

Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma

Plenna Software e Tecnologia LTDA

Última atualização: Janeiro de 2026

Parte 1: Termos e Condições Gerais de Uso

1. Apresentação e Aceite

1.1. Bem-vindo(a) à Plataforma da Plenna Software e Tecnologia LTDA ("Plenna"). A presente plataforma tem como finalidade fornecer ferramentas de gestão, tecnologia e agentes de inteligência artificial para profissionais de psicologia ("Psicólogas") no apoio à sua prática clínica e administrativa.

1.2. O uso da Plataforma implica na leitura, compreensão e aceitação integral e irrestrita dos presentes Termos de Uso e da Política de Privacidade. Caso não concorde com qualquer disposição, o usuário não deverá utilizar os serviços.

2. Definições

- **Plataforma:** Sistema online composto por website, sistemas internos, ambiente de agendamento, ferramentas de gestão e inteligência artificial de propriedade da Plenna.
- **Paciente/Usuário:** Pessoa física que utiliza a plataforma para realizar sessões com as profissionais cadastradas.
- **Psicóloga/Profissional:** Profissional autônoma cadastrada na Plataforma, responsável exclusiva pela prestação do serviço psicológico e pelo cumprimento das normas do Conselho Federal de Psicologia (CFP).
- **Sessão:** Atendimento psicológico individual prestado via videoconferência ou presencialmente.
- **Plano/Assinatura:** Valor pago pelo Profissional à Plenna pela licença de uso do software.

3. Funcionalidades e Inteligência Artificial (IA)

3.1. A Plataforma oferece funcionalidades de agendamento, reagendamento, gestão da agenda clínica, transcrição de sessões, agente de IA para apoio administrativo e armazenamento de dados.

3.2. Papel da IA e Isenção de Responsabilidade: O usuário declara estar plenamente ciente de que as transcrições e assistências são geradas de forma automatizada por Inteligência Artificial (IA).

3.3. A IA pode apresentar imprecisões, erros de interpretação ou falhas na transcrição de nomes, termos técnicos ou falas com ruídos.

3.4. É dever exclusivo do Profissional revisar integralmente o texto final antes de utilizá-lo para qualquer fim clínico, oficial ou documental.

3.5. A Plenna isenta-se de qualquer responsabilidade por erros técnicos, omissões ou interpretações equivocadas contidas em laudos, documentos ou decisões clínicas baseadas nas transcrições automatizadas pela IA.

3.6. Intermediação: A Plataforma é uma facilitadora que fornece ferramentas tecnológicas para a prática profissional da Psicóloga. Não há qualquer garantia de resultado terapêutico, pois o sucesso do tratamento depende de fatores externos, como a relação entre as partes e o engajamento do paciente.

3.7. Atos Profissionais: A Plataforma não se responsabiliza por diagnósticos, condutas clínicas, prescrições médicas ou qualquer ato profissional realizado pelo Profissional. Tais atos são de responsabilidade exclusiva do Profissional.

3.8. Disponibilidade e Falhas: A Plataforma se empenha para manter seus sistemas em pleno funcionamento, mas não garante a disponibilidade ininterrupta. A Plataforma não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de falhas de conexão, interrupções ou indisponibilidade do serviço.

3.9. Força Maior: A Plataforma não será responsável por qualquer falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações aqui dispostas, se tal falha ou atraso for causado por circunstâncias fora de seu controle razoável ("Força Maior"), incluindo, mas não se limitando a: ataques cibernéticos, desastres naturais, guerras, greves, indisponibilidade de serviços de telecomunicações de terceiros ou outras ocorrências similares que inviabilizam a prestação do serviço.

4. Gravação e Transcrição da Sessão (LGPD)

4.1. Consentimento: A funcionalidade de gravação e transcrição de sessões é uma ferramenta opcional. O uso desta função exige obrigatoriamente o consentimento expresso do paciente no início de cada chamada ou via termo de aceite específico dentro da plataforma.

