

# Política de Privacidade e Proteção de Dados

Como a Estação Terapia coleta, usa, armazena, compartilha e protege os dados pessoais de pacientes, psicólogos parceiros e visitantes.

## IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

VERSÃO

4.2

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

Setembro de 2026

OPERADORA DA PLATAFORMA

Mindfluence Psicologia Ltda. (Estação Terapia)

CNPJ

54.222.003/0001-07

CANAL DE PRIVACIDADE / DPO

conexao@estacaoterapia.com.br

LEGISLAÇÃO BASE

LGPD (Lei 13.709/2018) e Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014)

## Informações da Controladora

A controladora dos dados cadastrais e operacionais da plataforma é a Mindfluence Psicologia Ltda., que opera a Estação Terapia. Abaixo, os dados e canais oficiais para qualquer assunto de privacidade.

|                                                 |                                                                                         |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Razão Social</b>                             | Mindfluence Psicologia Ltda.                                                            |
| <b>Nome Fantasia</b>                            | Estação Terapia                                                                         |
| <b>CNPJ</b>                                     | 54.222.003/0001-07                                                                      |
| <b>Endereço</b>                                 | Al. Rio Negro, 503, Sala 2020, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP 06454-000, Brasil |
| <b>Website</b>                                  | <a href="http://www.estacaoterapia.com.br">www.estacaoterapia.com.br</a>                |
| <b>Canal de Privacidade / Encarregado (DPO)</b> | <a href="mailto:conexao@estacaoterapia.com.br">conexao@estacaoterapia.com.br</a>        |
| <b>Atendimento ao Cliente</b>                   | <a href="mailto:conexao@estacaoterapia.com.br">conexao@estacaoterapia.com.br</a>        |
| <b>Suporte Técnico</b>                          | <a href="mailto:conexao@estacaoterapia.com.br">conexao@estacaoterapia.com.br</a>        |
| <b>Contato Telefônico (WhatsApp)</b>            | +55 11 96089-2131                                                                       |
| <b>Jurídico e Compliance</b>                    | <a href="mailto:conexao@estacaoterapia.com.br">conexao@estacaoterapia.com.br</a>        |

## Índice das seções

**1**    Informações gerais

---

**2**    Como coletamos dados pessoais

---

- 3** Quais dados pessoais coletamos
- 4** Para quais finalidades utilizamos os dados
- 5** Por quanto tempo os dados ficam armazenados
- 6** Segurança dos dados pessoais armazenados
- 7** Compartilhamento de dados
- 8** Transferência a terceiros e fornecedores
- 9** Cookies e dados de navegação
- 10** Direitos do titular e consentimento
- 11** Alterações desta Política
- 12** Jurisdição e legislação aplicável
- 13** Governança, LGPD e Sigilo Profissional
- 14** Finalidade e base legal por tipo de dado
- 15** Operadores, suboperadores e psicólogos parceiros
- 16** Retenção, cancelamento e exclusão de dados

## Informações gerais

Esta Política descreve como a Estação Terapia realiza a coleta, o uso, o armazenamento, o compartilhamento e a proteção de dados pessoais relacionados ao uso do site e da plataforma Estação Terapia, por pacientes/clientes, psicólogos(as) parceiros(as) e visitantes. O documento foi redigido em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018, LGPD) e o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). A política poderá ser atualizada para refletir mudanças legais, técnicas ou operacionais.

Para fins desta Política, considere as seguintes definições:

- **Estação Terapia:** a plataforma digital operada pela Mindfluence Psicologia Ltda., incluindo site, painéis e funcionalidades associadas.
- **Usuário:** qualquer pessoa que utilize ou visite a plataforma (paciente/cliente, psicólogo(a) parceiro(a) ou visitante).
- **Psicólogo(a):** profissional de psicologia que realiza atendimentos por meio da plataforma, conforme regras de credenciamento e conformidade.
- **Paciente/Cliente:** pessoa que contrata ou utiliza serviços de psicoterapia e/ou funcionalidades disponibilizadas na plataforma.
- **Dados pessoais:** informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dados pessoais sensíveis:** dados sobre saúde e outros previstos no art. 5º, II, da LGPD.

## Como coletamos dados pessoais

A Estação Terapia pode coletar dados pessoais diretamente do Usuário, automaticamente durante o uso do site/plataforma, ou por intermédio de terceiros, sempre de acordo com as finalidades descritas nesta Política.

- **Cadastro e uso da conta:** quando o Usuário cria, atualiza ou utiliza sua conta/perfil, agenda sessões, realiza pagamentos, envia documentos ou interage com funcionalidades.
- **Atendimento e suporte:** quando o Usuário entra em contato por e-mail, WhatsApp, chat, formulários ou outros canais oficiais.
- **Dados de navegação:** quando o Usuário acessa páginas, realiza buscas, visualiza conteúdos e utiliza recursos do site/plataforma. Podem ser coletados registros como IP, data/hora, dispositivo e logs de eventos.
- **Login por terceiros:** quando o Usuário opta por autenticação via provedores terceiros, conforme as permissões concedidas no próprio provedor.
- **Cookies e tecnologias similares:** para permitir o funcionamento, medir desempenho, personalizar experiência e prevenir fraudes (ver Seção 9).

