## Transcript

#### 09:08:34 - Você:

então, só só um minutinho, deixa eu entrar na sala e pegar o ver se ela tá funcionando pegar aqui os dados. sim Eu vou colocar aqui no chat. Pronto, então vou sair dessa sala sair dessa sala e a gente vai para essa do lado, tá? E E a E a gente? e a gente E a gente E a gente eu entrei na sala e a gente já foi Conversando a gente nem falou oi. Bom dia tudo bem, né? Que gente louca, né? Tudo bem Gustavo Amanda. Olá bom dia. Olá bom dia. Bom dia Eu sou a professora Mara e me metendo nas coisas de ti, né? Eu Sou psicóloga, tá? Na verdade a gente que vai se meter nessa coisa de psicólogo, né? Então, tá bom, então. E as meninas se perderam no caminho. pronto Então tá Aline, Bianca e a gente entrou e começou a falar né? Nem falou oi. Bom dia. Bom dia Bom dia Dormiu Bom vamos lá. A gente teve uma tá no sétimo semestre, né de ciência da computação. e A gente teve uma tá no sétimo semestre, né de ciência da computação. e a gente teve uma ideia de teve uma ideia para TCC, tá? Causa do Gustavo ela fez psicologia na UFS também. E ela ela fez estágio na unidade de centro, né? E ela comentou alguma alguma situações de atendimento, né? A forma como são os atendimentos a forma como é agendada consulta e tudo mais aí a gente queria entender se realmente ainda continua do mesmo jeito. Como que a gente pode ajudar de forma tecnológica, né? O que a gente tinha de dois anos atrás, não sei como está hoje. E aí no decorrer da conversa a gente vai colocando. Vendo os pontos, né? Que a gente pode melhorar antes Gustavo também, se puder me ajudar aí que tá mais fresquinho, a gente tem que antes o agendamento, ele só é realizado presencialmente, né? Se uma pessoa da comunidade quer fazer um agendamento ela precisa de na unidade da uscles dá um nome para poder fazer um fazer um cadastro aí em seguida a um segundo contato para poder fazer o agendamento da triagem e só depois tem o agendamento da consulta realmente né? Depois da triagem. Ainda continua dessa forma. Não a pessoa pode fazer inscrição por e-mail, ela entra em contato por e-mail. Demonstrando interesse e tudo mais e a gente encaminha a ficha de inscrição. Hoje a gente tem a ficha de inscrição em Word para que aí vai em anexo no e-mail para pessoa preencher, mas a gente tem um forms também porque aí fica mais fácil preenchimento, né? Então a gente também vai fazendo pequenas melhorias para entender. O que que como fica melhor, né para facilitar. Então a pessoa faz a inscrição então ela não precisa ir pessoalmente, ela pode fazer da casa dela. E aí ela aguarda. Para ser chamada então aí triagem já é uma etapa do processo. Então já é uma né, não é assim ela faz a triagem. Depois ela fica na fila isso acontece ela faz a triagem e ela fica numa fila para uma segunda etapa por encaminhamento, né? Porque aí tem algumas modalidades de atendimento de serviço. E aí a triagem até para a gente entender entender, inclusive se a demanda que a pessoa tem ela cabe na uscs. Porque se é uma demanda de uma característica específica a gente não atende não tem condições dos Estudantes atenderem, né? Então você tá falando de uma primeira etapa que é o talvez a facilidade de acesso da comunidade ao serviço. Então nesse sentido já tem isso isso o isso o forms isso O forms aí que que a gente Na verdade, acho que foi no final do ano passado e a gente está começando a fazer as melhorias nele nesse ano então é alguma coisa aí que ainda não tá super validado ok, né? Então isso já é um ponto então a pessoa não precisa ir. Ela a partir do momento que ela faz a inscrição. Então ela já tá dentro do sistema, né? Então ela não é chamada imediatamente porque vai depender do número do Estagiários que a gente tem naquele semestre mas aí Nós entramos em contato com a pessoa. E nessa nessa ficha de inscrição a pessoa deixa registrado a disponibilidade de dias e horários para os atendimentos. certo Você ia falar alguma coisa? Não é? Só para tentar dar uma contextualizar tá a ideia aqui não é focar somente nessa área de agendamento, tudo a gente quer entender. Como é que funciona o fluxo, desculpa que acordei agora minha lente ainda tá tá com problema a gente quer entender o fluxo de como funciona a clínica e ver pontos que a gente consegue atuar. E até integrar com que vocês já tem entendeu? Então a gente só para você