



## Termos de uso para a plataforma vocacional Escolha certa

### CLÁUSULA DE ACEITE

#### ACEITE DOS TERMOS DE USO

AO UTILIZAR A PLATAFORMA VOCACIONAL ESCOLHA CERTA, O USUÁRIO DECLARA QUE LEU, COMPREENDEU E CONCORDA INTEGRALMENTE COM ESTES TERMOS DE USO.

Caso o Usuário não concorde, total ou parcialmente, com qualquer das disposições aqui previstas, não deverá acessar ou utilizar a plataforma.

A utilização da plataforma implica na aceitação plena e irrestrita destes Termos de Uso, bem como das demais políticas aplicáveis, incluindo a Política de Privacidade.

### 1. IDENTIFICAÇÃO DA PLATAFORMA

A plataforma **Escolha Certa Vocacional** é de propriedade da empresa **Escolha Certa Treinamentos Ltda**, com sede na Rua Gomes de Carvalho, nº 1266, Conjunto 78, bairro Vila Olímpia, na cidade de São Paulo/SP, Brasil.

Ao longo destes Termos de Uso, quando nos referirmos à “**Escolha Certa Vocacional**”, “**plataforma**” ou “**empresa**”, estaremos nos referindo à **Escolha Certa Treinamentos Ltda**.

---

### ITEM 2 – SOBRE A PLATAFORMA E FORMA DE ACESSO (VERSÃO PREMIUM)

#### 2. SOBRE A PLATAFORMA E FORMA DE ACESSO

A **Escolha Certa Vocacional** é uma plataforma digital de orientação vocacional baseada em metodologias próprias, testes estruturados e uso de inteligência artificial, com a finalidade de auxiliar usuários no processo de autoconhecimento e tomada de decisão de carreira.

A plataforma tem como objetivo apoiar o usuário na identificação de:

- interesses profissionais
- habilidades naturais
- estilo de funcionamento

- ambiente de trabalho ideal
- possíveis caminhos de carreira compatíveis com seu perfil

A Escolha Certa Vocacional busca transformar a forma como adolescentes e jovens adultos tomam decisões profissionais, oferecendo uma experiência estruturada, acessível e orientada por dados, aliada à reflexão pessoal e desenvolvimento individual.

---

## 2.1. COMO ACESSAR A PLATAFORMA

Para acessar a plataforma, o usuário deverá realizar cadastro prévio, fornecendo informações pessoais necessárias para a criação de sua conta.

Durante o cadastro, poderão ser solicitados dados como:

- nome completo
- e-mail
- data de nascimento
- informações complementares necessárias para a utilização da plataforma

O usuário declara que todas as informações fornecidas:

- são verdadeiras
- são precisas
- estão atualizadas

Sendo o único responsável pela veracidade dos dados informados.

Não será permitido:

- criação de contas falsas
- uso de dados de terceiros sem autorização
- fornecimento de informações incorretas ou incompletas

Caso o usuário deseje compreender de forma detalhada quais dados são coletados e como são utilizados, deverá consultar a **Política de Privacidade** da plataforma.

---

## 2.2. NATUREZA DO SERVIÇO

A Escolha Certa Vocacional não presta serviços de natureza:

- psicológica
- psiquiátrica
- médica

A plataforma não realiza diagnósticos clínicos, nem identifica transtornos emocionais ou psicológicos.

Os conteúdos e resultados gerados:

- possuem caráter exclusivamente educacional e informativo
- não substituem acompanhamento profissional especializado

Recomenda-se que decisões relevantes de carreira sejam complementadas por orientação profissional adequada, quando necessário.

### 2.3. ACESSO À PLATAFORMA POR MEIO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Quando a contratação da plataforma **Escolha Certa Vocacional** for realizada por instituições de ensino, o acesso dos usuários poderá ocorrer por meio de **códigos individuais de acesso, incluindo QR Codes exclusivos**.

Nesses casos:

- A instituição contratante adquirirá um número determinado de acessos, correspondente à quantidade de usuários (alunos) prevista em contrato;
- A Escolha Certa disponibilizará à instituição **QR Codes individuais**, correspondentes a cada acesso adquirido, os quais deverão ser distribuídos aos alunos pela própria instituição;
- Cada QR Code será **único, individual e intransferível**, sendo vinculado a um único acesso à plataforma e à realização de um único teste vocacional;
- A instituição de ensino será **integralmente responsável pela guarda, distribuição e controle dos QR Codes**, devendo garantir que sejam entregues corretamente aos alunos destinatários;
- A Escolha Certa Vocacional **não se responsabiliza por uso indevido dos QR Codes**, incluindo, mas não se limitando a:
  - compartilhamento entre alunos;
  - uso por terceiros não autorizados (colegas, familiares ou outras pessoas);
  - perda ou extravio dos códigos após sua disponibilização à instituição;
- Uma vez utilizado, o QR Code será considerado consumido, não sendo possível sua reutilização, substituição ou reemissão, salvo disposição contratual em contrário.

### 2.4. USO POR MENORES DE IDADE

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** é destinada, em grande parte, a adolescentes em processo de escolha profissional.

Nos casos em que o Usuário for **menor de 18 (dezoito) anos**, declara-se que:

- o acesso e utilização da plataforma deverão ocorrer com o **conhecimento e, quando necessário, consentimento de seus pais ou responsáveis legais**;
  - os responsáveis legais são considerados cientes da natureza do serviço, incluindo:
    - testes vocacionais;
    - análises comportamentais;
    - geração de relatórios;
- 

#### 2.4.1. USO POR MEIO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Quando o acesso à plataforma ocorrer por meio de **instituições de ensino (B2B)**:

- a escola poderá intermediar o acesso dos alunos à plataforma;
- caberá à instituição de ensino:
  - garantir que a utilização da plataforma esteja em conformidade com a legislação aplicável;
  - assegurar que os alunos estejam devidamente autorizados a participar;
- a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** não se responsabiliza pela ausência de consentimento dos responsáveis quando o acesso for intermediado pela instituição;

#### 2.5 Uso de Inteligência Artificial


A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** utiliza inteligência artificial para:

- gerar análises de perfil;
- interpretar respostas dos testes;
- personalizar resultados e recomendações de carreira;

O Usuário declara estar ciente de que:

- os resultados são baseados em modelos analíticos e probabilísticos;
- podem existir limitações, variações ou imprecisões;

Dessa forma:

 **os resultados devem ser interpretados como apoio à reflexão e orientação vocacional, e não como uma verdade absoluta ou definição definitiva de carreira.**

---

#### 2.4.2. LIMITAÇÕES

A plataforma:

- não realiza validação individual de consentimento parental;
- presume a boa-fé das informações fornecidas pelos usuários e instituições;

---

### 3. DEFINIÇÕES

Para melhor compreensão destes Termos de Uso, consideram-se as seguintes definições:

**a) Dado pessoal:** qualquer informação capaz de identificar uma pessoa natural ou torná-la identificável.

**b) Dado pessoal sensível:** informações que exigem maior proteção, por poderem gerar discriminação ao titular, tais como origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, nos termos da legislação aplicável.

**c) Bases legais:** hipóteses previstas na legislação que autorizam o tratamento de dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

**d) Dados de avaliação vocacional:** informações fornecidas pelo usuário ao longo da utilização da plataforma, incluindo respostas a testes, preferências, interesses e dados comportamentais utilizados para geração de relatórios.

**e) Titular de dados:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados.

**f) Usuário:** pessoa física ou jurídica que utiliza a plataforma **Escolha Certa Vocacional** como destinatário final.

**g) Tratamento de dados pessoais:** qualquer operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação.

**h) Plataforma:** sistema digital denominado **Escolha Certa Vocacional**, destinado à orientação vocacional.

**i) Relatórios:** análises geradas pela plataforma com base nos dados fornecidos pelo usuário.

**j) Controlador:** pessoa natural ou jurídica responsável por tomar as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

**k) Operador:** pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador e de acordo com suas instruções.

**l) DPO ou Encarregado de Dados:** pessoa indicada pela **Escolha Certa Vocacional** para atuar como canal de comunicação entre o titular dos dados, a empresa e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

**m) Terceiros:** todas as pessoas físicas ou jurídicas com as quais a **Escolha Certa Vocacional** possa se relacionar, incluindo prestadores de serviços, fornecedores, parceiros, contratados ou subcontratados.

## ITEM 4 – LICENÇA DE USO DA PLATAFORMA (VERSÃO PREMIUM ADAPTADA)

### 4. LICENÇA DE USO DA PLATAFORMA

O acesso à plataforma **Escolha Certa Vocacional** é concedido ao usuário por meio de uma **licença de uso**, o que significa que o usuário está autorizado a utilizar a plataforma conforme as condições estabelecidas nestes Termos de Uso e de acordo com o plano contratado.

A concessão da licença não implica, em nenhuma hipótese, na transferência de propriedade da plataforma, de seus conteúdos, metodologias, testes, relatórios ou quaisquer elementos que a compõem.

Essa licença possui as seguintes características:

- **Não exclusiva:** outros usuários poderão utilizar a plataforma simultaneamente;
- **Limitada:** o acesso será concedido de acordo com as condições do plano contratado (tempo, funcionalidades e quantidade de uso);
- **Intransferível:** o usuário não poderá ceder, compartilhar ou transferir sua licença a terceiros;
- **Revogável:** a licença poderá ser suspensa ou cancelada em caso de violação destes Termos de Uso ou por solicitação do próprio usuário.

De forma simplificada, a licença de uso permite ao usuário acessar e utilizar a plataforma enquanto sua conta estiver ativa e em conformidade com as condições estabelecidas, respeitando os limites do plano contratado.

A plataforma, suas funcionalidades, conteúdos, testes vocacionais, relatórios, metodologias e toda a tecnologia envolvida são de titularidade exclusiva da **Escolha Certa Treinamentos Ltda**, sendo apenas disponibilizados ao usuário para uso, nos termos desta licença.

## ITEM 5 – PLANOS, CONTRATAÇÃO E BENEFÍCIOS DA PLATAFORMA

### 5. PLANOS E MODALIDADES DE CONTRATAÇÃO

A plataforma **Escolha Certa Vocacional** oferece diferentes modalidades de acesso, que podem ser adquiridas por usuários individuais ou por instituições de ensino, conforme descrito a seguir:

---

### 5.1. MÓDULO 1 – PERFIL DE PERSONALIDADE E FUNCIONAMENTO

O usuário poderá contratar exclusivamente o **Módulo 1**, voltado ao autoconhecimento e desenvolvimento pessoal.

Neste módulo, o usuário terá acesso a análises relacionadas a:

- funcionamento emocional
- perfil de personalidade
- forma de lidar com desafios
- habilidades naturais
- estilo e modelo de trabalho ideal
- ambiente de trabalho mais compatível
- pontos de atenção para desenvolvimento pessoal

O **Módulo 1** é indicado tanto para:

- adolescentes
  - quanto para adultos que desejam aprofundar seu autoconhecimento e desenvolvimento profissional
- 

### 5.2. MÓDULO COMPLETO (MÓDULO 1 + MÓDULO 2)

O usuário poderá contratar o acesso completo à plataforma, incluindo o **Módulo 1** e o **Módulo 2**.

Além das análises do Módulo 1, o usuário terá acesso ao **Módulo 2**, que tem como objetivo:

- identificar áreas profissionais mais compatíveis com o perfil do usuário
- sugerir possíveis caminhos de carreira
- auxiliar na tomada de decisão profissional

Este formato é especialmente indicado para:

- adolescentes em fase de escolha de carreira
- usuários em processo de transição ou redefinição profissional

---

### 5.3. FORMAS DE PAGAMENTO

#### a) Usuários individuais (B2C)

Quando a contratação for realizada diretamente pelo site da plataforma:

- o pagamento será efetuado por meio de **cartão de crédito**
- o acesso será liberado após a confirmação do pagamento

---

#### b) Instituições de ensino (B2B)

Quando a contratação for realizada por escolas ou instituições:

- o pagamento será realizado por meio do **departamento financeiro da Escolha Certa Treinamentos Ltda**
- as condições comerciais poderão ser formalizadas por contrato específico

Cada instituição poderá adquirir:

- um número determinado de acessos/testes
- correspondente à quantidade de alunos atendidos

---

### 5.4. BENEFÍCIOS E CONTEÚDOS DISPONIBILIZADOS

Os usuários que adquirirem acesso à plataforma, seja de forma individual ou por meio de instituições de ensino, terão acesso a conteúdos complementares, que poderão incluir:

- materiais em PDF sobre profissões
- vídeos explicativos sobre carreiras
- conteúdos educacionais relacionados à escolha profissional

Esses conteúdos poderão permanecer disponíveis ao usuário **por tempo indeterminado**, conforme as condições da plataforma à época do acesso.

---

### 5.5. CARÁTER INDIVIDUAL DO ACESSO

O acesso à plataforma é pessoal e individual, sendo vedado:

- compartilhamento de acessos
  - utilização por terceiros não autorizados
-

## 5.6. COMUNICAÇÕES E CANAIS OFICIAIS

O usuário declara estar ciente de que:

**Deve confiar exclusivamente em informações, comunicações e ofertas provenientes dos canais oficiais da Escolha Certa Vocacional, incluindo:**

- site oficial
- e-mail institucional
- canais autorizados pela empresa

A Escolha Certa Vocacional **não se responsabiliza por comunicações realizadas por terceiros**, incluindo:

- ofertas não oficiais
- promessas de acesso ou benefícios não autorizados

Em caso de dúvida, o usuário deverá entrar em contato por meio dos canais oficiais da plataforma.

E-mail : [suporte@escolhacertavocacional.com.br](mailto:suporte@escolhacertavocacional.com.br)

## 5.7. REEMBOLSO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O Usuário poderá solicitar o reembolso do valor pago no prazo de até **07 (sete) dias corridos**, contados a partir da data da contratação, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, o direito de reembolso será aplicável **somente nos casos em que não houver utilização efetiva da plataforma.**

Considera-se como utilização da plataforma, incluindo, mas não se limitando a:

- acesso ao sistema
- início da realização dos testes
- visualização total ou parcial dos relatórios
- consumo dos conteúdos disponibilizados

Após o início da utilização da plataforma ou acesso aos resultados, o serviço será considerado **integralmente prestado**, não sendo aplicável o reembolso, tendo em vista a natureza digital e de consumo imediato do serviço.

Caso o Usuário deseje interromper o uso da plataforma, poderá realizar o cancelamento, conforme as disposições destes Termos de Uso, sem direito à restituição de valores após a utilização.

## 5.8. DATA DA CONTRATAÇÃO

A data de contratação da plataforma **Escolha Certa Vocacional** será definida conforme a modalidade de aquisição do serviço, podendo variar de acordo com o tipo de usuário:

---

#### **a) Usuários individuais (contratação via site)**

Nos casos em que a contratação for realizada diretamente pelo site da plataforma:

- a contratação será considerada efetivada na data de confirmação do pagamento realizado via cartão de crédito;
  - o acesso à plataforma será liberado de forma imediata após a aprovação da transação;
  - a data de cobrança poderá variar de acordo com o meio de pagamento e operadora do cartão, não sendo necessariamente coincidente com a data de acesso à plataforma.
- 

#### **b) Instituições de ensino (contratação via contrato)**

Nos casos em que a contratação for realizada por instituições de ensino:

- a contratação será formalizada por meio de contrato específico firmado entre as partes;
- a efetivação do serviço ocorrerá após a confirmação do pagamento, conforme as condições comerciais acordadas;
- após a confirmação do pagamento, a Escolha Certa Vocacional disponibilizará à instituição os acessos correspondentes, por meio de **QR Codes individuais**, de acordo com a quantidade de testes adquiridos;

A partir da disponibilização dos QR Codes:

- considera-se iniciada a prestação do serviço;
- a instituição passa a ser responsável pela distribuição dos acessos aos alunos, conforme previsto nestes Termos.

### **5.9. ALTERAÇÃO DE VALORES DA PLATAFORMA**

A **Escolha Certa Vocacional** reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, os valores de seus planos, serviços e funcionalidades, considerando a constante evolução tecnológica da plataforma, bem como investimentos realizados em inovação, desenvolvimento e manutenção.

---

#### **a) Contratações por instituições de ensino (B2B)**

Nos casos de contratação por escolas ou instituições:

- qualquer alteração de valores será comunicada com **antecedência mínima de 30 (trinta) dias**;
- para contratos com vigência anual, a Escolha Certa Vocacional compromete-se a **manter os valores e condições contratadas até o término do período vigente**;

Na renovação do contrato:

- os novos valores poderão ser aplicados conforme tabela vigente à época;
- caso a instituição não concorde com os novos valores, poderá optar pela não renovação do contrato;
- na ausência de manifestação ou cancelamento, a renovação poderá ocorrer já com os valores atualizados, conforme condições previamente acordadas.

---

## b) Contratações individuais (B2C)

Nos casos de contratação realizada diretamente pelo site da plataforma:

- o valor do serviço será aquele apresentado ao usuário no momento da compra;
- após a confirmação do pagamento, a Escolha Certa Vocacional **garante o cumprimento do valor contratado**, não havendo alteração para aquela transação específica;

A plataforma poderá, no entanto:

- alterar seus preços para futuras contratações;
- atualizar valores conforme evolução da tecnologia, funcionalidades e melhorias da plataforma.

## 5.10. PROMOÇÕES E DESCONTOS

A **Escolha Certa Vocacional** poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos por meio de promoções, campanhas comerciais ou condições especiais, podendo estas ser destinadas:

- a um grupo específico de usuários;
- ao público em geral;
- a instituições de ensino que ainda não utilizam a plataforma;
- ou conforme condições comerciais previamente estabelecidas.

Os descontos concedidos:

- terão validade **exclusivamente durante o período indicado na respectiva promoção**;
- serão aplicáveis apenas nas condições especificadas na oferta;

- após o término do período promocional, os valores retornarão automaticamente aos preços originais praticados pela plataforma;

O faturamento posterior ao período promocional será realizado com base nos valores vigentes à época da cobrança.

---

#### 5.10.1. DESTINAÇÃO DAS PROMOÇÕES

As promoções poderão ser destinadas exclusivamente a:

- novos usuários da plataforma;
- novos clientes institucionais (escolas);

A Escolha Certa Vocacional poderá, a seu critério, **não estender condições promocionais a usuários ou instituições já ativas**, uma vez que tais campanhas têm como objetivo a expansão da base de novos usuários.

---

#### 5.10.2. DESCONTOS CONTRATUAIS

Descontos também poderão ser aplicados em razão de:

- negociações comerciais específicas;
- contratos com instituições de ensino;
- volume de acessos adquiridos;
- escolha de planos com maior duração (como planos anuais).

De modo geral, planos com vigência mais longa poderão apresentar valores mais vantajosos em relação a planos de menor duração.

---

#### 5.10.3. CANCELAMENTO DE DESCONTOS

A Escolha Certa Vocacional reserva-se o direito de suspender ou cancelar benefícios, descontos ou condições promocionais caso seja verificado:

- descumprimento destes Termos de Uso;
- uso indevido da plataforma;
- violação da legislação aplicável;
- tentativa de obtenção de vantagem indevida.

#### 5.11. ALTERAÇÃO DO CONTRATO E AMPLIAÇÃO DE ACESSOS (INSTITUIÇÕES DE ENSINO)

A **Escolha Certa Vocacional** permite que instituições de ensino ajustem a quantidade de acessos contratados ao longo da vigência do contrato, conforme suas necessidades.

A instituição poderá, a qualquer momento:

- ampliar a quantidade de testes adquiridos;
- incluir novas turmas, séries ou grupos de alunos;
- contratar acessos adicionais além do volume inicialmente previsto.

Nesses casos:

- será realizado um **ajuste comercial proporcional**, considerando a quantidade adicional de acessos contratados;
- os novos acessos serão disponibilizados por meio de novos **QR Codes individuais**, conforme o número de testes adquiridos;
- os acessos adicionais seguirão as mesmas condições contratuais vigentes, salvo disposição em contrário formalizada entre as partes.

A ampliação do contrato:

- não altera automaticamente a vigência do contrato original, salvo negociação específica;
- poderá implicar em atualização proporcional do valor contratado, de acordo com a tabela vigente no momento da ampliação.

---

 **Importante**

A ampliação de acessos não implica em substituição ou reutilização de acessos já utilizados, sendo cada teste individual, único e vinculado a um único usuário, conforme previsto nestes Termos de Uso.

#### 5.11.1. Redução de acessos (Downgrade)

Nos casos em que a instituição de ensino optar por **reduzir a quantidade de acessos/testes contratados**, fica estabelecido que:

- **não haverá ressarcimento ou reembolso de valores já pagos**, em razão da natureza do serviço contratado;
- a eventual redução de volume contratual **passará a valer apenas para futuras contratações ou renovações**, não afetando o contrato vigente;
- os acessos já disponibilizados, incluindo QR Codes emitidos, **não poderão ser cancelados, substituídos ou reutilizados**.