## Quais dados pessoais coletamos

Os tipos de dados coletados variam conforme o perfil do Usuário (paciente/cliente, psicólogo(a) ou visitante) e as funcionalidades utilizadas. Sempre que possível, aplicamos o princípio da minimização: coletar apenas o necessário para a finalidade informada.

### 3.1. Dados de identificação e contato

- Nome, data de nascimento (quando aplicável), CPF e outros identificadores necessários para cadastro e verificação.
- E-mail, telefone/WhatsApp, endereço (quando necessário para fins fiscais/operacionais).
- Credenciais de acesso (login e senha) e preferências de conta.

### 3.2. Dados profissionais (Psicólogos(as))

- CRP (pessoa física e/ou pessoa jurídica, quando aplicável), documentos de regularidade e demais evidências exigidas para credenciamento.
- Dados de perfil profissional (formação, especialidades, biografia, foto, disponibilidade e agenda).
- Dados bancários para repasse e informações fiscais necessárias ao cumprimento de obrigações legais e contratuais.

### 3.3. Dados de transações e faturamento

- Informações sobre pagamentos e transações (ex.: status, valores, datas, método de pagamento).
- Dados de cartão podem ser processados por intermediadores/gateways de pagamento. A plataforma busca não armazenar dados completos de cartão, dependendo da integração utilizada.

### 3.4. Dados de navegação e dispositivos

- Endereço IP, identificadores de dispositivo, tipo e versão do navegador, sistema operacional, logs de acesso e eventos de uso.

- Dados relacionados à prevenção de fraude, segurança e integridade da plataforma.

### **3.5. Dados sensíveis e conteúdos relacionados à saúde**

Por se tratar de uma plataforma de psicoterapia, podem existir dados relacionados à saúde e ao contexto do atendimento. Quando tais dados forem tratados no ecossistema da Estação Terapia, o tratamento ocorrerá com salvaguardas reforçadas e base legal apropriada, observando-se o sigilo profissional e as regras éticas aplicáveis. Em muitos casos, o(a) psicólogo(a) atua como controlador(a) dos dados clínicos gerados na relação terapêutica, e a Estação Terapia pode atuar como operadora, na medida necessária para viabilizar a prestação do serviço e manter registros operacionais.

## Para quais finalidades utilizamos os dados

Os dados pessoais podem ser tratados, entre outras, para as seguintes finalidades:

- **Prestação do serviço:** permitir cadastro, autenticação, agenda, realização de sessões, pagamentos, repasses e execução do contrato/termos de uso.
- **Segurança e integridade:** autenticação, prevenção a fraudes, controle de acesso, auditoria, detecção e resposta a incidentes.
- **Melhoria da plataforma:** entender como os recursos são usados, corrigir problemas, desenvolver funcionalidades e aprimorar a experiência do Usuário.
- **Comunicações:** envio de mensagens transacionais (confirmações, avisos operacionais), suporte, orientações e comunicações relevantes.
- **Marketing e relacionamento (quando aplicável):** envio de conteúdos, novidades e campanhas, respeitando preferências e bases legais pertinentes.
- **Cumprimento legal/regulatório:** atendimento a obrigações legais, fiscais, contábeis, e solicitações de autoridades competentes.
- **Exercício regular de direitos:** prevenção e gestão de disputas, defesa em processos administrativos/judiciais e gestão de riscos.

Quando o tratamento ocorrer para finalidades não previstas nesta Política, a Estação Terapia buscará informar o Usuário previamente, mantendo aplicáveis os direitos e deveres aqui descritos.

## Por quanto tempo os dados ficam armazenados

Os dados pessoais são mantidos pelo tempo necessário para cumprir as finalidades deste documento, para execução do contrato e/ou para cumprimento de obrigações legais e regulatórias. Quando possível e apropriado, os dados podem ser anonimizados ou eliminados mediante solicitação do titular, exceto nas hipóteses em que a lei exigir ou autorizar a conservação.

Como prática de governança e para fins de auditoria, preservação de evidências e defesa de direitos, a Estação Terapia pode manter determinados registros por até **5 (cinco) anos** contados do encerramento da relação contratual ou dos Termos de Uso, sem prejuízo de prazos superiores quando exigidos por lei ou regulamento.

## Segurança dos dados pessoais armazenados

A Estação Terapia aplica medidas técnicas e organizacionais razoáveis e proporcionais ao risco para proteger dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, comunicação ou difusão indevida.

Exemplos de medidas adotadas e/ou buscadas, conforme maturidade e evolução da plataforma, incluem:

- Criptografia de tráfego (TLS/HTTPS) entre o dispositivo do Usuário e os servidores/fornecedores da plataforma.
- Controle de acesso baseado em necessidade (princípio do menor privilégio), com gestão de credenciais e registros de auditoria.
- Backups e mecanismos de continuidade, com testes periódicos quando aplicável.
- Monitoramento e registro de eventos de segurança, com rotinas de resposta a incidentes.
- Gestão de vulnerabilidades (atualizações, correções e boas práticas de hardening).
- Regras de confidencialidade e treinamento para pessoas com acesso a dados.

Nenhum método de transmissão ou armazenamento é 100% seguro. A Estação Terapia não se responsabiliza por eventos decorrentes de culpa exclusiva de terceiros (ex.: ataques a sistemas fora de seu controle) ou de culpa exclusiva do Usuário (ex.: compartilhamento de senha, uso de dispositivos comprometidos). Havendo incidente de segurança relevante, buscaremos avaliar a necessidade de comunicação aos titulares e à ANPD, conforme LGPD e orientações aplicáveis.

## Compartilhamento de dados

A Estação Terapia compartilha dados pessoais apenas quando necessário para a operação do serviço, para as finalidades informadas e/ou mediante base legal apropriada.

- **Dados do(a) psicólogo(a):** informações de perfil profissional podem ser exibidas publicamente no site/plataforma e em mecanismos de busca, para facilitar a escolha pelo paciente/cliente.
- **Dados do paciente/cliente:** são disponibilizados ao(à) psicólogo(a) responsável pelo atendimento e à plataforma, na medida necessária para viabilizar agendamento, sessão e suporte.
- **Dados financeiros sensíveis:** informações bancárias e dados de pagamento são protegidos e compartilhados apenas com prestadores estritamente necessários (ex.: intermediadores de pagamento), quando aplicável.

## Transferência a terceiros e fornecedores

Podemos utilizar fornecedores para viabilizar a operação da plataforma, como infraestrutura em nuvem, videoconferência, antifraude, mensageria (e-mail/SMS/WhatsApp), marketing, automatização, analytics, suporte e processadores de pagamento. Esses terceiros recebem dados na medida do necessário para executar os serviços contratados, sob obrigações de confidencialidade, segurança e conformidade com a LGPD e o GDPR.

**Agendamento nativo no Google Workspace.** O agendamento da sessão, a geração da sala de atendimento e parte do fluxo operacional ocorrem em ambiente do Google Workspace da Estação Terapia (Google Agenda e Google Meet), com o pagamento processado pelo intermediador contratado. O psicólogo parceiro compartilha com a Estação apenas uma agenda dedicada, contendo somente os seus horários livres, no nível de acesso "Fazer alterações nos eventos", sem que a Plataforma tenha acesso à sua agenda pessoal ou a quaisquer outras agendas. Os dados do paciente trafegam de forma criptografada; após a confirmação do pagamento, a sala é gerada automaticamente no Google Meet e o convite com o link é enviado por e-mail ao paciente e ao psicólogo. Esses fornecedores atuam como operadores, recebendo dados na medida estritamente necessária à finalidade de agendar e realizar a sessão, sob obrigações de confidencialidade e segurança, sem gravação da sessão.

Alguns fornecedores podem estar localizados no exterior ou possuir infraestrutura fora do Brasil. Nessas hipóteses, poderá ocorrer transferência internacional de dados, com adoção de salvaguardas contratuais e técnicas compatíveis, conforme aplicável. Ao utilizar a plataforma, o Usuário reconhece essa possibilidade nos limites desta Política.

Quando o Usuário for redirecionado para sites/aplicativos de terceiros, a relação passará a ser regida pelas políticas desses terceiros. Recomendamos a leitura dessas políticas.

## Cookies e dados de navegação

Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados no dispositivo do Usuário, que permitem reconhecer preferências e melhorar a experiência de navegação. Podemos utilizar cookies de sessão (expiram ao fechar o navegador) e cookies persistentes (permanecem até serem excluídos ou expirarem).

O Usuário pode configurar o navegador para recusar ou remover cookies. Entretanto, a desativação pode afetar funcionalidades essenciais da plataforma.

O detalhamento das categorias de cookies, das ferramentas de terceiros, dos prazos de retenção e das bases legais aplicáveis consta da Política de Cookies e Tecnologias de Rastreamento, que integra esta Política para todos os fins.

A gestão de consentimento é operada por plataforma de gestão de consentimento (CMP) especializada em LGPD. Enquanto o consentimento não é concedido, as tags opcionais de preferências, análise e publicidade permanecem bloqueadas; apenas os cookies necessários operam, com base em execução de contrato e cumprimento de obrigação legal. O registro do consentimento é auditável, com data, hora, versão da política e categorias escolhidas, e o Usuário pode revogá-lo a qualquer momento pelo painel de preferências, pelo navegador ou pelo canal de privacidade.

---

**10**

## **Direitos do titular e consentimento**

Ao utilizar os serviços e fornecer dados pessoais, o Usuário declara estar ciente desta Política. Quando o tratamento depender de consentimento, o Usuário poderá revogá-lo a qualquer tempo, sem afetar a legalidade do tratamento realizado anteriormente.

Nos termos da LGPD, o titular pode solicitar, entre outros: confirmação da existência de tratamento; acesso; correção; anonimização, bloqueio ou eliminação; portabilidade; informações sobre compartilhamentos; e revisão de decisões automatizadas, quando aplicável.

Para exercer direitos, o Usuário deve contatar o canal de privacidade/Encarregado (DPO): **conexao@estacaoterapia.com.br** ou via ferramenta de abertura de solicitações ou por correspondência ao endereço da Controladora indicado na capa. Poderemos solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do solicitante e prevenir fraudes.

