

TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇO

Serviço de Acompanhamento Psicológico Online

Mariana Pereira Raposo · Psicóloga · Cédula OPP n.º 29415

PREÂMBULO

Os presentes Termos e Condições regulam a contratação à distância dos serviços disponibilizados por **MARIANA PEREIRA RAPOSO**, psicóloga, inscrita na Ordem dos Psicólogos Portugueses com a cédula profissional n.º 29415, NIF 244086672, com domicílio profissional na Rua do Sextante, Sesmarias, Galé, Apartado 2016 — 8200-401 Albufeira.

A actividade é divulgada através da página de Instagram https://www.instagram.com/movee_mente/, Facebook <https://www.facebook.com/profile.php?id=61565931564229>, YouTube @MoveMente-wl4vq e *landing page* disponível em <https://desafio.moveemente.pt/comecar-339038>. Os serviços de acompanhamento psicológico são prestados exclusivamente por meios de comunicação à distância, designadamente por videochamada.

A Psicóloga exerce a sua actividade de forma autónoma e independente, no âmbito do projecto Move&Mente — parceria informal com um profissional independente na área do exercício físico. Os presentes Termos e Condições aplicam-se exclusivamente aos serviços de psicologia prestados pela Psicóloga, sendo a mesma a única responsável pela sua execução.

A contratação destes serviços destina-se, em regra, a clientes para fins pessoais, não relacionados com a actividade profissional do cliente, pelo que se aplica a legislação portuguesa de defesa do consumidor, incluindo o regime dos contratos celebrados à distância previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, o Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, relativo ao comércio electrónico, bem como o Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses (Regulamento n.º 898/2024, de 14 de Agosto).

I. Identificação e Contactos da Prestadora de Serviços

Prestadora: Mariana Pereira Raposo

NIF: 244.086.672

Morada profissional: Rua do Sextante, Sesmarias, Galé, Apartado 2016 — 8200-401 Albufeira

Email: move.mente22@gmail.com

Instagram: https://www.instagram.com/movee_mente/

Facebook: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61565931564229>

YouTube: @MoveMente-wl4vq

Landing page: <https://desafio.moveemente.pt/comecar-339038>

1. A Psicóloga actua enquanto trabalhadora independente, ao abrigo do código de actividade (CAE) 1010, no âmbito do ordenamento jurídico português.
2. A Psicóloga está inscrita na Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) sob a cédula n.º 29415, encontrando-se vinculada ao Código Deontológico da OPP (Regulamento n.º 898/2024, de 14 de Agosto) e demais normas estatutárias e deontológicas aplicáveis ao exercício da psicologia em Portugal.
3. Os serviços de psicologia são prestados exclusivamente pela Psicóloga, no exercício pleno da sua autonomia e independência profissional, não podendo ser confundidos com quaisquer outros serviços disponibilizados no âmbito do projecto Move&Mente.

II. Âmbito de aplicação

1. Os presentes termos e condições aplicam-se ao serviço de acompanhamento psicológico online prestado pela Psicóloga.
2. Os presentes termos e condições não se aplicam a infoprodutos, desafios, e-books ou outros conteúdos digitais disponibilizados no âmbito do projecto Move&Mente, os quais são regulados por condições específicas disponíveis nas respectivas plataformas de venda. Sem prejuízo do disposto no presente número, a Psicóloga mantém em qualquer circunstância as suas obrigações deontológicas decorrentes do Código Deontológico da

OPP (Regulamento n.º 898/2024), nomeadamente no que respeita à integridade da informação de natureza psicológica por si produzida ou subscrita.

3. O serviço destina-se a pessoas singulares maiores de 18 anos que o contratem para fins pessoais. Exceptuam-se os casos em que a Psicóloga aceite, casuisticamente e por acordo escrito, prestar serviços a menores de 18 anos, situação em que o contrato é celebrado pelo progenitor ou representante legal, que assume as obrigações contratuais previstas nos presentes termos e condições, com observância das normas deontológicas aplicáveis ao acompanhamento psicológico de menores.

III. Natureza e descrição do serviço

1. A Psicóloga presta um serviço de acompanhamento psicológico personalizado e online, com foco nas seguintes áreas: gestão emocional, criação de hábitos sustentáveis, melhoria da saúde mental e bem-estar psicológico, e desenvolvimento de um estilo de vida equilibrado.
2. O acompanhamento psicológico é prestado exclusivamente à distância, através de videochamada, com suporte adicional via WhatsApp para contacto entre sessões.
3. O processo de acompanhamento inclui as seguintes fases:
 - 3.1. Videochamada inicial gratuita, com duração de aproximadamente 30 minutos, destinada ao primeiro contacto, compreensão das necessidades do Cliente e avaliação da adequação do acompanhamento psicológico à sua situação;
 - 3.2. Preenchimento de formulário de acolhimento inicial, com recolha de informação relevante para o processo terapêutico, a realizar antes da primeira sessão;
 - 3.3. Realização de anamnese (história de vida) na primeira sessão;
 - 3.4. Aplicação de instrumentos de avaliação psicológica, conforme adequado;
 - 3.5. Definição conjunta dos objectivos terapêuticos, com base nas necessidades e evolução do Cliente;
 - 3.6. Sessões de acompanhamento com periodicidade e duração definidas em conjunto, ajustadas ao longo do tempo conforme a evolução do Cliente.

IV. Duração das sessões

1. A primeira sessão tem a duração de 90 (noventa) minutos.
2. As sessões subsequentes têm a duração de 60 (sessenta) minutos.
3. A duração indicada nos números anteriores constitui a duração padrão. Em situações excepcionais, e mediante acordo prévio entre a Psicóloga e o Cliente, a duração poderá ser ajustada.

V. Duração e continuidade do acompanhamento

1. O acompanhamento psicológico não tem duração predefinida, sendo estabelecido e ajustado em função das necessidades, objectivos terapêuticos e evolução de cada Cliente.
2. A Psicóloga defende uma abordagem de continuidade no acompanhamento psicológico. Inicialmente, a frequência das sessões é tendencialmente maior, sendo progressivamente espaçada conforme a evolução do Cliente e os objectivos terapêuticos definidos em conjunto.
3. A periodicidade das sessões é acordada individualmente com cada Cliente, podendo ser ajustada ao longo do processo de acompanhamento.
4. O acompanhamento pode ser articulado, sempre que adequado e de acordo com os objectivos do Cliente, com os serviços de exercício físico disponibilizados no âmbito do projecto Move&Mente, promovendo uma abordagem integrada à saúde e ao bem-estar. Esta articulação é sempre facultativa e pressupõe o consentimento expresso do Cliente.

VI. Processo de Contratação e Honorários

1. Processo de contratação

- 1.1. A contratação do serviço de acompanhamento psicológico segue o seguinte processo:
 - **1.º Passo — Primeiro contacto:** O Cliente contacta a Psicóloga através do Instagram (@movee_mente) ou por WhatsApp, manifestando interesse no serviço.

- **2.º Passo — Videochamada inicial gratuita:** É agendada uma videochamada inicial gratuita com o objectivo de criar um primeiro contacto, compreender as dificuldades, necessidades e objectivos do Cliente, avaliar a adequação do acompanhamento psicológico e apresentar o serviço em detalhe, incluindo o seu funcionamento, a frequência das sessões e o preço.
- **3.º Passo — Comunicação do preço e confirmação:** Após a videochamada inicial, o preço do serviço é comunicado individualmente ao Cliente, por escrito, via email ou WhatsApp. O contrato considera-se celebrado no momento em que o Cliente confirmar, por escrito, a intenção de avançar com o acompanhamento.
- **4.º Passo — Formulário de acolhimento:** Após a confirmação, é enviado ao Cliente um formulário de acolhimento inicial, a preencher antes da primeira sessão.

2. Honorários e pagamento

2.1. O preço do serviço de acompanhamento psicológico é comunicado individualmente a cada Cliente, por escrito (email ou WhatsApp), antes da confirmação da contratação, em cumprimento do dever geral de informação pré-contratual previsto no artigo 227.º do Código Civil e das obrigações de transparência decorrentes do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro.

2.2. A confirmação da contratação pelo Cliente implica o conhecimento e a aceitação do preço previamente comunicado.

2.3. Os preços praticados são isentos de IVA, ao abrigo do artigo 9.º, n.º 1 do Código do IVA, por se tratar de serviços de saúde prestados por profissional de saúde habilitado.

2.4. O pagamento é efectuado através de MBWay ou transferência bancária, para o contacto telefónico ou para o IBAN indicados pela Psicóloga respectivamente, sendo qualquer um dos meios válido para qualquer serviço, salvo acordo em contrário comunicado por escrito.

- 2.5. O pagamento deve ser efectuado até 48 horas antes de cada sessão, salvo acordo escrito em contrário.
- 2.6. Em caso de não pagamento atempado, a Psicóloga reserva-se o direito de adiar a sessão.
- 2.7. Após cada sessão, é emitida a respectiva factura-recibo pela Psicóloga.

VII. Cancelamento, faltas e reagendamento

1. Cancelamento por iniciativa do Cliente

- 1.1. O Cliente pode cancelar ou reagendar uma sessão, sem encargos, com um aviso prévio mínimo de **48 horas** antes do dia e hora agendados.
- 1.2. O cancelamento ou reagendamento com aviso prévio inferior ao prazo indicado no número anterior, ou a não comparência sem qualquer aviso, implica a cobrança integral da sessão.
- 1.3. Em situações excepcionais devidamente justificadas, a Psicóloga pode, a seu critério, isentar o Cliente das consequências previstas no número anterior.
- 1.4. O Cliente poderá solicitar a alteração ou o cancelamento de uma sessão com, no mínimo, 48 horas de antecedência em relação à data e hora agendadas.
- 1.5. As sessões canceladas com menos de 48 horas de antecedência, bem como as situações de falta de comparência sem aviso prévio, podem dar lugar à cobrança de 50% do valor da sessão, a título de cláusula penal e de compensação pelo tempo profissional reservado e pela reorganização da agenda, sem prejuízo da análise casuística de cada situação pela Psicóloga.
- 1.6. A Psicóloga compromete-se a ponderar, de forma razoável e proporcional, circunstâncias excepcionais devidamente justificadas pelo Cliente — como situações de acidente ou doença súbita, motivos familiares graves ou outras causas de força maior —, podendo, nesses casos, dispensar total ou parcialmente a cobrança referida no número anterior.

2. Cancelamento ou reagendamento por iniciativa da Psicóloga

- 2.1. A Psicóloga compromete-se a comunicar ao Cliente, com a maior antecedência possível, qualquer cancelamento ou reagendamento por sua iniciativa.
- 2.2. Em caso de cancelamento por iniciativa da Psicóloga, a sessão é reagendada sem encargos para o Cliente, para uma data acordada entre ambas as partes.
- 2.3. Não são devidos ao Cliente quaisquer valores a título de indemnização pelo cancelamento, salvo nos casos em que o pagamento da sessão já tenha sido efectuado, situação em que o valor pago é integralmente reembolsado ou, por acordo do Cliente, imputado à sessão reagendada.

VIII. Cessação do Acompanhamento

1. Cessação por iniciativa do Cliente

- 1.1. O acompanhamento psicológico assenta numa relação de confiança e é voluntário. O Cliente tem o direito de o cessar a qualquer momento, ao abrigo do princípio da autonomia da pessoa consagrado no Código Deontológico da OPP (Regulamento n.º 898/2024) e dos princípios gerais do Código Civil.
- 1.2. O Cliente pode cessar o acompanhamento psicológico a qualquer momento, sem necessidade de indicar qualquer motivo, mediante comunicação escrita à Psicóloga através dos meios de contacto disponíveis.
- 1.3. Não são devidos valores por sessões não realizadas após a comunicação de cessação, salvo o disposto na política de cancelamento da secção VII relativamente a sessões já agendadas.
- 1.4. Em caso de cessação, a Psicóloga pode, a pedido do Cliente e com o seu consentimento, elaborar um relatório de acompanhamento ou proceder ao encaminhamento para outro profissional, em cumprimento das obrigações deontológicas aplicáveis.

2. Cessação por iniciativa da Psicóloga

2.1. A Psicóloga pode cessar ou suspender o acompanhamento psicológico nos seguintes casos:

- a) Incompatibilidade terapêutica que comprometa a eficácia ou a ética do acompanhamento;
- b) Falta de comparecimento reiterada e injustificada do Cliente às sessões agendadas;
- c) Incumprimento reiterado do pagamento, após comunicação escrita prévia;
- d) Situações em que a continuação do acompanhamento possa causar prejuízo ao Cliente ou a terceiros;
- e) Circunstâncias pessoais ou profissionais da Psicóloga que impossibilitem a continuação.

2.2. Em qualquer caso de cessação por iniciativa da Psicóloga, será assegurado, sempre que possível, o encaminhamento do Cliente para outro profissional de psicologia adequado à sua situação, em cumprimento das obrigações deontológicas da Psicóloga.

2.3. Em caso de cessação por iniciativa da Psicóloga, serão reembolsados os valores eventualmente pagos antecipadamente por sessões não realizadas.

IX. Direito de Livre Resolução (Direito de Arrependimento)

- 1. O serviço de acompanhamento psicológico prestado pela Psicóloga constitui uma prestação de cuidados de saúde, pelo que o regime dos contratos celebrados à distância previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, **não lhe é aplicável**, nos termos do artigo 2.º, n.º 3, alínea f) do referido diploma.
- 2. Em consequência, o Cliente não dispõe do direito de livre resolução de 14 dias previsto naquele regime para os contratos de consumo celebrados à distância.
- 3. O direito do Cliente de cessar o acompanhamento psicológico a qualquer momento, sem necessidade de indicar qualquer motivo, é assegurado pelo princípio da autonomia da pessoa consagrado no Código Deontológico da OPP (Regulamento n.º 898/2024), nos termos previstos na Secção VIII dos presentes termos e condições.

X. Consentimento Informado e Obrigações Deontológicas

1. Consentimento informado

- 1.1. Antes do início de qualquer intervenção psicológica, a Psicóloga fornece ao Cliente um documento de Consentimento Informado autónomo, em cumprimento do Código Deontológico da OPP (Regulamento n.º 898/2024, Normas 1.1 a 1.15).
- 1.2. O Consentimento Informado inclui, designadamente: descrição do processo de acompanhamento e metodologias utilizadas; honorários e condições de pagamento; regime de confidencialidade e respectivos limites legais; direito de interromper o acompanhamento a qualquer momento.
- 1.3. O Consentimento Informado é documento autónomo e complementar aos presentes termos e condições, devendo ser assinado pelo Cliente antes da realização da primeira sessão.

2. Sigilo profissional e confidencialidade

- 2.1. A Psicóloga está vinculada ao dever de sigilo profissional, nos termos do artigo 195.º do Código Penal, do Código Deontológico da OPP (Normas 2.1 a 2.12 do Regulamento n.º 898/2024) e do artigo 29.º da Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto.
- 2.2. Toda a informação partilhada pelo Cliente no âmbito do acompanhamento psicológico é estritamente confidencial. Não será partilhada com terceiros, incluindo outros profissionais do projecto Move&Mente, salvo nas seguintes circunstâncias:
 - Consentimento expresso e escrito do Cliente;
 - Obrigação legal ou cumprimento de ordem judicial;
 - Risco sério e iminente para a vida do Cliente ou de terceiros, nos termos da Norma 2.7.1 do Regulamento n.º 898/2024. Em caso de risco para a vida, a Psicóloga informa o Cliente, sempre que possível antes de tomar qualquer medida, sobre as acções que pretende adoptar.

3. Limites do serviço

- 3.1. O serviço de acompanhamento psicológico prestado pela Psicóloga não substitui o acompanhamento médico, psiquiátrico ou de qualquer outra especialidade de saúde. Em situações que o justifiquem, a Psicóloga pode recomendar a consulta de outros profissionais de saúde, no interesse do Cliente.
- 3.2. A Psicóloga não presta serviços de emergência psicológica. Em situações de crise, o Cliente deve contactar a linha de apoio à saúde mental (SNS 24 — 808 24 24 24) ou os serviços de urgência.
- 3.3. Os resultados do acompanhamento psicológico dependem de múltiplos factores, incluindo a participação activa do Cliente, e não podem ser garantidos previamente. A Psicóloga compromete-se a prestar o serviço com diligência, competência e de acordo com as melhores práticas da profissão.