entender a gente vai começar por essa parte de agendamento que foi a primeira ideia que a gente teve facilitar o agendamento, mas no decorrer da conversa e a gente pode ir para outros pontos tá é só para contextualizar. Beleza, aí depois que é feito o cadastro. A pessoa é chamada quem que faz esse agendamento são as próprias os próprios estagiárias, tá? Estagiária. Então você tá falando de fluxo, a gente tem esse fluxo desenhado, eu até olhei se eu tenho aqui Que legal. Que legal. bacana bacana gente bacana gente usa. bacana gente usa Não não conheço. É um software para fazer fluxo de processo, então a gente desenhou esse processo no Visage pensando inclusive deixar né? Registrado certinho para para um passo futuro, né desenvolver algum outro sistema já facilitar eu não tenho bisagem nessa máquina. Eu só tenho lá na máquina da USC e eu não tenho nenhuma cópia que impressa, mas aí na segunda-feira eu posso encaminhar para vocês esse fluxo, mas Ah legal Ah legal agora Ah legal agora de cabeça também já posso ir contando assim um pouco, né? Então assim a pessoa então a gente tem acho que é importante a gente entender. Quais são quem são ou Quais são os principais agentes desse processo todo né? Então uma um personagem é importante é o usuário, então é essa pessoa da comunidade que quer se inscrever então a gente chama de usuário. Né, só para a gente ter o mesmo nome, né? Então a gente precisa pensar no fluxo de como é que o usuário entra numa numa fila de cadastro. Enfim, né então hoje como ele entra nessa fila é por um forms e ele fica lá aguardando. Ele não tem um prontuário ainda, ele é uma pessoa inscrita, né? Então é só um usuário ali escrito. A outra pessoa desse processo todo é o estagiário. Então quem é o estagiário é o aluno de psicologia? É que vai naquele semestre fazer estágio na clínica, porque tem outros estágios também, então ele vai fazer estágio na clínica e vai atender. Um dos usuários lá, né? Então esse estagiário ele também precisa. Precisava fazer uma outra ficha de inscrição para a gente saber qual é a disponibilidade de horário que ele tinha dia da semana e horário para atender. Para a gente fazer o match com o usuário, né? Hoje a gente não tá mais investindo muito em fazer uniformes para o estagiário. Se inscrever etc, a gente tem feito isso fisicamente. O estagiário a gente cada professor com o seu grupo de 10 12 Estagiários, desce na clínica, já pega as fichas eles separa enfim a gente tá? Transferiu essa tarefa assim para o físico, né? Então a gente tem lá O estagiário aí nós temos os orientadores de estágio supervisores orientadores que são os professores que vão acompanhar aquele aquele estagiário no processo de atendimento do usuário, né? Esse orientador ele. Também é parte do processo. É porque ele precisa checar se tudo tá acontecendo se o usuário tá vindo, às vezes ele precisa ler o prontuário ler as anotações. Então esse professor também é parte, né um agente importante aí nós temos os monitores. Os monitores são eles trabalham na clínica a clínica hoje não tem funcionário da uscs que trabalha. Então esse é um GAP uma lacuna importante que a gente tem. Então já falamos com o reitor etc, eventualmente no próximo concurso a gente vai ter um funcionário mesmo que trabalha porque o funcionário administrativo ele poderia centralizar boa parte desse processo, né? Na medida que não tem então somos nós professores que trabalhamos em Jornada é que fazemos esse trabalho também administrativo. Que é orientar esses monitores do que eles devem fazer de como faz etc. Então qual é o trabalho administrativo desses monitores? Eles ficam fisicamente na recepção, a gente tem três recepções. Tem uma recepção. De estagiário e a gente tem uma outra recepção de apoio que é Menorzinha, né? Então os monitores que ficam na recepção de usuário, eles atendem os usuários quando chegam confirmam se tá na agenda, né? Agendamento. Tá ok? Pede para guardar tira dúvida, às vezes chega alguém pedindo informação, como é que eu posso ser atendido? Então não tem ali esse atendimento do usuário? Mas o monitor ele não manuseia necessariamente a agenda então acho que eu a agenda da Clínica é um documento importante nesse processo, né? É porque o monitor não não coloca o nome na pessoa ela chega ou ela já está agendada ou ela vem para se inscrever ou para