---

**11**

## **Alterações desta Política**

A Estação Terapia pode modificar esta Política a qualquer momento para refletir mudanças legais, técnicas ou operacionais. Recomendamos revisão periódica.

Alterações relevantes poderão ser comunicadas por avisos no site/plataforma e/ou por e-mail, quando aplicável. O uso contínuo dos serviços após a publicação de alterações indica ciência e concordância com a versão atualizada.

Em caso de reorganização societária (ex.: fusão, aquisição ou venda de ativos), dados pessoais poderão ser transferidos para os novos controladores, respeitados os limites da LGPD e desta Política.

---

**12**

## **Jurisdição e legislação aplicável**

Esta Política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca onde se encontra a sede da Controladora (Barueri/SP) para dirimir eventuais controvérsias, salvo disposição legal em sentido diverso.

## Governança, LGPD e Sigilo Profissional (Complemento)

Este complemento integra esta Política e descreve, de forma mais detalhada, práticas de governança e segurança relacionadas ao tratamento de dados pessoais no ecossistema da Estação Terapia, incluindo cuidados adicionais aplicáveis a psicólogos(as) parceiros(as) independentes e fornecedores (operadores e suboperadores) que apoiam a operação da plataforma.

### 13.1. Compromisso com a LGPD e normas aplicáveis

A Estação Terapia (Mindfluence Psicologia Ltda.) declara cumprir a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, LGPD), bem como demais normas aplicáveis de proteção de dados, sigilo profissional e ética em Psicologia. Do mesmo modo, a Estação Terapia estabelece requisitos contratuais de privacidade e segurança a seus psicólogos(as) parceiros(as) e fornecedores, na medida aplicável às respectivas atividades e responsabilidades, sem que isso configure vínculo empregatício, subordinação ou controle de jornada.

Para fins deste complemento, aplicam-se as definições da LGPD, incluindo: (i) dados pessoais; (ii) dados pessoais sensíveis (como dados de saúde); (iii) controlador; (iv) operador; e (v) encarregado (Data Protection Officer, DPO).

### 13.2. Papéis de controladora, operadora e encarregado (DPO)

No contexto da plataforma:

- a)** A Estação Terapia atua, em regra, como CONTROLADORA de dados pessoais cadastrais e operacionais de usuários (pacientes/clientes, psicólogos(as) parceiros(as) e visitantes), tais como nome, dados de contato, dados de acesso, logs de uso, registros de agendamento, pagamentos, repasses e histórico de utilização da plataforma, definindo finalidades e meios de tratamento para viabilizar a prestação do serviço e a operação do marketplace.
- b)** O(a) psicólogo(a) parceiro(a) (pessoa física ou pessoa jurídica) atua, em regra, como CONTROLADOR(A) autônomo(a) dos dados clínicos do paciente/cliente produzidos na relação terapêutica (por exemplo, prontuários, anotações técnicas e demais informações de saúde), sendo responsável por finalidades, adequação, necessidade, qualidade, exatidão, guarda, confidencialidade e sigilo desses dados, conforme LGPD e Código de Ética Profissional do Psicólogo.

**c)** Na medida em que dados clínicos transitem pela infraestrutura tecnológica viabilizada pela plataforma (por exemplo, videoconferência, troca de mensagens e/ou armazenamento em nuvem associado às funcionalidades), a Estação Terapia poderá atuar como OPERADORA desses dados em relação ao(à) psicólogo(a) parceiro(a), seguindo instruções lícitas e adotando medidas de segurança compatíveis com o risco envolvido.

**d)** A Estação Terapia designa formalmente Encarregado(a) pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), com canal de contato informado na capa desta Política, atuando como ponto de contato com titulares, com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e com parceiros/fornecedores em temas de privacidade.

### **13.3. Bases legais**

As operações de tratamento de dados pessoais observam, quando aplicável, as bases legais previstas na LGPD, em especial: (i) execução de contrato e procedimentos preliminares (art. 7º, V); (ii) cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II); (iii) exercício regular de direitos (art. 7º, VI); (iv) proteção da vida ou da incolumidade física (art. 7º, VII). Em relação a dados sensíveis de saúde, podem ser aplicáveis as hipóteses legais pertinentes (por exemplo, tutela da saúde, conforme art. 11, II, 'f', e demais hipóteses previstas em lei). Quando o tratamento se fundar em consentimento, ele será livre, informado e inequívoco, podendo ser revogado a qualquer tempo, nos termos desta Política.

### **13.4. Medidas de segurança e privacidade (padrões e fornecedores)**

A Estação Terapia compromete-se a adotar medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, em conformidade com a LGPD e com padrões reconhecidos de segurança da informação.

As sessões de psicoterapia por videoconferência realizadas por meio da plataforma utilizam infraestrutura tecnológica de terceiros especializados e/ou componentes de nuvem, que podem adotar mecanismos de proteção como: criptografia forte (por exemplo, AES 128/256 em trânsito, conforme tecnologia do fornecedor), controles de identidade e acesso, certificações ISO/IEC 27001, 27017, 27018 e 27701, relatórios SOC 2 e programas de conformidade com GDPR (Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia) (padrões aplicáveis à privacidade e segurança em contexto de saúde). Esses padrões contribuem para que a plataforma atenda também brasileiros residentes no exterior.