XI. Limitação de responsabilidade

O acompanhamento psicológico é um processo colaborativo cujos resultados dependem de múltiplos factores, incluindo o envolvimento activo do Cliente, a sua regularidade e continuidade no processo, e circunstâncias da sua vida pessoal que são alheias ao controlo da Psicóloga.

A Psicóloga compromete-se a prestar os seus serviços com rigor, competência e dedicação, de acordo com as normas deontológicas da Ordem dos Psicólogos Portugueses (Regulamento n.º 898/2024) e com o estado da arte da prática psicológica. Não assume, porém, qualquer obrigação de resultado, designadamente no que respeita à obtenção de um determinado estado emocional, comportamental ou de saúde mental pelo Cliente.

A Psicóloga não é responsável pela ausência, insuficiência ou reversão de resultados decorrente de factores externos ao processo psicológico, de interrupção unilateral do acompanhamento pelo Cliente, de incumprimento das indicações terapeuticamente recomendadas, ou de condições de saúde preexistentes não divulgadas.

XII. Propriedade Intelectual

1. Todos os conteúdos produzidos pela Psicóloga no âmbito do acompanhamento e da sua actividade — incluindo materiais de apoio ao cliente, guias em PDF, exercícios de reflexão, recursos psicoeducativos e outros conteúdos — são propriedade intelectual da Psicóloga e/ou do projecto Move&Mente, encontrando-se protegidos pelo Código do Direito de Autor e Direitos Conexos.
2. É proibida a reprodução, partilha, distribuição ou utilização comercial dos referidos conteúdos sem autorização escrita prévia da Psicóloga.
3. A marca Move&Mente encontra-se registada. A utilização desta denominação ou de elementos a ela associados por terceiros sem autorização constitui violação dos direitos de propriedade industrial.

XIII. Protecção de Dados Pessoais

1. A Psicóloga Mariana Pereira Raposo é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos seus clientes, nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto.
2. Os dados pessoais recolhidos no âmbito do acompanhamento psicológico, incluindo dados relativos à saúde mental (dados de categoria especial nos termos do artigo 9.º do RGPD), são tratados exclusivamente pela Psicóloga e não são partilhados com outros profissionais do projecto Move&Mente ou com quaisquer terceiros, salvo nas situações previstas na secção VII dos presentes T&C.
3. As condições detalhadas de tratamento de dados pessoais constam da Política de Privacidade da Psicóloga, disponível no link da bio do Instagram https://www.instagram.com/movee_mente/ e na landing page <https://desafio.moveemente.pt/comecar-339038>.

XIV. Lei Aplicável e Resolução de Litígios

1. Os presentes termos e condições são regidos e interpretados de acordo com a lei portuguesa.
2. Em caso de litígio de natureza contratual — designadamente relativo a pagamentos, cancelamentos ou condições de prestação do serviço —, o Cliente pode recorrer aos tribunais judiciais portugueses competentes.
3. Em caso de queixa relativa à conduta profissional da Psicóloga, o Cliente pode dirigir-se à Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), entidade reguladora da profissão, através dos contactos disponíveis em www.ordemdospsicologos.pt.

XV. Apoio ao Cliente

1. O apoio ao Cliente é prestado através dos seguintes meios:
 - WhatsApp (preferencial): +351 961 222 854
 - Instagram: https://www.instagram.com/movee_mente/;
 - Email: move.mente22@gmail.com
2. As solicitações são respondidas, em regra, no prazo máximo de 48 horas úteis, podendo existir variações em períodos de maior afluência.
3. Por norma, a Psicóloga não responde a contactos após as 20h00, excepto em situações de urgência.
4. O suporte via WhatsApp entre sessões, incluído no acompanhamento, destina-se ao acolhimento e suporte emocional do Cliente, não constituindo sessão terapêutica para efeitos de duração ou facturação.

XVI. Alterações aos Termos e Condições

A Psicóloga reserva-se o direito de actualizar os presentes termos e condições, nomeadamente em caso de alterações legislativas ou deontológicas. As alterações são comunicadas ao Cliente por escrito, com antecedência razoável, em cumprimento dos princípios de boa-fé e transparência que regem a relação de acompanhamento psicológico.

Última actualização: 29 de Julho de 2026