cancelar um agendamento ela liga e falar e não vou poder vou sei lá tá chovendo etc. Então ela ela se monitor aí da da recepção de usuários faz esse esse link aí a gente tem os monitores que trabalham na recepção dos Estagiários aí. Esse sim é responsável pela agenda em digitar na agenda preencher agenda então agenda hoje, ela é uma planilha de excel e isso é um problema. A gente não conseguiu melhorar ela ainda. Então ela é. No Excel. E aí os meus amiguinhos a psicologia. Vão me odiar, por isso que eu vou falar agora, mas assim o pessoal da Psicologia não sabe usar Excel. Então é lamentável. Mas eles usam Excel como se tivesse usando Word, então eles escrevem texto no Excel, então a gente vem fazendo assim, gente que seu não é assim, né? A gente tem que filtrar ele tem que localizar rápido um usuário. Então não é bem assim que tá a gente conseguiu desenhar os fluxos separar recepção fazer uma opção de coisas, mas agenda ainda ela é como ela é o ponto de conexão de todos esses eixos. A gente não conseguiu mexer nela ainda, né? Então ela é um Ela tá no Excel, mas ela não é um Excel, né? Ela é um amor de dentro do Excel, porque só tem texto. Ela tá então, ela tem uma abinha para cada dia da semana então de segunda a sábado e aí dentro dela tem os horários a gente atende de hora em hora né? Então em geral das oito às últimas atendimento são as 19 horas. E nós temos a salas. Então aí tem agenda é muito importante que ela faz a gestão da salas, né? Nós temos hoje. Deixa eu ver quantas salas são. 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 Acho que a gente tem umas 20 salas mais ou menos assim, então é esse é um outro ponto né? O estudante. Então como que se mete é importante isso a gente faz manualmente e é bem sensível. Então eu tenho a disponibilidade de horário do usuário do estagiário e da sala e essas três coisas tem que se encaixar senão não dá para atender então eu posso ter um estagiário e um usuário que ok Eles podem vamos ver se a sala está disponível. Putz não tem sala. E aí a gente tem alguns horários que são críticos, né que é entre cinco da tarde e sete da noite é o horário que tá todo mundo atendendo. Então esse horário não tem sala, sábado também uma loucura todas as salas cheias, né? Então, às vezes a gente não pode atender porque não tem sala disponível. E essa essa questão desse match, ela é feita pelo estagiário da pela recepção de estágio. Isso Isso tá Isso tá e Isso isso. Tá e como é que funciona assim a sala é a quem reservar primeiro. Fica com a sala ou tem prioridades tem. Como é que funciona essa localização? Então é é quem chega primeiro não tem um outro critério. Quem chega a gente tá hoje tentando usar um segundo critério para ser Então é quem chega primeiro não tem um outro critério. Quem chega a gente tá hoje tentando usar um segundo critério para ser justo. É que é sempre obedecer o número de do prontuário então pessoas que que já passaram por triagem no semestre anterior. Vem para atendimento. Então eles têm um prontuário. O número do prontuário ele é uma sequência numérica, então a gente precisa priorizar o número mais baixo. Porque significa que a pessoa tá no sistema a mais tempo aguardando né? Então esse é um critério para para priorizar mas em geral e aí assim não é só aquele estagiário que foi mais espertinho e a no primeiro dia de aula, já corre lá não é? Só isso porque às vezes ele liga para o usuário e usuário não atende. Aí a gente tem que passar a mensagem de WhatsApp. Aí o outro usuário deu certo respondeu na hora confirmou então assim nas relações humanas tem variáveis. entendi e assim o match tudo bem, esse daí é o match entre o usuário estagiário e a sala e o médico entre usuário e O estagiário como é feito é feito em sala de aula, quem que escolhe é o próprio estagiário que escolhe o usuário é o professor que que Isso é mediado pelo professor, né? Então a gente Quando encerra o semestre é a gente tem a gente faz o fechamento dos prontuários, né? Seu professor orientador que faz isso assim, né assim essas documentações também assim parentes aqui, né? Antes de eu terminar de responder como faz prontuário, o que escreve no prontuário? Quem é responsável pelo prontuário? Como assim né esses encaminhamentos eles são orientados assim boa parte desse processo por legislações do Conselho de psicologia. Inclusive