

Política de Agendamento, Reagendamento e Cancelamento de Sessões

Regras operacionais de agendamento, reagendamento e cancelamento das sessões intermediadas pela Plataforma Estação Terapia.

IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

VERSÃO

2.6

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

Agosto de 2026

ALINHAMENTO

Política Comercial Estação Terapia v3.0

OPERADORA DA PLATAFORMA

Mindfluence Psicologia Ltda. (Estação Terapia)

CNPJ

54.222.003/0001-07 · CRP-PJ 06/15661/J

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Renan Puléo Barela · CRP 06/147711

ANTES DE COMEÇAR

Escopo e aplicação

Esta Política aplica-se a todos os agendamentos, reagendamentos e cancelamentos de sessões realizados na Plataforma Estação Terapia, independentemente do produto ou da modalidade contratada. Ela integra e complementa os Contratos de Prestação de Serviços Psicológicos e os Termos de Aceite assinados eletronicamente pelo paciente.

A CONTRATADA é a Mindfluence Psicologia Ltda., CNPJ 54.222.003/0001-07, CRP-PJ 06/15661/J, com sede na Alameda Rio Negro, 503, Sala 2020, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP 06454-000, tendo como responsável técnico o psicólogo Renan Puléo Barela, CRP 06/147711.

Em caso de divergência entre esta Política e o contrato específico de uma modalidade, prevalecem as condições do contrato da modalidade, observada sempre a legislação aplicável, em especial o CDC (Lei 8.078/1990), a LGPD (Lei 13.709/2018), o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e as Resoluções do CFP, em particular a Resolução CFP 9/2024.

Regras-chave em resumo

Os números que mais importam no dia a dia. As condições completas estão detalhadas nas seções abaixo.

AGENDAMENTO

4h

Antecedência mínima para agendar uma sessão.

REAGENDAR / CANCELAR

24h

Antecedência mínima para reagendar ou cancelar sem cobrança.

TOLERÂNCIA

15_{min}

Atraso tolerado. Acima disso, no-show e sessão cobrada.

Sumário

- 1 Objetivo e escopo
- 2 Definições essenciais
- 3 Regras de agendamento
- 4 Regras de reagendamento
- 5 Regras de cancelamento
- 6 Prazos, pontualidade e no-show
- 7 Situações técnicas e condições mínimas
- 8 Força maior: quando pode evitar cobrança
- 9 Canais de suporte e registros
- + Lista de motivos de força maior
- + Lista de documentos comprobatórios
- + Vigência e atualizações

1

Objetivo e escopo

Esta Política define as regras operacionais para o paciente/cliente quanto a agendamento, reagendamento e cancelamento de sessões intermediadas pela Plataforma Estação Terapia, incluindo prazos, efeitos sobre créditos e sessões e procedimentos de comprovação em situações excepcionais de força maior.

As sessões são realizadas, em regra, na sala virtual do Google Meet disponibilizada pela Plataforma dentro do Google Workspace da Estação Terapia, com duração de 50 (cinquenta) minutos, conforme o serviço/modalidade contratada.

Esta Política aplica-se integralmente a todos os produtos e modalidades comercializados pela Plataforma, sejam eles sessões adquiridas individualmente ou pacotes de sessões, observadas as regras específicas previstas no contrato ou no termo de aceite eletrônico do produto contratado, quando houver.

Definições essenciais

- **Agendada:** sessão confirmada no calendário com data e horário definidos.
- **Reagendada:** sessão cujo horário foi alterado pelo paciente/cliente, ou, excepcionalmente, pelo psicólogo, via Plataforma.
- **Dentro do prazo:** reagendamento solicitado com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do horário de início.
- **Fora do prazo:** reagendamento solicitado com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas do horário de início.
- **No-show:** ausência do paciente/cliente na sala do Google Meet após a tolerância operacional definida pela Plataforma, qual seja, 15 (quinze) minutos.
- **Força maior:** evento imprevisível e inevitável que inviabilize o comparecimento, sujeito a comprovação e aprovação pela Plataforma, conforme Seção 7 e Listas ao final.
- **Crédito de sessão:** registro sistêmico de uma sessão disponível para uso pelo paciente, sem prazo de expiração, observadas as regras desta Política.

Regras de agendamento

3.1. Como agendar

- O paciente/cliente pode agendar sessões com antecedência mínima de **4 (quatro) horas** em relação ao horário desejado, conforme disponibilidade do psicólogo. Solicitações com menos de 4 (quatro) horas de antecedência não são aceitas pelo agendador. Nesse caso, o paciente/cliente pode entrar em contato pelo WhatsApp oficial da Estação Terapia para verificar a possibilidade de encaixe, sujeita à disponibilidade dinâmica da agenda do profissional.
- O agendamento da Primeira Conversa é feito pelo agendador oficial da Estação Terapia, acessado a partir das páginas de queixas e abordagens ou da página exclusiva do psicólogo parceiro. O paciente escolhe um horário livre, que fica reservado por 20 (vinte) minutos enquanto conclui o pagamento.
- O pagamento é processado pelo gateway ASAAS (Pix com desconto ou cartão de crédito à vista ou parcelado, conforme a oferta vigente). Confirmado o pagamento, o paciente e o psicólogo recebem por e-mail o link da sala do Google Meet, gerada automaticamente.
- As próximas sessões são agendadas pela tela Conexão Certa, onde o paciente acompanha o status das suas sessões e escolhe o psicólogo de sua preferência para dar continuidade ao cuidado.
- O agendamento, o pagamento e a sala de atendimento ocorrem em ambiente seguro do Google Workspace da Estação Terapia, garantindo registro, rastreabilidade e segurança operacional.
- Cada sessão agendada consome um crédito da modalidade contratada, devolvido ao saldo apenas nas hipóteses previstas nesta Política.

3.2. Disponibilidade das sessões

- As sessões disponibilizadas **não possuem prazo de expiração**, em todas as modalidades, e permanecem disponíveis para serem agendadas e realizadas pelo paciente/cliente.
- A sessão somente é baixada do saldo quando efetivamente realizada, ou quando considerada consumida nos termos desta Política, nas hipóteses de cancelamento com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência e de no-show.

3.3. Recomendações de continuidade

Para favorecer a continuidade do cuidado clínico, recomenda-se manter frequência terapêutica regular e, quando possível, agendar a próxima sessão para a semana seguinte, em horário fixo combinado com o psicólogo. As próximas sessões podem ser agendadas pela tela Conexão Certa, com o psicólogo de sua preferência.

Regras de reagendamento

4.1. Reagendamento dentro do prazo ($\geq 24h$)

- O paciente/cliente pode reagendar diretamente na Plataforma, sem cobrança adicional, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas em relação ao horário marcado.
- O crédito da sessão permanece disponível, sem prazo de expiração.
- O novo horário escolhido deve obedecer à regra de antecedência mínima de 4 (quatro) horas prevista na Seção 3.1.

4.2. Reagendamento fora do prazo ($< 24h$)

- Em regra, o reagendamento solicitado com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência é considerado fora do período de reagendamento gratuito.
- Nessa hipótese, a sessão pode ser contabilizada como devida (consumida ou cobrada), ainda que não ocorra o atendimento.
- **Exceção: força maior aprovada.** Se houver motivo de força maior listado no Anexo desta Política e a documentação comprobatória for aprovada, a sessão não será cobrada e o crédito será devolvido ao saldo, conforme Seção 7.

4.3. Como solicitar reagendamento por força maior (fora do prazo)

- No momento do reagendamento, selecione na Plataforma o motivo correspondente e envie o documento comprobatório (upload), quando aplicável.
- A equipe da Plataforma analisará a documentação e confirmará a aprovação ou o indeferimento em até 72 (setenta e duas) horas úteis.
- Se aprovado, o status da sessão será ajustado e não haverá cobrança nem consumo de crédito.
- Se indeferido, a sessão permanecerá registrada conforme o status original (fora do prazo).

Regras de cancelamento

5.1. Cancelamento da sessão dentro do prazo ($\geq 24h$)

- O paciente/cliente pode cancelar a sessão diretamente na Plataforma, sem cobrança adicional, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas em relação ao horário marcado.
- O crédito da sessão permanece disponível, sem prazo de expiração.

5.2. Cancelamento fora do prazo ($< 24h$)

- Cancelamentos comunicados com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência serão tratados como **sessão consumida e cobrada integralmente**, sem reembolso ou possibilidade de reagendamento, ressalvada hipótese aprovada de força maior.
- Faltas em sessões previamente reagendadas também serão cobradas integralmente, sem reembolso e sem nova possibilidade de reagendamento.

5.3. Cancelamento do produto ou da modalidade contratada

- Em pacotes de múltiplas sessões, não há prazo mínimo de permanência nem multa contratual. As sessões já adquiridas permanecem disponíveis para uso, sem prazo de expiração.
- Em produtos de compra unitária, o cancelamento de cada sessão segue as regras das Seções 5.1 e 5.2 desta Política, ressalvado o direito de arrependimento de 7 (sete) dias previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, aplicável conforme o respectivo termo de aceite eletrônico assinado pelo paciente.
- Em caso de internação hospitalar, o paciente ou responsável deve contatar o suporte da Plataforma para avaliar a suspensão temporária do tratamento, mediante apresentação de declaração ou atestado médico correspondente ao período.