## ITEM 6 – DEVERES DO USUÁRIO NO USO DA PLATAFORMA

### 6. DEVERES DO USUÁRIO NO USO DA PLATAFORMA ESCOLHA CERTA VOCACIONAL

---

### 6.1. Respeito aos Termos e Políticas

Durante a utilização da plataforma **Escolha Certa Vocacional**, o Usuário compromete-se a:

- respeitar integralmente estes Termos de Uso;
- cumprir todas as políticas aplicáveis, incluindo a Política de Privacidade;

O uso da plataforma implica na aceitação contínua dessas regras.

---

### 6.2. Segurança do Ambiente de Acesso

O Usuário é responsável por manter seguro o dispositivo utilizado para acesso à plataforma, devendo adotar medidas como:

- utilização de antivírus atualizado;
- uso de softwares originais e confiáveis;
- proteção por senha e demais mecanismos de segurança;

Essas medidas visam proteger tanto a conta do Usuário quanto a integridade da plataforma.

---

### 6.3. Uso Responsável da Plataforma

O Usuário compromete-se a utilizar a plataforma de forma ética, responsável e dentro dos limites legais, sendo vedado:

- produzir, inserir ou compartilhar conteúdos ilegais;
  - utilizar a plataforma para fins abusivos, prejudiciais ou ilícitos;
  - inserir informações falsas, enganosas ou que possam causar danos a terceiros;
  - utilizar a plataforma de forma que viole direitos de terceiros ou a legislação vigente.
- 

### 6.4. Respeito à Diversidade e à Integridade das Pessoas

O Usuário compromete-se a manter uma conduta respeitosa em todas as interações relacionadas à plataforma, sendo vedado:

- qualquer tipo de discriminação, incluindo, mas não se limitando a:
  - etnia

- religião
  - gênero
  - orientação sexual
  - nacionalidade
  - idade
  - condição social
- 

## 6.5. Respeito aos Direitos da Plataforma

É expressamente proibido ao Usuário:

- copiar, reproduzir ou distribuir conteúdos da plataforma;
- realizar engenharia reversa ou tentativa de acesso indevido à tecnologia;
- vender, sublicenciar ou explorar comercialmente qualquer conteúdo da plataforma;
- utilizar a metodologia, testes ou relatórios sem autorização prévia da **Escolha Certa Treinamentos Ltda.**

## ITEM 7 – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

### 7. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

O acesso do Usuário à **Plataforma Vocacional Escolha Certa** poderá ser suspenso ou cancelado, a qualquer momento, nas seguintes hipóteses:

- A. suspeita de fraude;
- B. realização de engenharia reversa ou tentativa de acesso indevido à tecnologia da plataforma;
- C. obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita;
- D. descumprimento de qualquer condição prevista nestes Termos de Uso, na Política de Privacidade ou na legislação aplicável;
- E. decisão da **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, a seu exclusivo critério, de descontinuar total ou parcialmente seus serviços.

Caso alguma das condutas acima seja identificada, a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** poderá:

- analisar a situação;
- suspender temporariamente o acesso do Usuário;
- ou cancelar definitivamente a conta, conforme a gravidade da ocorrência.

Sempre que possível, o Usuário será notificado sobre a suspensão ou cancelamento de sua conta.

Caso seja constatada violação destes Termos de Uso:

- não será devida qualquer indenização ao Usuário;
- a Plataforma poderá adotar as medidas cabíveis, inclusive judiciais, para resguardar seus direitos e eventuais prejuízos.

## ITEM 8 – CANCELAMENTO DO CONTRATO (B2C E B2B)

### 8. CANCELAMENTO DO CONTRATO

As condições de cancelamento da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** variam conforme a modalidade de contratação, distinguindo-se entre:

- **Usuários individuais (B2C)**
- **Instituições de ensino (B2B)**

---

#### 8.1. CANCELAMENTO PARA USUÁRIOS INDIVIDUAIS (B2C)

Nos casos de contratação realizada diretamente pelo site da plataforma:

- o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até **07 (sete) dias corridos**, contados da data da contratação, conforme previsto na legislação aplicável;
- o reembolso será aplicável **somente nos casos em que não houver utilização efetiva da plataforma**, conforme definido nestes Termos de Uso;
- após o início da utilização, incluindo a realização do teste ou acesso aos resultados, o serviço será considerado **integralmente prestado**, não sendo aplicável o reembolso;

Considerando a natureza digital do serviço:

- o acesso à plataforma é imediato após a confirmação do pagamento;
- o conteúdo é disponibilizado de forma integral desde o primeiro acesso;

Dessa forma:

- **não há cancelamento com restituição de valores após o uso da plataforma;**

---

#### 8.2. CANCELAMENTO PARA INSTITUIÇÕES DE ENSINO (B2B)

Nos casos de contratação realizada por instituições de ensino:

- o cancelamento poderá ser solicitado a qualquer momento, mediante **aviso prévio mínimo de 30 (trinta) dias**;
- o cancelamento interrompe a **renovação automática do contrato**, quando aplicável;
- o contrato permanecerá vigente até o término do período já contratado e pago;

Após o cancelamento:

- a instituição continuará com acesso à plataforma até o final da vigência contratual;
- após esse período, o acesso às funcionalidades será encerrado;

---

### 8.3. REEMBOLSO (B2B)

Para contratações realizadas por instituições de ensino:

- **não serão realizados reembolsos proporcionais ou parciais** dos valores já pagos;

Isso se justifica pelo fato de que:

- os acessos são disponibilizados integralmente após a contratação;
- a estrutura tecnológica e operacional já é disponibilizada à instituição desde o início da vigência contratual;

---

### 8.4. TESTES, LICENÇAS E ACESSOS (B2B)

Nos contratos com instituições:

- todos os acessos/testes adquiridos e pagos poderão ser utilizados durante a vigência do contrato;
- os testes disponibilizados por meio de QR Codes são:
  - individuais
  - únicos
  - não reutilizáveis
- após o cancelamento:
  - não haverá liberação de novos acessos;
  - não haverá reativação automática de testes não utilizados;

A Plataforma Vocacional Escolha Certa:

- manterá armazenados os dados e resultados dos testes já realizados;

- poderá manter tais informações em ambiente seguro, conforme suas políticas e legislação aplicável;
- 

## 8.5. LIMITAÇÃO DE BENEFÍCIOS APÓS CANCELAMENTO

Após o término do contrato:

- o acesso a funcionalidades ativas da plataforma poderá ser encerrado;
- eventuais conteúdos complementares poderão permanecer disponíveis, conforme política vigente;

Novos acessos, testes ou funcionalidades:

- somente serão disponibilizados mediante **nova contratação e pagamento**;

## 8.6. TRATAMENTO E EXCLUSÃO DE DADOS APÓS CANCELAMENTO

Após o cancelamento do contrato ou término da relação com a **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, o tratamento dos dados pessoais e informações geradas durante o uso da plataforma seguirá as disposições abaixo:

---

### a) Usuários individuais (B2C)

Nos casos de contratação individual:

- os dados pessoais e informações geradas poderão ser mantidos pela plataforma pelo período necessário para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou para resguardo de direitos;
  - após esse período, os dados poderão ser excluídos ou anonimizados, conforme as políticas internas da plataforma;
  - o Usuário poderá solicitar a exclusão de seus dados, nos termos da legislação aplicável e da Política de Privacidade;
- 