sobre o que a gente pode escrever ou não no prontuário, né? Então tem essas toda essa delicadeza, por exemplo uma pessoa que não seja do curso de psicologia não pode ter acesso ao prontuário. Porque pode ferir a o sigilo, né do que tá anotado ali então além da lgpd. A gente tem as normativas da própria psicologia, né? Então a gente não pode ter por exemplo monitor de outros cursos, só pode ser monitor da própria Psicologia para trabalhar lá porque ele vai entrar em contato com o usuário com prontuário. Enfim, então isso posto esse NET então do usuário como estagiário é acontece assim no final do semestre a gente. Faz o fechamento a gente cada professor que orienta né lá os professores orientadores de estágio. Assim não o prontuário e olha e decide o que que vai acontecer com aquele prontuário encerrou e vai para Arquivo Morto porque já porque tem regras também, né um usuário só pode ficar. Ser atendido tem lá umas regrinhas por no máximo três semestres, então deu tempo dele vai para Arquivo Morto às vezes um semestre o suficiente era uma questão que teve começo meio e fim. Fechou então vai para Arquivo Morto outros casos assim, não precisa continuar a gente vai fazer ainda mais um semestre no próprio. O processo de atendimento às vezes aquele processo de atendimento encerrou e ele vai ser encaminhado por um outro laboratório para um outro tipo de atendimento, por exemplo uma pessoa faz orientação de carreira. Termina orientação de carreira naquele semestre. Mas aí tem uma recomendação de no próximo ele fazer psicoterapia breve, então ele então tem um encaminhamento. Então a gente vai organizando esses encaminhamentos em pastinhas em pilhas, né? Então vai tem lá uma organização. Feche o semestre no início do semestre o seguinte os professores orientadores vão pegar aquelas pastinhas. Então quem é o professor que orienta a carreira? Deixa eu ver se tem aqui gente de carreira, então eu pego puxa. Cinco usuários e eu tenho 10 Estagiários, então não vai dar para todo mundo Os Estagiários quem fica vamos ver o horário então assim uma conversa, né uma organização que a gente faz sentado na mesa lendo os prontuários simples assim aí é bem Manual tem que ler mesmo, né? Porque a gente não tem esse esse registro. Poderia até ter né? A gente poderia ter um sistema que eu tivesse o número do prontuário. o tipo de atendimento e a disponibilidade de horário do usuário a isso simplificaria bem né para Como é que é interessante número do prontuário? número do é número do prontuário o tipo de atendimento se é psicoterapia sem orientação de carreira se avaliação neuropsicológica a gente tem lá o tipo de serviço, né? E a disponibilidade dias da semana e horário então se a gente tem isso em algum outro lugar. E aí eu só preciso não preciso ter o nome do usuário para a gente não ferir lgpd o número do prontuário é suficiente, então isso poderia simplificar esse processo de início de De início de semestre, né? Porque aí de qualquer forma vai ter que ligar e falar se você quer continuar porque o que acontece também assim os usuários depois que eles são atendidos no semestre eles melhoram. Né assim é inexorável, né? Eles melhoram eles melhoram eles conseguem emprego mudam de casa e eles não têm mais aquela disponibilidade que eles tinham antes porque a vida mudou então também mesmo que a gente tenha isso bem organizadinho. A gente tem que ligar esticar. Ou então envia mensagem por WhatsApp. Entendi. mas Entendi. Mas Entendi. Mas se Entendi. Mas se tem uma facilidade de ter esse contato com o usuário é bem melhor, né? Porque facilitaria essa comunicação. Não entendi o começo da tua frase picotou. Eu falo assim, se tivesse um controle um pouco é um pouco melhor, né de buscar e já encontrar o usuário ali seria muito mais fácil a comunicação. Assim sim, sim sim. Sim, seria. E aí como a gente não tem toda essa facilidade, né? Assim a gente não é quando eu falo aí né dessa lista com o tipo de atendimento horário e etc isso ajudaria na agenda porque a nossa agenda que ela humor de dentro do Excel aí tudo que precisa ser notado em algum lugar vai para agenda então, ela é Ela é assim, ela é muito mais do que uma agenda sei lá, que que ela é, né? Então lá a gente anota na agenda a gente tem a sala o número da sala e o horário né? Então pensa que em cima o número da sala e do lado os horários 9 10 11 12 assim vai né? Aí a célula intermediária ali, a gente tem que ter o nome do estagiário o telefone do estagiário porque às vezes a pessoa o usuário liga e cancela, então a gente precisa avisar O estagiário. Preciso saber o semestre que ele tá E quem é o orientador dele? É porque se acontece também eu já a gente já teve casos, por exemplo que o usuário disse eu não quero mais ser atendido por esse estagiário. Eu não me identifiquei eu não gostei ele não entendeu? O que eu falei eu quero continuar o atendimento, mas eu não quero mais esse estagiário e é um direito da pessoa, tá? Tudo bem. Então, eu tenho que saber quem é orientador porque não é o monitor que tá ali controlando a agenda que vai dar essa notícia triste para o coitado do estagiário, né? Ele só escuta e faz cara de paisagem, né? Então tem que saber quem é orientador e né fazer essa comunicação então por isso o nome do orientador fica na planilha também. Aí eu tenho que ter o nome do usuário o telefone do usuário. E como hoje eu tenho muitos monitores, a gente tem no serviço hoje. Acho que nove ou 10 são 12. Ao todo são três Estagiários e 9 monitores e todos eles podem agendar. Então eu preciso saber quem fez o agendamento. Porque às vezes tem alguma inconsistência ali algum erro então? Era é importante assim a pessoa coloca o domizinho dela, né? Então foi a João Joana que precisaria isso, mas assim no começo costuma dar problema porque os monitores ainda estão em treinamento estão entendendo? Como é que funciona, né? E se a gente tem alguma dúvida a gente tem como rastrear e confirmar né? Observar eles fazem algum tipo de observação deixam anotações dentro dessa dessa agenda. Não só essas informações mesmo, né estagiário o telefone do só essas assim já é um monte, né? Deixa eu ver quantas informações um dois três quatro cinco seis sete oito são oito informações oito linhas nessa célula que cruza é. é É É é É isso. É isso. Entendi é tá desculpa, vamos voltar lá, você tava falando o resto do fluxo, você parou no match, né? A gente parou no match lá no final do semestre é feito fechamento. E aí no começo do próximo semestre é feito a até anotei aqui a o encaminhamento e Aí você me perguntou como é o net é como é o médico e do usuário com o estagiário e depois o mete do que ele disse que é intermediário aí pelo orientador, né? Isso Isso isso isso. É isso então, daí é um fluxo assim relativamente simples, né? Mas é um fluxo que quando a gente desenha. Então tem um monte de if aí no meio, né? Os itens estão todos aí porque assim horário Tá ok, né assim, né? Ou não? Tem sala disponível, né? Sim ou não? Tem. E aí vai né? A nossa ideia não é? Mexer com informação de paciente, né? Então triele no máximo o nome da pessoa. E essa informação foi tentar evitar o máximo tocar em prontuário, por exemplo, entendeu? Não vai não vai? A primeira pelo menos na nossa primeira acesso a gente era não não ter. O prontuário online é algo que interessa é algo que ajudaria. Pelo que eu entendi parte do processo é pegar na mão prontuário trazer ele para sala e conversar sobre isso. Então queria saber tem essa necessidade não tem é uma dor não é? Então eu acho que a então assim o que vocês pensaram é em centrar o trabalho de vocês. Nessa nesse ponto de contato do usuário com o estagiário é isso? Isso é gerenciar essa questão de agendamento de acesso a de cadastro do usuário de agendamento de facilitar essa essa organização. da Clínica no quesito ali de atendimento do dia a dia não necessariamente fazer a parte de gestão de informação ali do usuário com a com prontuários então assim então sim, eu acho que é uma dor, né? Quando eu te descreva isso tudo parece a sensação que eu tenho aqui assim tá funcionando a cada semestre a gente melhora. tenta melhorar um pouco esse fluxo, mas não tá redondo então ter alguém com olhar externo, né com um olhar pensando em Assim de maneira mais fria, né para isso tudo com certeza tem melhorias muitas melhorias e é uma dor assim, né? legal legal Acho legal Acho que legal Acho que para vocês terem referência a gente tem Existem algumas plataformas de De atendimento psicológico no mercado vocês devem conhecer algumas tem virtude tem fala froid vários. E aí é interessante, porque você faz um cadastro no site ou no app? E você, coloca um pouco assim da sua