6.1. Tolerância e atraso do paciente

- Há tolerância operacional de até **15 (quinze) minutos** após o horário marcado para o início da sessão.
- Atraso superior a 15 (quinze) minutos da parte do paciente leva ao registro como no-show e contabilização da sessão como consumida e cobrada, sem reembolso e sem reagendamento, ressalvada hipótese aprovada de força maior.
- Recomenda-se que atrasos previsíveis sejam comunicados com antecedência ao psicólogo escolhido.

6.2. Comparecimento e pontualidade do psicólogo

Caso o psicólogo não compareça ou se atrase em mais de 15 (quinze) minutos: a sessão não será cobrada do paciente, o crédito será preservado/devolvido ao saldo, e o repasse ao psicólogo será retido, conforme regras sistêmicas da Plataforma.

Cancelamentos e reagendamentos realizados pelo psicólogo fora do prazo de 24 (vinte e quatro) horas, por questões de infraestrutura do profissional, serão registrados com status “Cancelado/Reagendado Psicólogo Fora do Prazo” e disparam a devolução automática do crédito de sessão ao saldo do paciente.

Situações técnicas e condições mínimas para a sessão

7.1. Responsabilidade por conexão e ambiente do paciente

- É responsabilidade do paciente/cliente manter conexão de internet estável e condições técnicas adequadas para a sessão (ambiente reservado, equipamento funcional, áudio e vídeo em qualidade suficiente).
- Se a sessão ficar inviável por falha de conexão ou de equipamento do paciente, a sessão poderá ser registrada como consumida, conforme regras vigentes, ressalvadas hipóteses de força maior aprovadas.

7.2. Falhas técnicas do psicólogo ou indisponibilidade da Plataforma

Se a falha técnica decorrer da conexão ou equipamento do psicólogo, ou de indisponibilidade da Plataforma, a sessão deve ser reagendada sem ônus ao paciente, conforme registro na Plataforma, e o crédito é preservado no saldo.

7.3. Privacidade e segurança

A sessão deve ocorrer em ambiente reservado e com privacidade adequada. Situações que comprometam o sigilo profissional (terceiros ouvindo, automóvel em movimento, locais públicos) poderão inviabilizar a continuidade do atendimento naquele momento, conforme avaliação clínica do psicólogo escolhido e regras da Plataforma.

Força maior: quando pode evitar cobrança

Em situações excepcionais, eventos imprevisíveis e inevitáveis podem justificar reagendamento ou cancelamento fora do prazo sem cobrança ou consumo da sessão, desde que o motivo esteja listado como aprovado e haja documentação comprobatória sujeita à análise da Plataforma.

8.1. Regras gerais

- Força maior exige comprovação documental e análise da Plataforma.
- A documentação deve ser enviada preferencialmente no ato da solicitação, pela própria Plataforma (upload).
- A aprovação ajusta o status da sessão e os efeitos financeiros do reagendamento/cancelamento, conforme regras da modalidade contratada.
- O indeferimento mantém a sessão registrada conforme o status original (fora do prazo), com cobrança integral nas hipóteses cabíveis.

8.2. Internação hospitalar

Em caso de internação hospitalar, o paciente ou responsável deve contatar o suporte para avaliar suspensão temporária do tratamento, com apresentação da declaração ou do atestado correspondente, indicando o período de internação.

Canais de suporte e registros

- Use sempre os canais oficiais da Estação Terapia: o agendador para a Primeira Conversa e a tela Conexão Certa para acompanhar o status das sessões e agendar as próximas com o psicólogo de sua preferência. Para reagendar ou cancelar, utilize os fluxos oficiais da Estação Terapia, garantindo registro e rastreabilidade.
- Em caso de dúvidas, falhas ou necessidade de orientação, acione o suporte pelos canais oficiais indicados no site ou no painel do paciente.
- Para solicitações com comprovação (força maior), utilize o upload de documentos na própria Plataforma para análise.

Lista de motivos de força maior

Motivos aceitos exigem comprovação documental e análise da Plataforma. Os motivos não aceitos não evitam a cobrança da sessão fora do prazo.