### b) Instituições de ensino (B2B)

Nos casos de contratação por instituições de ensino:

- os dados relacionados aos testes realizados pelos alunos poderão ser mantidos pela plataforma, conforme previsto contratualmente e para fins educacionais, operacionais e de resguardo jurídico;
- a manutenção desses dados poderá ocorrer mesmo após o término do contrato, quando necessário para:
  - cumprimento de obrigações legais;

- auditorias;
  - proteção de direitos da plataforma;
  - mediante solicitação formal da instituição ou do titular dos dados, poderá ser avaliada a exclusão ou anonimização das informações, conforme a legislação vigente;
- 

## Disposição geral

De forma geral:

- os dados e informações poderão ser excluídos após o encerramento da relação com a plataforma;
- **excetuam-se os casos em que sua manutenção seja necessária por obrigação legal, regulatória ou contratual**, ou para o exercício regular de direitos;

## 9. PROPRIEDADE INTELECTUAL (B2C E B2B)

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** é a única e exclusiva titular de todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à plataforma, aplicável tanto a **usuários individuais (B2C)** quanto a **instituições de ensino (B2B)**, incluindo, mas não se limitando a:

- software da plataforma;
- códigos-fonte;
- funcionalidades e arquitetura do sistema;
- bancos de dados;
- metodologias de avaliação vocacional;
- testes, questionários e estruturas de análise;
- relatórios gerados;
- conteúdos educacionais;
- site, interfaces e design;
- logotipos, marcas e nomes comerciais;

- domínio e subdomínios;
- imagens, ilustrações, ícones e vídeos;
- textos, apresentações e conteúdos de áudio;
- fluxos operacionais e tecnologia aplicada;
- quaisquer outros conteúdos disponibilizados pela plataforma.

Ao utilizar a **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, o Usuário — seja pessoa física ou instituição — recebe uma **licença de uso limitada, não exclusiva, intransferível e revogável**, exclusivamente para fins de acesso e utilização da plataforma, nos termos destes Termos de Uso.

Essa licença:

- não implica em cessão de direitos;
- não transfere titularidade sobre qualquer conteúdo, metodologia ou tecnologia;
- não concede ao Usuário qualquer direito de exploração comercial sobre a plataforma ou seus elementos.

---

## 9.1. USO INDEVIDO

É expressamente vedado ao Usuário, seja na condição de **B2C ou B2B**:

- copiar, reproduzir ou distribuir conteúdos da plataforma;
- utilizar, replicar, adaptar ou divulgar os testes, metodologias ou estruturas de avaliação;
- compartilhar relatórios, materiais ou conteúdos de forma não autorizada;
- realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar ou tentar acessar indevidamente a tecnologia da plataforma;
- explorar comercialmente qualquer conteúdo, funcionalidade ou metodologia sem autorização prévia e expressa;
- utilizar os conteúdos da plataforma para desenvolvimento de produtos, serviços ou soluções concorrentes;
- permitir que terceiros utilizem ou tenham acesso indevido aos conteúdos protegidos.

**De forma complementar, é expressamente vedado ao Usuário, seja na condição de B2C ou B2B:**

- copiar, distribuir, modificar, exibir, reproduzir ou transmitir conteúdos da plataforma;

- explorar comercialmente, total ou parcialmente, qualquer conteúdo ou funcionalidade;
- praticar engenharia reversa, descompilar, desmontar ou tentar acessar indevidamente a tecnologia da plataforma;
- ou, de qualquer forma, violar os direitos de propriedade intelectual da **Plataforma Vocacional Escolha Certa**.

---

## 9.2. RESPONSABILIDADE POR VIOLAÇÃO

O uso indevido da plataforma ou a violação dos direitos de propriedade intelectual da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** poderá sujeitar o Usuário, seja individual ou institucional, às medidas legais cabíveis, incluindo:

- suspensão ou cancelamento do acesso à plataforma;
- responsabilização civil;
- indenização por perdas e danos;
- demais sanções previstas na legislação aplicável.

O uso indevido da propriedade intelectual da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** ensejará a responsabilidade do Usuário, seja na condição de **B2C ou B2B**, incluindo, mas não se limitando, à obrigação de indenizar por perdas e danos, **sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis nas esferas civil, administrativa e penal**, conforme a legislação vigente.

## 9.3 METODOLOGIA E CONTEÚDO AUTORAL

A metodologia vocacional, estrutura dos testes, lógica de análise, organização dos questionários e modelos de relatórios da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** constituem ativos intelectuais exclusivos da empresa.

Tais elementos são protegidos pela legislação de propriedade intelectual, sendo vedada sua:

- reprodução total ou parcial;
- adaptação;
- distribuição;
- utilização comercial;

por quaisquer terceiros, sem autorização prévia e expressa da **Plataforma Vocacional Escolha Certa**.

## ITEM 10 – ISENÇÃO LEGAL

### 10. ISENÇÃO LEGAL

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** possui caráter **estritamente educacional, informativo e orientativo**, sendo destinada a auxiliar usuários no processo de autoconhecimento, compreensão de perfil pessoal e identificação de possíveis caminhos profissionais.

Os conteúdos, testes, análises e relatórios disponibilizados pela plataforma:

- têm como objetivo apoiar a reflexão e o desenvolvimento do usuário;
  - não constituem, em nenhuma hipótese, garantia de resultado;
  - não devem ser interpretados como definição definitiva de carreira;
- 

#### 10.1. LIMITAÇÃO DO ESCOPO DO SERVIÇO

A utilização da plataforma não caracteriza:

- prestação de serviços psicológicos;
- prestação de serviços psiquiátricos;
- prestação de serviços médicos;
- consultoria profissional personalizada;
- orientação vocacional individual conduzida por profissional habilitado;

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** não substitui, em nenhuma hipótese:

- acompanhamento com psicólogos, terapeutas ou profissionais da saúde;
  - orientação de carreira realizada por especialistas;
  - aconselhamento educacional individualizado;
- 

#### 10.2. AUSÊNCIA DE DIAGNÓSTICO

A plataforma:

- não realiza diagnósticos clínicos ou psicológicos;
- não identifica transtornos emocionais, comportamentais ou psiquiátricos;
- não possui finalidade terapêutica;

Caso o usuário identifique sinais de sofrimento emocional ou necessidade de acompanhamento profissional, recomenda-se a busca por especialistas qualificados.

---

### 10.3. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOBRE DECISÕES

As decisões tomadas pelo Usuário com base nas informações fornecidas pela plataforma são de sua **exclusiva responsabilidade**.

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** não se responsabiliza por:

- escolhas profissionais realizadas pelo usuário;
  - mudanças de carreira;
  - insatisfação com decisões tomadas;
  - resultados acadêmicos ou profissionais futuros;
- 

### 10.4. CARÁTER DINÂMICO DOS RESULTADOS

O Usuário reconhece que:

- os resultados obtidos refletem o momento atual de sua vida;
- suas preferências, interesses e habilidades podem evoluir ao longo do tempo;
- é possível que haja mudanças significativas de direcionamento profissional ao longo da vida;

A plataforma incentiva o uso contínuo do autoconhecimento como ferramenta de evolução pessoal e profissional.