### **13.5. Atualização/substituição de fornecedores**

A Estação Terapia poderá, a qualquer tempo, substituir ou atualizar fornecedores de tecnologia (incluindo videoconferência, nuvem, meios de pagamento e e-mail transacional), desde que mantenha, no mínimo, nível de segurança e conformidade equivalente ao descrito neste complemento e nas demais seções desta Política.

### **13.6. Transferência internacional de dados**

A plataforma pode atender usuários localizados no Brasil e brasileiros residentes no exterior. Quando houver transferência internacional de dados, a Estação Terapia adotará salvaguardas técnicas e contratuais adequadas, em linha com a LGPD e com boas práticas de segurança, incluindo cláusulas contratuais apropriadas e outros mecanismos de proteção quando houver tratamento ou armazenamento em infraestrutura fora do território nacional.

### **13.7. Compartilhamento com operadores e suboperadores (fornecedores)**

Dados pessoais poderão ser compartilhados, estritamente na medida necessária e com base legal apropriada, com terceiros que atuem como fornecedores, operadores ou suboperadores, tais como: (a) provedores de infraestrutura em nuvem; (b) provedores de videoconferência (certificados pelos mais altos padrões de segurança digital internacionais de acordo com normas como GDPR e padrões); (c) gateways e intermediadores de pagamento; (d) plataformas de envio de e-mails e mensagens transacionais; (e) prestadores de serviços de contabilidade, auditoria, antifraude e consultoria jurídica; e (f) parceiros tecnológicos vinculados à operação da plataforma. Em todos esses casos, a Estação Terapia busca exigir compromisso contratual de tratar dados exclusivamente para as finalidades contratadas, sob confidencialidade, com observância da LGPD, desta Política e de padrões adequados de cibersegurança.

### **13.8. Deveres específicos de psicólogos(as) parceiros(as) (sem vínculo trabalhista)**

Para proteção dos titulares e integridade do ecossistema, a Estação Terapia pode estabelecer requisitos de privacidade e segurança a psicólogos(as) parceiros(as) independentes (PF ou PJ), incluindo boas práticas de sigilo, guarda de prontuários, uso de dispositivos protegidos e adoção de canais seguros. É vedado ao(à) psicólogo(a) parceiro(a) compartilhar, ceder ou exportar base de dados de pacientes/clientes obtida por meio da plataforma para terceiros ou sistemas externos, salvo hipóteses legais, consentimento específico e informado do titular, ou outras hipóteses expressamente autorizadas pelos instrumentos aplicáveis. Tais

requisitos são de conformidade e segurança do marketplace e não configuram subordinação, controle de jornada ou vínculo de emprego.

### **13.9. Incidentes de segurança**

Na hipótese de acesso ou uso desautorizado, incidente de segurança, vazamento ou qualquer violação de dados pessoais relacionada ao ecossistema da plataforma, a Estação Terapia manterá rotinas de avaliação e mitigação e, quando aplicável, buscará cooperar com operadores/suboperadores e psicólogos(as) parceiros(as) para apuração, contenção e avaliação da necessidade de comunicação à ANPD e aos titulares afetados, nos termos da LGPD e orientações aplicáveis.

### **13.10. Atendimento a direitos do titular por tipo de dado**

Em regra, o(a) psicólogo(a) parceiro(a), como controlador(a) dos dados clínicos, é o principal responsável por atender solicitações do paciente/cliente relacionadas a prontuário e registros clínicos (acesso, retificação, eliminação, portabilidade, quando aplicável), observados sigilo profissional e deveres éticos. A Estação Terapia, por sua vez, atende solicitações relativas a dados cadastrais e operacionais sob sua posição de controladora, e pode prestar apoio técnico razoável ao(à) psicólogo(a) para localização e extração de informações que estejam sob sua guarda como operadora.

### **13.11. Confidencialidade e sigilo profissional**

A Estação Terapia adota e exige, na medida aplicável, obrigações de confidencialidade e sigilo (inclusive por instrumentos contratuais como termos de confidencialidade, NDA) para proteger informações técnicas, comerciais, operacionais e dados pessoais tratados em seu ecossistema. Quando aplicável, distinguem-se: (i) Informações Clínicas Sigilosas (prontuários e registros decorrentes do serviço psicológico) e (ii) Informações Operacionais (metadados e logs de uso da plataforma, como datas/horários de agendamentos, status de comparecimento e registros de acesso). Análises automatizadas para prevenção a fraude, segurança, controle de acesso ou qualidade restringem-se a dados operacionais e não alcançam, como regra, conteúdo de prontuário.

A Estação Terapia não acessa o conteúdo de prontuários e anotações técnicas do(a) psicólogo(a), salvo quando estritamente necessário para suporte técnico, cumprimento legal/ordens de autoridades competentes ou proteção do ecossistema, sempre com minimização, registro e salvaguardas compatíveis. Havendo ordem ou requisição de autoridade, a divulgação limitar-se-á ao mínimo necessário e observará, cumulativamente, a LGPD, o sigilo profissional e as normas éticas aplicáveis.