queixa. E aí o algoritmo já dá uma cruzada, né então mínima. E você coloca a sua disponibilidade de horário aí se você quer ser atendido por um homem por uma mulher se presenciar se online então tem uma série de facilidades ali de escolhas que você pode fazer. E aí a plataforma te apresenta ali uma lista de psicólogos, que que pode atender aí, você tem uma foto e o menino currículo, né? E por essas informações você faz a escolha o pagamento é feito na plataforma, então isso também dá segurança para o psicólogo, né? Ele quando ele vai atender o pagamento já foi feito ele não precisa fazer essa negociação e inclusive quem estabelece. O valor é o próprio psicólogo. Então tá lá também a informação Clara do lado de cá do psicólogo, né? Então você também cadastra faz o seu mini currículo. Qual é abordagem o tipo de pessoa que você atende tarará? Você coloca as mesmas informações para dar esse match a tua agenda, né? Então? Ah, eu atendo Tais Dias Tais horários em tal lugar, né? Então eu acho que essas plataformas aí podem inspirar um pouco ideias para vocês olharem para esse nosso para dar esse mete a tua agenda, né? Então? Ah, eu atendo Tais Dias Tais horários em tal lugar, né? Então eu acho que essas plataformas aí podem inspirar um pouco ideias para vocês olharem para esse nosso serviço e Acho que isso dá né? Isso dá isso não dá né? Então acho que Tem mais algumas perguntas, vocês tem alguma dúvida? Seria legal, talvez a gente ir lá e ver como é que funciona a presencialmente a gente tem acesso a isso a gente pode pedir para alguém acompanhar a gente num processo presencial para a gente ver como é que é agenda sentar lá com o monitor ver aqui que eu cadastro. Esse aqui é o meu fluxo, como é que funciona só para a gente sentir como é que como é que funciona esse presencial? Eu sugi acho que pode pode sim, eu sugiro que vocês um ou dois de vocês. Tem entrem na clínica assim façam participem no processo como usuários entra no papel de usuário. Então liga lá, né? Fala com o ser humano e fala. Olha eu quero ser atendido. Como é que eu faço e aí vamos ver aqui que acontece com vocês, né? Se e orientação que vocês vão receber como é que chega esse esse formulário preencham se inscrevam vê o que que vem depois de informação que eu acho que é essa também é uma falha, né? Acho que depois que a pessoa se inscreve. Acho que ninguém nunca mais fala com ela até o momento que ela vai ser atendida, né? Então poderia ter algumas mensagens. Periódicas dizendo Olha você ainda existe para nós né? É a gente poderia até pensar em algumas mensagens assim. Curtas e simpáticas, né do tipo do tipo alguma coisa sobre saúde mental que é neutra e faz bem para todos, né? Sempre manter esse vínculo com o serviço. Então assim essa visão de cliente, né? Assim que que em projetos organizacionais a gente tem com muita clareza. A gente não tem essa relação de cliente com os usuários porque não conseguiu chegar nisso ainda, né? É muito embora a psicologia tem uma certa restrição para essa palavra cliente, né? Porque assim com cliente ok, né? Quando a gente tá na nossa Clínica, mas a gente tá dentro de uma universidade que é uma autarquia pública, então a gente não tem necessariamente essa relação de clientes. É por isso que a gente chama de usuário porque é um serviço público, mas mesmo assim esse usuário ele é um cidadão ele tem direitos. Ele precisa saber o que que tá acontecendo, né? Então acho que essa é esse é um ponto. Que aí se vocês se cadastram, talvez vocês consigam identificar aí. Alguma oportunidade, né? Uma pergunta Mara tem um GAP muito grande entre o cadastro do usuário até a triagem e da triagem até o tem tem atendimento. tem atendimento. atendimento. Qual atendimento. Qual que Mais ou menos. pessoas que já passaram pela triagem. E estão aguardando o atendimento. Eu tenho 150 pessoas em fila de espera. Então aí como é que a gente vai baixando essa pilha vai depender do número de alunos que a gente tem então agora nos últimos semestres, né? Que são os alunos que atendem são os alunos da pandemia. E aí a gente teve um semestre sem vestibular, a gente teve muitas desistência muita gente que trancou matrícula no período da pandemia, porque foi dureza mesmo, né? Então a pilha tá alta. Mas a tendência é que a partir daqui há um ano. Talvez a gente consiga ter assim uma agilidade