---

### 10.5. USO RESPONSÁVEL DAS INFORMAÇÕES

Os conteúdos fornecidos pela plataforma devem ser utilizados como:

- instrumento de apoio à decisão;
- base para reflexão pessoal;

E não como:

- orientação definitiva;
- decisão única e irreversível;

### 10.6. LIMITAÇÕES TÉCNICAS E DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** utiliza tecnologia de inteligência artificial e modelos analíticos para geração de resultados, relatórios e recomendações.

Dessa forma, o Usuário reconhece que:

- os conteúdos, análises e recomendações gerados pela plataforma podem apresentar **imprecisões, limitações técnicas ou interpretações não absolutas**;

- os resultados não são garantidos como **corretos, completos, atualizados ou aplicáveis a todas as situações individuais**;
- as análises não consideram integralmente fatores externos, contextuais ou subjetivos da vida do usuário;

A plataforma não garante que os resultados:

- estejam totalmente alinhados com a realidade profissional do usuário;
- representem a melhor ou única escolha de carreira;
- estejam atualizados com todas as mudanças do mercado ou do contexto individual do usuário;

### 10.7. LIMITAÇÕES AVANÇADAS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** utiliza modelos de probabilidade, algoritmos e sistemas de inteligência artificial que, embora desenvolvidos para fornecer suporte informativo e auxiliar no processo de orientação vocacional, podem apresentar:

- falhas técnicas;
- omissões;
- interpretações imprecisas;
- resultados incompatíveis com as expectativas do usuário;
- análises que não reflitam integralmente a realidade individual;

Em determinados contextos, especialmente aqueles que envolvam:

- múltiplas variáveis pessoais;
- fatores subjetivos;
- contextos emocionais ou comportamentais complexos;

os resultados podem não capturar integralmente a complexidade da situação do usuário.

O Usuário declara estar ciente de que:

- a tecnologia utilizada opera com base em **inferências probabilísticas**;
- os resultados não são determinísticos nem definitivos;
- existem **limitações técnicas, operacionais e contextuais inerentes ao estado atual da inteligência artificial**;

Dessa forma, não é possível garantir:

- precisão absoluta;
- completude das análises;

- neutralidade total dos resultados;

Os conteúdos gerados pela plataforma devem ser interpretados como **instrumentos de apoio à reflexão**, e não como conclusões definitivas ou determinantes para decisões de vida.

#### 10.8. RECOMENDAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO PROFISSIONAL

Recomenda-se expressamente que os resultados, análises e relatórios gerados pela **Plataforma Vocacional Escolha Certa** sejam utilizados como instrumento de apoio e reflexão, devendo, sempre que necessário, ser complementados por orientação de profissionais qualificados.

O usuário é encorajado a buscar:

- orientação vocacional especializada;
- acompanhamento com psicólogos ou terapeutas;
- aconselhamento educacional ou profissional;

especialmente em situações que envolvam:

- dúvidas relevantes sobre escolha de carreira;
- tomada de decisões importantes;
- questões emocionais ou comportamentais;

A plataforma não substitui o acompanhamento humano especializado, sendo recomendada sua utilização em conjunto com orientação profissional, quando aplicável.

#### 10.9 DISPOSIÇÃO SOBRE BEM-ESTAR EMOCIONAL

A Plataforma Vocacional Escolha Certa não se destina ao suporte emocional, psicológico ou terapêutico dos usuários.

Caso o Usuário esteja vivenciando:

- sofrimento emocional;
- ansiedade, insegurança ou angústia relacionada à sua vida pessoal ou profissional;
- dificuldades emocionais relevantes;

recomenda-se, de forma expressa, a busca por apoio profissional qualificado, como psicólogos, terapeutas ou outros especialistas da área da saúde.

A plataforma:

- não realiza acompanhamento emocional;
- não substitui suporte psicológico;
- não se responsabiliza por situações relacionadas à saúde emocional do Usuário;

Os conteúdos e análises disponibilizados têm finalidade exclusivamente educacional e de orientação vocacional, devendo ser utilizados como ferramenta de apoio ao autoconhecimento.

#### 10.10 LINKS EXTERNOS E CONTEÚDOS DE TERCEIROS

A Plataforma Vocacional Escolha Certa poderá disponibilizar, ao longo de sua navegação ou em seus conteúdos, links, redirecionamentos ou referências para:

- sites de terceiros;
- instituições de ensino;
- plataformas educacionais;
- conteúdos informativos externos;
- vídeos, materiais ou ferramentas complementares;

Tais conteúdos têm como finalidade exclusivamente informativa e de apoio à orientação vocacional.

O Usuário declara estar ciente de que:

- tais sites e conteúdos não são controlados pela Plataforma Vocacional Escolha Certa;
- cada terceiro possui suas próprias políticas, termos e práticas;

Dessa forma, a Plataforma Vocacional Escolha Certa:

- não se responsabiliza pela disponibilidade, conteúdo, precisão ou atualização dessas informações;
- não garante a veracidade, segurança ou adequação dos conteúdos de terceiros;
- não se responsabiliza por eventuais danos, prejuízos ou decisões tomadas com base em conteúdos externos;

O acesso a conteúdos de terceiros ocorre por conta e risco exclusivo do Usuário.

---

#### 10.11 SEGURANÇA DIGITAL E RISCOS TECNOLÓGICOS

A Plataforma Vocacional Escolha Certa adota medidas técnicas e organizacionais razoáveis para garantir a segurança de seus sistemas e dos dados tratados.

No entanto, o Usuário reconhece que o ambiente digital está sujeito a riscos inerentes, incluindo, mas não se limitando a:

- ataques cibernéticos;
- acessos não autorizados por terceiros;

- vírus, malwares ou softwares maliciosos;
- falhas de segurança fora do controle direto da plataforma;
- instabilidades de rede, internet ou infraestrutura tecnológica;

Dessa forma, a Plataforma Vocacional Escolha Certa:

- não garante que a plataforma estará totalmente livre de vulnerabilidades;
- não se responsabiliza por danos decorrentes de fatores externos ao seu controle;

O Usuário é responsável por adotar medidas de segurança adequadas, incluindo:

- utilização de dispositivos seguros;
- instalação de antivírus e softwares atualizados;
- proteção de suas credenciais de acesso;

## ITEM 11 – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

### 11. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

O Usuário, seja na condição de **usuário individual (B2C)** ou **instituição de ensino (B2B)**, reconhece que é o único e exclusivo responsável:

- pelas informações fornecidas durante o uso da plataforma;
- pela interpretação dos resultados, análises e relatórios gerados;
- pelas decisões pessoais, acadêmicas e profissionais tomadas com base nos conteúdos disponibilizados pela **Plataforma Vocacional Escolha Certa**;

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** não se responsabiliza por:

- decisões de carreira adotadas pelo usuário;
- mudanças de trajetória profissional;
- insatisfação com escolhas realizadas;
- resultados acadêmicos ou profissionais futuros;

---

#### 11.1. LIMITAÇÃO DE DANOS

Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** não será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso direto ou indireto da plataforma, incluindo, mas não se limitando a:

- danos diretos ou indiretos;
- danos materiais ou morais;

- lucros cessantes;
  - perda de uma chance;
  - danos emergentes;
  - danos punitivos ou especulativos;
- 

## 11.2. USO POR INSTITUIÇÕES DE ENSINO (B2B)

Nos casos de utilização da plataforma por instituições de ensino:

- a instituição é responsável pela forma como a plataforma é aplicada aos alunos;
- pela orientação complementar fornecida aos usuários;
- e pela interpretação dos resultados no contexto educacional;

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** não se responsabiliza por:

- decisões institucionais baseadas nos resultados;
- uso pedagógico inadequado;
- interpretação indevida por parte de educadores ou gestores;

## 11.3. RESPONSABILIDADE PELAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS

Os resultados, análises e relatórios gerados pela **Plataforma Vocacional Escolha Certa** são baseados exclusivamente nas informações e dados fornecidos pelo Usuário, seja na condição de **B2C** ou **B2B**.