### **13.12. Retenção e descarte seguro**

Em caso de término da relação com fornecedores ou descontinuidade de acesso do(a) psicólogo(a) parceiro(a) à plataforma, a Estação Terapia poderá exigir, nos instrumentos aplicáveis, devolução e/ou destruição segura de informações confidenciais de sua titularidade que estejam sob guarda do fornecedor/parceiro, excetuados registros que devam ser mantidos por obrigação legal (como prontuários sob responsabilidade do(a) psicólogo(a)). As obrigações de confidencialidade relacionadas a dados pessoais e dados clínicos sujeitos a sigilo profissional vigoram enquanto persistirem os deveres legais ou éticos e, quanto a informações técnicas/comerciais, por prazo mínimo compatível com a finalidade e com exigências legais.

## Finalidade e base legal por tipo de dado

Esta seção detalha, para cada categoria de dado pessoal solicitado, a finalidade específica do tratamento e a respectiva base legal na LGPD. O objetivo é tornar transparente por que cada dado é necessário e o que a Estação Terapia faz com ele. Os dados são solicitados no menor volume compatível com a finalidade declarada.

### 14.1. Dados de cartão de crédito

Os dados de cartão são necessários exclusivamente para a conclusão do pagamento junto ao gateway contratado, cumprindo os critérios de segurança das instituições parceiras **Stripe Brasil Soluções de Pagamento Instituição de Pagamento Ltda.** e **Asaas Gestão Financeira Instituição de Pagamento S.A.** Esses intermediadores processam a transação em ambiente certificado (padrão PCI DSS) e **não fornecem à Estação Terapia qualquer dado de cartão de crédito.** A plataforma não coleta, não visualiza e não armazena número de cartão, código de segurança ou validade. Base legal: execução de contrato (art. 7º, V, da LGPD).

### 14.2. Endereço de e-mail

O e-mail é solicitado por três motivos determinantes:

- **Chave de identificação e segurança da transação:** serve de identificador nos checkouts de agendamento, permitindo validar o histórico de atendimentos anteriores do titular e bloquear invasores ou robôs durante as transações. Bases legais: execução de contrato (art. 7º, V) e legítimo interesse na prevenção a fraude e na segurança do serviço (art. 7º, IX).
- **Emissão de nota fiscal:** integra os dados necessários à emissão do documento fiscal do serviço. Base legal: cumprimento de obrigação legal e regulatória (art. 7º, II).
- **Acesso individual e seguro à videochamada:** o e-mail vincula o titular à sala de atendimento da empresa parceira **Google (Google Brasil Internet Ltda. / Google LLC)**, no Google Meet, cujo acesso é restrito a dispositivos autenticados na conta cadastrada. Base legal: execução de contrato (art. 7º, V).

### 14.3. Telefone

O telefone é utilizado para comunicações de movimentação de agenda e de imprevistos que possam ocorrer de ambos os lados da relação, contratada e contratante, como remarcações, atrasos e confirmações operacionais. Base legal: execução de contrato (art. 7º, V).

#### **14.4. Dados fiscais obrigatórios**

O valor do serviço, o endereço residencial no país de residência e o CPF são dados fiscais obrigatórios para a emissão da nota fiscal de serviço junto à Prefeitura de Barueri/SP. São tratados estritamente para essa finalidade e para o cumprimento das obrigações acessórias correspondentes. Base legal: cumprimento de obrigação legal e regulatória (art. 7º, II).

#### **14.5. Dados anônimos e hasheados de navegação e origem (aplicação Conexão Certa)**

A Estação Terapia coleta e processa dados anônimos e hasheados de leads, clientes, psicólogos parceiros e aspirantes que chegam por tráfego orgânico ou pago de canais como Google, modelos de linguagem conversacionais, redes sociais ou canal direto, e que utilizam a aplicação Conexão Certa. Como a aplicação não exige login, o tratamento ocorre sem identificação individual. A finalidade é melhorar a precisão dos serviços qualificados oferecidos aos usuários do ecossistema e da plataforma, além de subsidiar a análise de retorno sobre investimento e de saúde do negócio. O dado é anonimizado e não pode ser vinculado a nenhum usuário de forma individualizada que o torne parte da base de clientes e parceiros. Base legal: legítimo interesse (art. 7º, IX), com aplicação da anonimização prevista no art. 12 da LGPD.

As categorias tratadas incluem: IP (hasheado), navegador, sistema operacional, modelo de dispositivo, origem do tráfego, identificação do clique do canal de mídia paga, identificador de top match e nome dos psicólogos recomendados.

## **Operadores, suboperadores e psicólogos parceiros**

A controladora define as finalidades e os meios do tratamento; os operadores tratam dados por conta e ordem da controladora. Abaixo estão relacionados os operadores e suboperadores que apoiam a operação da plataforma, com a finalidade e os dados tratados por cada um. Todos atuam sob obrigações contratuais de confidencialidade, segurança e conformidade com a LGPD e, quando aplicável, com o GDPR.

A plataforma atende usuários no Brasil, na Europa e nos Estados Unidos. Por isso, os fornecedores de infraestrutura em nuvem e de videoconferência operam com serviços elegíveis aos principais padrões internacionais de privacidade e de proteção de dados de saúde, incluindo a LGPD no Brasil, o GDPR na Europa e serviços elegíveis à HIPAA nos Estados Unidos, mediante os acordos e configurações aplicáveis firmados com cada fornecedor.