maior, né? A espera não é tão grande agora. Da inscrição para triagem, né? Que é uma outra uma outra etapa. Essa eu não sei como tá a fila essa não consigo te responder preciso perguntar lá para os meus colegas que estão. Acompanhando a triagem, né? Sei que também tem uma fila grande tem deve tá perto do 100, mas aí eu não tenho muita clareza desse número. Pré-pandemia demoraria Assim entre a inscrição e a triagem demoraria mais ou menos quanto tempo no fluxo normal antes. Olha era menor mas não sei te dizer porque A gente começou com esse serviço é como o curso de psicologia também é novo, então, ele começou a rodar assim em 2018, então a gente tinha dois anos. Então também não tinha assim uma divulgação muito Ampla tava começando assim a fila tava crescendo. Mas já tinha uma fila importante. Acho que demorar eu peguei processo eu peguei fichas de inscrição não era um prontuários ainda eu cheguei a pegar inscrições de 2017. Que ainda não tinham sido chamadas no ano passado e aí eu fui entender falei. Nossa, isso aqui é muito grave que chamar né? E aí liguei para algumas pessoas e as pessoas vieram, elas estavam aguardando, né? E aí por que que elas não tinham sido chamadas alguns casos eram crianças e a gente ainda não tinha iniciado atendimento de criança. Teve um caso que era adolescente assim era pré-adolescente aí quando eu chamei quatro anos. Depois já era adolescente falei. Ah, então vem que a gente já atende, né? Então agora já cresceu. Olha isso, né? A pessoa cresceu mudou de fase, a gente conseguiu atender, né? Então tem assim esse resíduo, mas que a gente deu conta desses mais antigos, acho que a gente conseguiu dar conta de tudo todas as pendências assim de pandemia. Não sei mexer passado. Você vai passar da gente tinha três. Não duas salas de aula de oitavo, semestre que atende triagem então eram duas turmas grandes então aí a coisa caminhou bem, né? legal o que eu tinha dito era isso. Eu vou eu vou procurar porque eu acho que eu tenho eu não vou conseguir acessar o Visage que é o sisteminha que eu não tenho no meu computador aqui de casa, mas eu fiz uns fluxos em PowerPoint para apresentar porque aí os meus colegas psicólogos nem imaginam que seja Apesar. Ele só sabe o que é Word e Se vocês falarem que eu disse isso eu vou negar até a morte, tá? E aí vou dizer porque eu fui de ti antes de ser psicóloga, tá? Então eu acho que eu tenho aqui então eu transferir para o PowerPoint para fazer uma apresentação para eles então, se eu localizar aqui eu encaminho daqui a pouquinho a gente encerrando aqui, eu já encaminho para o e-mail da Aline, pode ser? pode Pode Pode aí Pode Aí Pode aí Pode aí é Pode Aí é Pode ser? Aí é aí com os fluxos, vocês têm assim uma uma boa ideia, né do que tem de como tá então isso tudo que eu contei para você está no fluxo. Então a minha sugestão é que vocês então entrem como usuários para conhecer essa etapa do processo uma outra sugestão. Caso vocês queiram também, né? Assim a gente tem um dos serviços a gente está com vaga em aberto. Então se vocês se inscreverem nesse serviço Muito provavelmente em uma duas semanas, vocês já serão chamados que é o serviço de orientação profissional e de carreira. É que esse eu tenho alunos mais Estagiários do que usuários, né? Então esse é interessante porque você se inscrevem e já vão perceber como é que é esse contato como é que agenda? Como é quem que liga então vai agenda depois vocês desistem não tem problema, né ou então se quiser fazer também o que a bunda não falta, né? mal não vai fazer com certeza a pessoa vai ajudar a entender esse momento, né de ingresso na minha casa de trabalho e tudo mais então eu eu encaminho para no e-mail da Aline também o link para fazer inscrição, tá então com esses com esses com Tá bom. Tá bom. essas Tá bom. essas duas possibilidades. Vocês conseguem perceber o que que é bom, o que que é ruim, né? Perspectiva do usuário então vocês entram como usuário. Para vocês irem até lá, eu acho que é claro Super Válido para conhecer o sistema, né? Eu falei de três excepções. Então por que que tem onde fica? Então tá aberto eu fico na USP na segunda e na quarta. Então, pode ser nesses dois dias, se não for num dia legal para vocês for necessário outro dia e vocês me falam e eu indico. Qual é o professor que tá nesse horário para fazer esse Tour com