O Usuário declara que:

- as informações fornecidas são verdadeiras, completas e atualizadas;
- possui legitimidade para fornecer tais dados;
- é responsável pela veracidade, legalidade e adequação das informações inseridas na plataforma;

O Usuário reconhece que:

- respostas imprecisas, incompletas, inconsistentes ou fornecidas sem atenção podem comprometer a qualidade dos resultados;
- a forma como os testes são respondidos impacta diretamente nas análises geradas pela plataforma;

Dessa forma, a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** não se responsabiliza por:

- erros ou distorções nos resultados decorrentes de informações incorretas ou incompletas;
- quaisquer danos ou prejuízos resultantes de interpretações baseadas em dados fornecidos de forma inadequada;

#### **11.4. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA PLATAFORMA**

Caso a **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, por qualquer motivo, venha a ser considerada responsável por eventual:

- falha técnica ou indisponibilidade do sistema;
- limitações inerentes à tecnologia utilizada;
- interpretações que não correspondam às expectativas do usuário;
- resultados gerados com base nas informações fornecidas;

a responsabilidade total da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** — seja de natureza contratual ou extracontratual — ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo Usuário ou pela instituição contratante nos últimos **12 (doze) meses anteriores ao evento**.

Caso o período de utilização seja inferior, o limite corresponderá ao valor proporcional efetivamente pago até a data do evento.

### **ITEM 12 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

#### **12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os padrões de disponibilidade e suporte técnico da **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, não implicando, em nenhuma hipótese, na garantia de funcionamento ininterrupto, contínuo ou totalmente livre de falhas.

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** compromete-se a envidar seus melhores esforços para manter a plataforma disponível aos usuários, com um índice de disponibilidade mensal de até **99%**, calculado com base no total de horas do respectivo mês.

---

#### **12.1. EXCLUSÕES DE DISPONIBILIDADE**

Para fins de cálculo da disponibilidade da plataforma, não serão considerados como indisponibilidade os períodos decorrentes de:

- manutenções programadas previamente comunicadas;
- atualizações, melhorias ou evoluções tecnológicas da plataforma;
- situações de caso fortuito ou força maior;

---

## 12.2. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE OPERACIONAL

Não serão consideradas falhas imputáveis à **Plataforma Vocacional Escolha Certa** quaisquer interrupções ou dificuldades de acesso decorrentes de fatores externos, incluindo, mas não se limitando a:

- A. problemas de conexão com a internet, rede local ou infraestrutura de telecomunicações do usuário ou da instituição de ensino;
- B. falta de energia elétrica ou instabilidade na rede elétrica do local de acesso;
- C. incompatibilidade, mau funcionamento ou falhas em dispositivos, navegadores, sistemas operacionais ou softwares utilizados para acesso à plataforma;
- D. configurações inadequadas do ambiente de acesso, incluindo instalação de extensões, plugins ou programas que interfiram no funcionamento da plataforma;
- E. qualquer outro fator externo à infraestrutura tecnológica sob controle direto da **Plataforma Vocacional Escolha Certa**;

---

## 12.3. AUSÊNCIA DE COMPENSAÇÕES

As situações descritas neste item:

- não gerarão direito a indenizações;
- não darão origem a créditos compensatórios;
- não ensejarão reembolsos;

---

## 12.4. NATUREZA DO SERVIÇO

O Usuário reconhece que a plataforma:

- opera em ambiente digital sujeito a variações técnicas;
- utiliza tecnologia baseada em inteligência artificial e sistemas online;
- pode sofrer atualizações, ajustes e melhorias contínuas;

Sendo assim, a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** compromete-se com a qualidade do serviço, mas não garante funcionamento contínuo sem interrupções.

## 12.5. SUPORTE AO USUÁRIO

O Usuário poderá entrar em contato com a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** por meio dos canais oficiais disponibilizados na plataforma, incluindo o e-mail de suporte:

👉 [suporte@escolhacertavocacional.com.br](mailto:suporte@escolhacertavocacional.com.br)

O suporte poderá ser acionado sempre que o Usuário necessitar de:

- auxílio na utilização do sistema;
- suporte técnico;
- esclarecimento de dúvidas relacionadas ao funcionamento da plataforma;

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** compromete-se a responder às solicitações no prazo de até **2 (dois) dias úteis**, considerando o fuso horário da cidade de São Paulo/SP, durante o horário comercial, compreendido entre **9h e 18h**.

Eventuais alterações nos horários de atendimento serão comunicadas com antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas**, por meio dos canais oficiais de comunicação da plataforma.

---

#### 12.5.1. TRATAMENTO DE DADOS NO SUPORTE

O tratamento de dados pessoais realizado no contexto do atendimento ao suporte seguirá:

- as diretrizes da **Política de Privacidade da Plataforma Vocacional Escolha Certa**;
- a legislação aplicável, especialmente a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018)**;

#### 12.5.2 ATENDIMENTO A CHAMADOS (VERSÃO AJUSTADA)

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** classifica os incidentes técnicos e operacionais de acordo com sua **severidade, impacto e complexidade**, buscando assegurar um atendimento proporcional à relevância de cada ocorrência.

Os incidentes poderão ser classificados conforme os níveis abaixo:

Impacto do Incidente	Tipo de Incidente	Prazo de resposta inicial sugerido
Alto	Vazamento comprovado de dados pessoais ou informações sensíveis de usuários ou instituições de ensino; indisponibilidade total da plataforma por período superior a	Até <b>12 horas</b> úteis

Impacto do Incidente	Tipo de Incidente	Prazo de resposta inicial sugerido
	1 (uma) hora; falhas críticas que impeçam o acesso geral ao sistema.	
<b>Médio</b>	Dados pessoais ou informações afetadas com impacto controlado; indisponibilidade parcial da plataforma; falhas que impactem parte dos usuários ou funcionalidades.	Até 1 (um) dia útil
<b>Baixo</b>	Erros técnicos, bugs na plataforma ou falhas em funcionalidades que não causem impacto significativo à estabilidade da plataforma ou à segurança das informações.	Até 2 (dois) dias úteis

---

### 12.5.3 OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- Os prazos acima referem-se ao **tempo de resposta inicial**, e não necessariamente ao prazo de resolução definitiva do incidente;
- O tempo de resolução poderá variar conforme a complexidade do caso, a necessidade de investigação técnica ou eventual dependência de terceiros;
- A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** compromete-se a priorizar os incidentes de maior impacto, adotando medidas proporcionais à gravidade da ocorrência.