Motivos aceitos (comprovação obrigatória)

Motivo	Status	Comprovação
Doença súbita pessoal	Aprovado	Sim
Procedimento médico emergencial	Aprovado	Sim
Agravamento de condição de saúde crônica	Aprovado	Sim
Falecimento de familiar de 1º grau	Aprovado	Sim
Compromissos acadêmicos imprevistos e obrigatórios	Aprovado	Sim
Compromissos laborais imprevistos e urgentes	Aprovado	Sim
Interrupção abrupta e comprovada de internet por parte do cliente (somente antes da sessão ser iniciada)	Aprovado	Sim
Acidente pessoal ou doméstico que comprometa a sessão	Aprovado	Sim
Internação hospitalar de si ou de dependente	Aprovado	Sim
Convocação judicial ou policial inesperada	Aprovado	Sim

Motivo	Status	Comprovação
Pane elétrica no domicílio	Aprovado	Sim
Roubo, furto ou violência recente	Aprovado	Sim
Emergência com filhos pequenos ou dependentes	Aprovado	Sim
Acompanhamento urgente de familiar doente	Aprovado	Sim
Catástrofes naturais ou eventos climáticos extremos	Aprovado	Sim
Falha generalizada de conexão na cidade	Aprovado	Sim
Crise de ansiedade ou pânico aguda	Aprovado	Sim
Emergência veterinária com pet	Aprovado	Sim
Falha grave de equipamento (ex: notebook queimado)	Aprovado	Sim

Motivos não aceitos (não evitam a cobrança)

Motivo	Status	Comprovação
Esqueci da sessão	Reprovado	Não
Não estava me sentindo muito bem	Reprovado	Não
Peguei trânsito / me atrasei	Reprovado	Não
Não vi o horário / perdi a hora	Reprovado	Não
Tive um compromisso pessoal	Reprovado	Não
Troquei o horário por engano	Reprovado	Não
Estava cansado ou desmotivado	Reprovado	Não
Fiquei preso em reunião comum	Reprovado	Não

Motivo	Status	Comprovação
Conflito com outro compromisso previamente marcado	Reprovado	Não
A internet estava oscilando, mas não caiu	Reprovado	Não
Problemas com barulho ou ambiente ruim	Reprovado	Não
Precisei sair para resolver algo urgente	Reprovado	Não
Estava sem vontade	Reprovado	Não
Confusão de horário com outro compromisso	Reprovado	Não
Fiquei preso em algum compromisso	Reprovado	Não
Minha webcam estava ruim	Reprovado	Não
Desânimo	Reprovado	Não
Quis descansar	Reprovado	Não
Esqueci de carregar o celular	Reprovado	Não
Falecimento de amigo ou familiar de 2º grau	Reprovado	Não
Reunião escolar dos filhos	Reprovado	Não
Reunião de última hora no trabalho	Reprovado	Não

ANEXO

Lista de documentos comprobatórios

Documentos aceitos para comprovação de cada grupo de motivos de força maior aprovados.

Motivo de cancelamento aprovado	Documentos aceitos para comprovação
Doença súbita pessoal / Crise de ansiedade ou pânico aguda	Atestado médico, receita com CID, print de atendimento em pronto atendimento
Procedimento médico emergencial / Internação	Atestado de emergência, comprovante de internação, foto do prontuário ou receita carimbada
Agravamento de condição crônica	Laudo atualizado, receita médica recente, atestado informando crise
Falecimento de familiar de 1º grau	Certidão de óbito ou declaração funerária com grau de parentesco
Compromisso acadêmico súbito	Print de e-mail da instituição, declaração da coordenação, edital urgente
Compromisso laboral súbito / Plantão inesperado	E-mail do superior, print de sistema de escala, declaração da empresa
Interrupção abrupta de internet / Queda generalizada	Print de app da operadora, captura de tela de site como DownDetector
Pane elétrica no domicílio	Print de aviso da concessionária local, boletim de ocorrência
Roubo / Furto / Violência recente	Boletim de ocorrência policial
Emergência com filho pequeno ou dependente	Atestado médico do dependente, declaração da escola, foto de internação
Emergência veterinária	Nota fiscal de atendimento, receita do veterinário, foto do animal em clínica

Motivo de cancelamento aprovado	Documentos aceitos para comprovação
Catástrofe natural (enchente, deslizamento etc.)	Fotos do local afetado, notícia jornalística local, boletim da Defesa Civil
Convocação judicial ou policial	Intimação digital ou impressa, protocolo oficial
Falha grave de equipamento (notebook, headset)	Nota fiscal de assistência técnica, foto do equipamento danificado com contexto claro
Acompanhamento de familiar doente hospitalizado	Comprovante de internação, laudo médico com indicação de acompanhante necessário

Vigência e atualizações

Esta Política entra em vigor na data de sua publicação oficial pela Estação Terapia e permanece válida enquanto não houver substituição por versão mais recente. Atualizações serão comunicadas pelos canais oficiais e ficarão disponíveis no site da Plataforma e no painel do paciente.

Em caso de atualização, o paciente deverá observar a versão vigente no momento do agendamento, do reagendamento ou do cancelamento da sessão.

MINDFLUENCE PSICOLOGIA LTDA. (Estação Terapia)

Versão 2.6 · Agosto de 2026 · CNPJ 54.222.003/0001-07 · CRP-PJ 06/15661/J · Responsável técnico: Renan Puléo Barela · CRP 06/147711