vocês? Aí vocês conhecem agora? É os monitores assim, fica do lado do monitor e ver né? Ele fazer o agendamento etc. É pode ser que horário que vocês fiquem não aconteça essa necessidade de agendamento. Então é porque não acontece o tempo todo eles não ficam fazendo isso o tempo todo né? Então pode ser que sim, pode ser que não mas de qualquer forma. Quando vocês forem a gente Óbvio Senta do lado e ele pode contar um pouco abrir a planilha e contar um pouco como é que faz, né? E aí acho que é legal também vocês verem onde fica os arquivos, o que que é prontuário? O que que a ficha de inscrição acho que essa dinâmica toda também é interessante, né? Sim É Sim É acho Sim É acho que É acho que É acho que a nossa ideia Seria legal se a gente pelo menos tivesse pelo menos uma perspectiva de todas as agentes que você listou para a gente saber não só a sua dor. Como gestora mas também as dores dos outros agentes, né? Com certeza Com certeza Que Que mais? o Amanda para outros lados também, eu anotei aqui que são três recepções, né a de usuário a de estagiário e a de apoio. A de usuária de estagiário a gente comentou bastante sobre ela, mas eu já apoio não o que que essa essa assim assim recepção assim recepção de recepção de apoio ela apoia né? é porque a gente tem a clínica fica no subsolo do bloco A. Então as salas ficam todas ali e É nesse lugar que fica também a recepção de usuário e a recepção de Estagiários, aí a gente tem algumas salas que ficam no bloco B. Então é longe assim, tem que caminhar né? Vai até lá e a gente precisa daquela salas e elas estão lá longe, né? Então muitas vezes tem que levar o usuário para ser atendido lá, então tem um é só em função da distância, então fica um estagiário nessa recepção de apoio que dá apoio. Para os usuários e eventualmente para Os Estagiários no bloco B pela distância porque os outros mapa mapa fisicamente fisicamente fisicamente aqui. fisicamente aqui fisicamente aqui então fisicamente aqui. Então assim ele não tem uma uma função Claro quando a gente tem algumas tarefas, né? A gente tem uma série de coisas que a gente faz no dia a dia aí esse monitor leva as tarefas, ele faz de lá, né? Mas ele fica mais distante, então a gente tá até pensando em fazer o rodízio entre os monitores para não deixar o monitor isolado lá sem amigo sem ter com quem falar, né? E fica mais distante mesmo. Então é por uma questão geográfica, só isso. do que de apoio mesmo literal assim dentro do fluxo. É Isso isso assim apoio no sentido assim ai. Mas qual que é a sala, qual onde que é o número da sala? É porque aí é um outro ambiente, né? Assim é o lugar tem uma cara toda diferente, né, então. Nesse sentido. Então tá bom. Então tá bom. Então tá bom. a gente vai. Vai reunir as informações que a gente tem aqui. Vai fazer um fluxo. E aí a gente vai apresentar também para você para poder ver o que que você acha até mesmo para poder saber da opinião do pessoal lá de Psicologia também, né dessa intervenção que a gente tem quase intervenção desse apoio que a gente para fazer tecnológico para ajudar vocês lá, né com essa questão de agendamento de fluxos. E a gente vai conversando ao longo do semestre ao longo do ano. Qual que é o cronograma que vocês têm assim? A gente vai fazer a apresentação. Do project Canvas, né que é uma ideia geral ali do projeto agora dia 23. E aí a ideia é que dentro de uma semana seja definido o nosso professor orientador. Então a gente tá meio por fora do orientador. A gente veio por conta própria mesmo. E aí depois que a gente determinar o professor orientador ele vai passar. Quais são os nossos objetivos né durante o semestre mas é a ideia é ter até o final do semestre pelo menos um protótipo para a gente mostrar para vocês. E aí a partir do segundo semestre a gente vai fazer uma outra um outro cronograma que aí eu não sei nem como te adianta isso mas a ideia Pelo menos tem um projeto tem uma carinha para mostrar entendeu? Ah entendi Bom de qualquer forma é assim é um projeto de um ano, né? Então começa agora acho que a parte mais de desenho mesmo, né e depois. E isso de projeto mesmo. Esse primeiro momento é mais um entendimento colocando o que pode o que não pode o que dá para fazer o que não dá e aí no segundo é que a gente provavelmente. Coloca a mão na massa mesmo e coloca e começa a desenvolver. Tá bom. tchau