### 12.5.4 CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO E PRIORIDADE DE INCIDENTES

Para fins de classificação dos incidentes, considera-se como “consequência gerenciável” aquela que:

- envolva dados pessoais não sensíveis (como nome, e-mail, telefone ou informações educacionais básicas);
- não represente risco concreto à liberdade, privacidade, reputação, dignidade, segurança física, emocional ou econômica do titular dos dados;
- tenha sido identificada e contida de forma imediata, com evidências de que não houve uso indevido, compartilhamento indevido ou exposição relevante dos dados;

A classificação dos incidentes será realizada pela equipe técnica da **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, com base:

- na descrição do problema;
- na análise técnica da ocorrência;

- em critérios objetivos de impacto e risco;

O prazo de resolução poderá ser **reavaliado e ajustado**, quando necessário, especialmente em situações que envolvam:

- maior complexidade técnica;
- necessidade de investigação aprofundada;
- dependência de terceiros ou fornecedores tecnológicos;

---

### 12.5.5 PRIORIZAÇÃO E SITUAÇÕES EXCEPCIONAIS

Em situações excepcionais, incluindo, mas não se limitando a:

- volume elevado de chamados simultâneos;
- incidentes de alta complexidade técnica;
- eventos que impactem significativamente a operação da plataforma;

a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** poderá:

- reorganizar temporariamente a ordem de atendimento;
- priorizar incidentes com maior impacto potencial à:
  - continuidade da plataforma;
  - segurança da informação;
  - proteção de dados pessoais de usuários e instituições;

Nessas hipóteses, a plataforma poderá, de forma pontual:

- ajustar os prazos previstos neste Acordo de Nível de Serviço (SLA);

Desde que:

- haja comunicação prévia aos usuários ou instituições afetadas;
- a comunicação seja realizada por meio dos canais oficiais, incluindo:
  - plataforma;
  - e-mail cadastrado;
  - ou outros meios institucionais disponíveis;

### 12.5.6 MANUTENÇÃO PROGRAMADA e EMERGENCIAL

As manutenções programadas da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** serão realizadas, preferencialmente, fora do horário comercial, compreendido entre **22h e 6h (horário de Brasília)**, com o objetivo de minimizar impactos aos usuários e às instituições de ensino.

Sempre que possível, tais manutenções serão comunicadas com antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas**, por meio dos canais oficiais, incluindo:

- notificações na plataforma;
- e-mail cadastrado;
- ou outros meios institucionais de comunicação;

---

### 12.5.7 MANUTENÇÕES EMERGENCIAIS

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** reserva-se o direito de realizar manutenções emergenciais, a qualquer momento e **sem aviso prévio**, sempre que necessário para:

- garantir a segurança da informação;
- preservar a integridade dos dados dos usuários e instituições;
- assegurar a estabilidade e continuidade da plataforma;

### 12.5.8. TEMPO DE RESPOSTA DA PLATAFORMA E DOS SISTEMAS DE IA

O tempo médio de resposta da **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, incluindo a geração de análises, relatórios e recomendações baseadas em inteligência artificial, poderá variar conforme a natureza da utilização.

De forma geral:

- a geração de resultados e relatórios ocorre de forma **rápida e automatizada** após a conclusão dos testes;

No entanto, o tempo de resposta poderá sofrer variações em função de fatores como:

- volume de dados fornecidos pelo usuário;
- complexidade das análises realizadas;
- quantidade de usuários simultâneos acessando a plataforma;
- processamento interno dos sistemas de inteligência artificial;
- condições técnicas do ambiente de acesso do usuário, incluindo:
  - conexão com a internet;
  - navegador utilizado;
  - dispositivo de acesso;

---

#### 12.5.8.1. LIMITAÇÕES OPERACIONAIS

O Usuário reconhece que:

- a plataforma opera em ambiente digital e depende de infraestrutura tecnológica;
- os sistemas de inteligência artificial podem apresentar variações de desempenho;
- fatores externos à plataforma podem impactar o tempo de resposta;

Dessa forma, eventuais variações no tempo de processamento:

- não caracterizam falha do serviço;
- não geram direito a compensações, créditos ou reembolsos;

## ITEM 13 – CONTATO

### 13. CONTATO

Caso o Usuário, seja na condição de **usuário individual (B2C)** ou **instituição de ensino (B2B)**, tenha dúvidas, comentários, sugestões ou necessite de suporte relacionado à **Plataforma Vocacional Escolha Certa**, poderá entrar em contato por meio dos canais oficiais abaixo:



E-mail

de

suporte:

[suporte@escolhacertavocacional.com.br](mailto:suporte@escolhacertavocacional.com.br)

O canal de atendimento poderá ser utilizado para:

- esclarecimento de dúvidas sobre a plataforma;
- solicitações de suporte técnico;
- envio de sugestões ou feedbacks;
- questões relacionadas à conta ou utilização dos serviços;

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** se compromete a responder às solicitações dentro dos prazos indicados nestes Termos de Uso.

## ITEM 14 – ALTERAÇÕES DOS TERMOS DE USO

### 14. ALTERAÇÕES DOS TERMOS DE USO

A **Plataforma Vocacional Escolha Certa** reserva-se o direito de alterar, atualizar ou revisar estes Termos de Uso a qualquer momento, com o objetivo de:

- aprimorar a experiência dos usuários;
- refletir melhorias na plataforma e em suas funcionalidades;
- adequar-se a mudanças legais, regulatórias ou tecnológicas;

Sempre que houver alterações relevantes:

- os Usuários poderão ser comunicados por meio dos canais oficiais da plataforma, incluindo notificações internas ou e-mail cadastrado;

A versão atualizada dos Termos de Uso passará a vigorar a partir de sua publicação na plataforma.

---

#### **14.1. ACEITAÇÃO DAS ATUALIZAÇÕES**

Ao continuar utilizando a **Plataforma Vocacional Escolha Certa** após a atualização destes Termos de Uso, o Usuário declara estar ciente e de acordo com as novas condições.

Caso o Usuário não concorde com as alterações:

- deverá interromper imediatamente o uso da plataforma;
- 

#### **14.2. CONDIÇÃO DE USO**

A utilização da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** está condicionada à aceitação integral destes Termos de Uso.

O não aceite das condições aqui estabelecidas impede a utilização dos serviços oferecidos pela plataforma.

#### **ITEM 15 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO**

##### **15. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO**

Os presentes Termos de Uso são regidos e interpretados de acordo com as leis da **República Federativa do Brasil**.

Eventuais controvérsias, dúvidas ou conflitos decorrentes da utilização da **Plataforma Vocacional Escolha Certa** deverão, sempre que possível, ser resolvidos de forma amigável entre as partes.

Não sendo possível a solução amigável, fica eleito o **Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo**, como o único competente para dirimir quaisquer questões oriundas destes Termos de Uso, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.