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cloudflare, Inc.</b>                                                   | Segurança cibernética, CDN e DNS. Trata dados de desempenho, roteamento de DNS e telemetria de proteção contra ataques. Metadados técnicos de conexão, sem acesso a conteúdo clínico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Kaspersky</b>                                                          | Firewall, camada de proteção e observabilidade em cibersegurança. Trata dados de eventos de firewall e telemetria de ameaças.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Cookiebot</b>                                                          | Plataforma de gestão de consentimento de cookies (CMP), com conformidade aferida em relação ao GDPR e à LGPD. Registra e armazena o consentimento (data, hora, versão da política e categorias).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Microsoft (Microsoft Ads e Clarity)</b>                                | Mensuração de acessos e conversões de agendamento de forma anonimizada, incluindo análise de comportamento de página sem identificação pessoal direta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OpenAI (ChatGPT Ads)</b>                                               | Mensuração anonimizada de acessos e conversões de agendamento originados de canais de inteligência artificial conversacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Google (Google Ads, Google Agenda, Google Meet, Workspace e Vault)</b> | Mensuração anonimizada de acessos e conversões; agendamento e realização das sessões. O psicólogo parceiro disponibiliza à plataforma apenas uma agenda secundária dedicada, sem vínculo empregatício nem gestão de jornada. O Meet é vinculado ao e-mail do cliente e do lead e permite acesso somente de dispositivos autenticados na conta cadastrada. As sessões ocorrem exclusivamente no Google Meet, protegido pela segurança do Google Vault e administrado via Google Workspace. Não há atendimento por WhatsApp, Telegram ou qualquer outro serviço. As anotações automáticas do Google Gemini são bloqueadas por administração. As sessões não são gravadas, e a gravação é bloqueada para todos os psicólogos, sem exceção. |
| <b>Umbler Talk</b>                                                        | CRM e interface unificada de atendimento por WhatsApp e webchat. Trata dados de contato e histórico de mensagens de atendimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Meta (WhatsApp Business)</b>                                                                                    | Infraestrutura de mensageria do WhatsApp Business para comunicações operacionais e de atendimento.                                                                                                 |
| <b>Asaas Gestão Financeira Instituição de Pagamento S.A. (CNPJ 19.540.550/0001-21)</b>                             | Intermediação de pagamentos e repasses. Acesso a dados cadastrais e fiscais dos psicólogos parceiros para conformidade com obrigações fiscais. Não fornece à plataforma dados completos de cartão. |
| <b>Stripe Brasil Soluções de Pagamento Instituição de Pagamento Ltda. (CNPJ 22.121.209/0001-46) e Stripe, Inc.</b> | Intermediação de pagamentos. Acesso a dados cadastrais e fiscais dos psicólogos parceiros para conformidade com obrigações fiscais. Não fornece à plataforma dados completos de cartão.            |
| <b>GM5</b>                                                                                                         | Consultoria de TI para processos complexos de desenvolvimento e nuvem AWS. Não possui acesso ao banco de dados da empresa.                                                                         |
| <b>Operador de banco de dados (identidade preservada por razões de segurança)</b>                                  | Camadas de registro, processamento e persistência de banco de dados, sob acordo de confidencialidade.                                                                                              |
| <b>Amazon Web Services (AWS)</b>                                                                                   | Ambiente de hospedagem e consumo de serviços serverless.                                                                                                                                           |
| <b>Bloomin</b>                                                                                                     | Agência de marketing, sem acesso a dados de pacientes e leads. Acesso eventual a dados de psicólogos para promoção em redes sociais, condicionado ao aceite formal do profissional.                |
| <b>Contabilidade Simplificada</b>                                                                                  | Serviços contábeis e fiscais. Acesso a dados dos psicólogos parceiros para conformidade com obrigações contábeis e fiscais.                                                                        |

### 15.1. Psicólogos parceiros como controladores autônomos

Os psicólogos parceiros, pessoa física autônoma ou pessoa jurídica, atuam sem vínculo empregatício, assinam termo de confidencialidade (NDA) e estão sujeitos a política rígida de credenciamento e descredenciamento. Falhas graves e irreversíveis em itens de proteção e processamento de dados, comprovadas em auditoria ou não conformidade, resultam em descredenciamento imediato, com abertura de queixa junto ao Conselho Regional de Psicologia competente nos casos aplicáveis.

A Estação Terapia não é prestadora de serviço dos psicólogos. Ainda que intermedeie a psicoterapia, é responsável pela jornada administrativa do cliente de ponta a ponta, sem lhe caber a responsabilidade clínica, que é integralmente do psicólogo parceiro, cuja atuação se sujeita à legislação aplicável e às normativas, resoluções e notas técnicas dos Conselhos Federal e Regional de Psicologia.

Por essa razão, os psicólogos são **controladores** dos dados que eles próprios solicitam em sessão. A sessão não é gravada e a plataforma não tem acesso a esses dados de anamnese, que não são de sua competência. O psicólogo parceiro está autorizado a coletar tais dados de forma manual somente, podendo fazer pequenas anotações em blocos de nota, arquivo Word ou caderno com cadeado, e é obrigado a manter senhas de armazenamento e antivírus como condição de aprovação do credenciamento.