4.2. Finalidade: As transcrições visam auxiliar o profissional na elaboração de prontuários, registros de evolução e estudos de caso, sob a ótica do Art. 7º e Art. 11 da LGPD (Tratamento de Dados Sensíveis).

4.3. Sigilo: As transcrições são criptografadas e o acesso é restrito à conta da Psicóloga responsável. A Plenna não acessa o conteúdo das sessões para fins comerciais, publicidade ou treinamento de modelos de IA de terceiros.

5. Armazenamento e Guarda de Documentos

5.1. A Plataforma permite que a profissional armazene documentos, testes e registros dentro do sistema.

5.2. Responsabilidade Técnica: A guarda de prontuários eletrônicos e registros de pacientes é de responsabilidade exclusiva da Psicóloga, conforme as resoluções vigentes do Conselho Federal de Psicologia (CFP).

5.3. A Plenna atua como operadora de dados (armazenamento), enquanto a Psicóloga é a controladora dos dados, detendo a responsabilidade sobre a manutenção e o sigilo das informações de seus pacientes.

6. Relação Financeira entre Paciente e Profissional

6.1. Independência de Relação: A Plenna é uma empresa de tecnologia. O pagamento das sessões acordado entre o Paciente e a Psicóloga ocorre diretamente entre as partes, fora do ambiente da Plataforma, e não tem qualquer relação com a Plenna.

6.2. Isenção Financeira: A Plenna não processa, intermedeia ou retém valores relativos a sessões clínicas. Não se responsabiliza, portanto, por valores de consultas, cancelamentos de sessões, inadimplência de pacientes ou solicitações de reembolso referentes aos atendimentos clínicos. Tais negociações devem ocorrer diretamente entre Psicóloga e Paciente.

7. Planos da Plenna, Cancelamento e Reembolso (Assinatura)

7.1. Modalidades: A Plenna disponibiliza planos mensais e anuais. O plano mensal funciona como assinatura, renovando-se automaticamente via cartão de crédito a cada 30 (trinta) dias.

7.2. Cancelamento da Assinatura: Para evitar renovações indesejadas, o cancelamento da assinatura da Plenna deve ser solicitado para o time de suporte com pelo menos 10 dias de antecedência da data da próxima cobrança.

7.3. Direito de Arrependimento: O usuário tem direito ao reembolso integral do plano adquirido no prazo de 7 (sete) dias corridos após a compra inicial, conforme o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

7.4. Pós-Prazo: Após o prazo legal de 7 dias, não serão realizados reembolsos ou estornos de planos anuais ou mensais já cobrados, sendo garantido o acesso do usuário até o final do período contratado.

7.5. Meios de Estorno: O estorno será realizado exclusivamente pelo mesmo meio de pagamento utilizado, com prazo de devolução variando entre 7 a 30 dias, conforme as regras da instituição bancária.

8. Dados de Cartão e Segurança

8.1. A Plenna aceita atualmente apenas cartão de crédito como forma de pagamento para planos de assinatura, podendo, a seu critério e em data futura, disponibilizar outras modalidades, como Pix recorrente.

8.2. Os dados de cartão de crédito são processados diretamente por gateway de pagamento certificado no padrão PCI-DSS. A Plenna não armazena dados sensíveis de pagamento em seus servidores próprios, garantindo a proteção contra fraudes.

9. Propriedade Intelectual

9.1. Todo o conteúdo da Plataforma (textos, marcas, logotipos, layout, etc.) é de propriedade da Plenna Software e Tecnologia LTDA ou de seus licenciadores, e é protegido por leis de direitos autorais e de propriedade intelectual. Qualquer uso indevido, como cópia ou reprodução, poderá resultar em sanções civis e criminais.

10. Suporte ao Usuário

10.1. Para suporte técnico, solicitações de cancelamento ou dúvidas, o usuário pode entrar em contato através do canal oficial de atendimento via WhatsApp no número (11) 96249-7211.

11. Disposições Gerais e Foro

11.1. A Plenna não se responsabiliza por falhas de conexão de internet, conduta ética das partes ou conteúdos das sessões.

11.2. Foro: Fica eleito o foro da comarca de São Paulo/SP para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos.