

12. Confidencialidade e Proteção de Dados

Todos os dados coletados e tratados pela PSL seguem a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018), com ênfase especial ao tratamento de dados sensíveis de saúde mental (Art. 11 LGPD).

- Dados armazenados com criptografia em trânsito e em repouso
- Log imutável de interações para auditoria e segurança
- Proibição de venda ou comercialização de dados pessoais
- Portabilidade e exclusão disponíveis mediante solicitação

Consulte a Política de Privacidade (documento separado) para todos os detalhes sobre coleta, tratamento, compartilhamento e direitos do titular.

13. Critérios de Não-Indicação

A PSL possui protocolos de triagem e critérios de exclusão. Os serviços da Plataforma não são adequados para situações que incluem, sem limitação:

- Psicose ativa ou episódio maníaco em curso
- Dissociação grave ou Transtorno Dissociativo de Identidade ativo
- Risco suicida agudo ou comportamento autolesivo recente
- Condição neurológica primária severa com impacto no funcionamento relacional

Nesses casos, o Portador será orientado a buscar atendimento especializado. A PSL reserva-se o direito de suspender o acesso à Plataforma quando identificar situação de risco clínico incompatível com o suporte oferecido.

14. Conduta do Usuário

Não é permitido no uso da Plataforma:

- Inserir conteúdos ofensivos, discriminatórios, violentos ou de ódio
- Fazer uso comercial ou não autorizado dos conteúdos, metodologias e símbolos da PSL
- Usar bots, scripts automatizados, engenharia reversa ou práticas que comprometam a integridade da Plataforma
- Tentar comprometer a segurança ou acessar dados de outros Portadores

O descumprimento pode resultar na suspensão ou encerramento imediato do acesso, sem prejuízo de responsabilização civil e penal.

15. Direitos Autorais e Propriedade Intelectual

Todos os textos, símbolos, agentes, jornadas, nomes, fluxos restaurativos, metodologia PSL, etapas da Jornada e demais conteúdos da Plataforma são protegidos por direitos autorais (Lei nº 9.610/98) e por marcas em processo de registro no INPI, nos termos da Lei nº 9.279/96.

É expressamente proibido reproduzir, copiar, distribuir, adaptar ou utilizar qualquer parte da metodologia PSL sem autorização prévia e por escrito do titular.

 As marcas PSICOSISTEMOLOGIA, PSICOSISTÊMÓLOGO, TERAPIA PSICOSISTÊMICA e TERAPEUTA PSICOSISTÊMICO estão em processo de registro no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). O uso não autorizado dessas denominações configura infração à Lei nº 9.279/96.

16. Isenção de Responsabilidade

A PSL não se responsabiliza por:

- Uso indevido da Plataforma em desacordo com estes Termos
- Decisões pessoais tomadas com base nas interações com os agentes de IA
- Interrupções de serviço causadas por fatores externos (falha de internet, servidor, força maior)
- Danos decorrentes de situações de risco clínico não comunicadas à PSL ou identificadas somente após o início da Jornada

A PSL empreende todos os esforços razoáveis para garantir a continuidade e a qualidade do serviço, mas não oferece garantia de resultado terapêutico específico.

17. Jurisdição e Foro

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Eventuais litígios serão resolvidos, preferencialmente, por mediação ou conciliação. Na impossibilidade, será competente o foro da Comarca de Franca-SP, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

18. Contato

Suporte geral	contato@pslsistema.com
Financeiro / Reembolsos	financeiro@pslsistema.com
Privacidade e DPO (LGPD)	privacidade@pslsistema.com
WhatsApp institucional	(16) 99299-1332