Entre os dados que o psicólogo pode coletar estão dados sensíveis como nome completo, data de nascimento, contato de emergência, contato do próprio paciente (quando o profissional trabalha com flexibilidade no acionamento por esse canal, sempre com regra combinada), histórico em saúde mental, diagnósticos, trajetória evolutiva clínica, dados genéticos, culturais e biopsicossociais, história do desenvolvimento nas diferentes fases da vida, além de dados comportamentais e biopsicossociais de familiares e da rede de apoio do paciente.

É **vedada** ao psicólogo a coleta e o registro dos seguintes dados: nome completo de cônjuge, filho ou de qualquer membro da rede de apoio, em qualquer grau de proximidade do paciente; CPF, RG ou CIN; documento de registro profissional do paciente; endereço; redes sociais; e qualquer dado que o cliente não se sinta confortável em autorizar e cuja transmissão ao psicólogo parceiro não tenha sido consentida.

O psicólogo é o único responsável por preservar o GDPR e a LGPD e por armazenar, durante 5 (cinco) anos, os dados de prontuário do paciente. A Estação Terapia não disponibiliza serviço de prontuário automático ou on-line.

## Retenção, cancelamento e exclusão de dados

Os dados pessoais são mantidos apenas pelo tempo necessário às finalidades desta Política e às obrigações legais aplicáveis. Encerrada a finalidade, os dados são eliminados ou anonimizados, exceto quando a lei exigir ou autorizar a conservação por prazo determinado. Esta seção descreve o que ocorre quando o titular cancela o serviço ou solicita a exclusão de seus dados.

### 16.1. Cancelamento da conta ou do serviço

Ao cancelar, a conta é desativada e o tratamento para novas finalidades operacionais cessa. Determinados registros permanecem armazenados durante os prazos legais de guarda descritos a seguir, com acesso restrito e finalidade limitada à obrigação que motiva a retenção.

### 16.2. Prazos de retenção por obrigação legal

- **Registros fiscais e contábeis:** notas fiscais, comprovantes de pagamento e repasse são mantidos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em razão da legislação tributária e das obrigações acessórias.
- **Registros de acesso à aplicação:** logs de acesso podem ser mantidos por 6 (seis) meses, nos termos do art. 15 do Marco Civil da Internet, e por prazo superior quando houver requisição legal.
- **Defesa de direitos e auditoria:** registros operacionais podem ser conservados por até 5 (cinco) anos após o encerramento da relação contratual, para exercício regular de direitos.
- **Prontuário clínico:** mantido sob responsabilidade exclusiva do psicólogo parceiro, na condição de controlador, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, conforme normativas do Conselho Federal de Psicologia. A Estação Terapia não armazena prontuários.

### 16.3. Solicitação de exclusão

O titular pode solicitar a eliminação de seus dados pessoais pelo canal de privacidade indicado na capa. A Estação Terapia elimina os dados sob sua guarda como controladora, ressalvadas as hipóteses de retenção legal acima. Quando a eliminação

imediatamente não for possível por obrigação legal, os dados permanecem bloqueados, com acesso restrito, até o fim do prazo de guarda, sendo então eliminados ou anonimizados. Solicitações relativas a prontuário e registros clínicos são atendidas pelo psicólogo parceiro, na condição de controlador desses dados.

#### **16.4. Descarte seguro e anonimização**

A eliminação emprega métodos de descarte seguro, e as cópias em backup são expurgadas conforme o ciclo de rotação. Dados já anonimizados, por não permitirem a reidentificação do titular, deixam de ser dados pessoais e podem ser conservados para fins estatísticos, de mensuração e de melhoria do serviço, nos termos do art. 12 da LGPD.

#### **Canal de privacidade**

Para dúvidas ou solicitações sobre privacidade, entre em contato pelo e-mail **[conexao@estacaoterapia.com.br](mailto:conexao@estacaoterapia.com.br)**.

CNPJ 54.222.003/0001-07 · [conexao@estacaoterapia.com.br](mailto:conexao@estacaoterapia.com.br) · [www.estacaoterapia.com.br](http://www.estacaoterapia.com.br)  
Política de Privacidade e Proteção de Dados · Versão 4.2 · Última atualização Setembro de 2026

## **Dúvidas frequentes**

### **– A Estação Terapia segue a LGPD?**

Sim. O tratamento de dados pessoais segue a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e a Resolução CFP 9/2024, que dispõe sobre o atendimento psicológico on-line.

**– Quais dados a plataforma coleta?**

Dados de cadastro e contato, dados de pagamento processados por parceiros e dados de navegação como IP, dispositivo, navegador e logs de uso, conforme detalhado nesta Política.

**– Quem é o responsável pelos meus dados?**

A controladora é a Mindfluence Psicologia Ltda. (Estação Terapia), com sede em Barueri/SP. O conteúdo clínico das sessões fica sob sigilo do psicólogo parceiro.

**– Como exerço meus direitos de titular?**

Você pode solicitar acesso, correção ou exclusão dos seus dados pelo canal de privacidade [conexao@estacaoterapia.com.br](mailto:conexao@estacaoterapia.com.br), conforme a seção de Direitos do titular desta Política.