

Entrevistador: Matheus Lopes Mansur.

Equipe de desenvolvimento: Matheus Lopes Mansur, Otávio Luís S. Bessa, Gabriel Leite Sirqueira, Arthur Alexander Mendes da Silva

Dados da Profissional Entrevistada:

Psicóloga: Larissa da Silva Araújo (CRP-09/012027)

CPF: 702.424.641-30

Endereço do consultório: Rua David Abdala Rassi, número 25, Centro, Pires do Rio-GO

Contatos: (62) 9 9967-4500 / larissa.psi.puce@gmail.com / @psicologiainforma

1. Contexto e objetivos do sistema

Quais são os principais desafios ou dificuldades que a clínica enfrenta hoje no gerenciamento de atendimentos, pacientes e processos administrativos?

Atualmente, a maior dificuldade é manter tudo organizado de forma prática e rápida. Eu utilizo o Psicomanager, que já ajuda bastante, mas ainda assim há momentos em que o controle manual se faz necessário, especialmente em situações como reagendamentos de última hora, controle financeiro mais detalhado e registros administrativos que não estão totalmente automatizados. Além disso, o tempo gasto com tarefas não clínicas, como emissão de notas, recibos e atualização de prontuários, ainda ocupa uma parte significativa da minha rotina.

Se vocês pudessem imaginar o sistema ideal, que problemas ele deveria resolver em primeiro lugar?

O sistema ideal deveria centralizar tudo em um só lugar, de forma simples. Algo parecido com o que o Psicomanager já faz, desde o agendamento até o financeiro. Eu valorizo muito ferramentas que integrem o atendimento, o prontuário, o lembrete automático e a emissão de documentos, sem precisar alternar entre várias telas ou sistemas diferentes.

Quem seriam os principais beneficiados com o sistema e de que forma esperam que ele ajude cada perfil?

Os psicólogos seriam os principais beneficiados, porque teriam uma rotina mais tranquila e segura. Mas os pacientes também ganhariam, com uma comunicação mais clara, lembretes automáticos e um ambiente mais organizado. Já para a parte administrativa, o sistema ajudaria bastante na gestão financeira, evitando erros e pendências burocráticas.

2. Agendamento e gestão de consultas

Como funciona atualmente o processo de marcação, remarcação e cancelamento de consultas?

Hoje ainda utilizo o WhatsApp como principal meio de agendamento e remarcação de consultas, pois o sistema do Psicomanager não me agrada nesse sentido, especialmente quando há desmarques. Então, faço o agendamento pelo WhatsApp e registro tudo no Google Tarefas, que me permite colocar o horário e o dia da consulta, além de emitir uma notificação no meu celular. Acho o Google Tarefas bem mais prático para editar agendamentos ou cancelá-los. Já no Psicomanager, só registro a sessão

quando vou fazer a evolução no prontuário. Vale lembrar que o plano mensal é mais caro para psicólogos que desejam ativar funções como envio automático de mensagens de confirmação.

Vocês consideram importante que o sistema ofereça sugestões automáticas de horários disponíveis ou que apenas registre o horário escolhido?

Seria ótimo se o sistema oferecesse sugestões automáticas. Isso facilita tanto para mim quanto para o paciente, que poderia escolher entre as opções sem precisar de muitas trocas de mensagens.

Há necessidade de envio de lembretes de consultas? Se sim, com quanto tempo de antecedência seria adequado?

Sim, é essencial. Na minha rotina, costumo confirmar os pacientes da semana toda na segunda-feira. O ideal seria um lembrete um dia antes, mas, por questão de praticidade, deixo essa tarefa concentrada no início da semana.

Como devem ser tratados os casos de falta do paciente (ausência sem aviso)? O sistema deve registrar e gerar algum tipo de alerta?

Sim, seria interessante que o sistema contabilizasse automaticamente as faltas. Também seria útil se gerasse um alerta, permitindo acompanhar quantas vezes o paciente faltou sem aviso, o que ajuda no controle e na tomada de decisão clínica.

3. Cadastro e acompanhamento dos pacientes

Que informações sobre o paciente são realmente essenciais para iniciar o atendimento?

Os dados básicos, como nome, idade, contato, CPF e endereço, além de informações mais detalhadas dentro da anamnese, como histórico familiar, histórico dos sintomas e aspectos do desenvolvimento psíquico e social do paciente.

O sistema deve permitir manter um prontuário eletrônico com registros de sessões, anotações dos psicólogos e evolução clínica?

Sim, isso é fundamental, mas o sistema precisa garantir o sigilo total das informações contidas no prontuário, de modo que nem mesmo os criadores do sistema possam ter acesso a elas.

Existe a necessidade de manter níveis de confidencialidade diferentes?

Com certeza. O ideal é que apenas o psicólogo tenha acesso às anotações clínicas. As informações administrativas podem ser visíveis para a equipe, mas o conteúdo terapêutico precisa ser totalmente restrito.

Seria útil anexar documentos digitalizados? Se sim, quais tipos de arquivo são mais comuns?

Sim, seria. Costumo anexar tarefas feitas em sessão, documentos emitidos, relatórios ou encaminhamentos. Os formatos mais comuns são PDF e imagens, como JPG ou PNG.

4. Gestão financeira e administrativa

Quais controles financeiros vocês realizam hoje manualmente e que gostariam de ver automatizados no sistema?

Faço o controle dos recebimentos e parcelamentos manualmente em planilhas, porque gosto de acompanhar de perto. Mas seria ótimo se o sistema gerasse relatórios automáticos de entradas, saídas e inadimplência, sem eu precisar atualizar tudo sozinha.

O sistema deve registrar os pagamentos realizados por paciente e permitir relatórios de inadimplência?

Sim, sem dúvida. Isso facilita o acompanhamento e ajuda a identificar pacientes com mensalidades atrasadas.

Vocês precisam que o sistema emita recibos ou notas fiscais automaticamente?

Seria interessante, mas hoje isso já não é mais possível. Houve uma mudança recente em que os recibos dos pacientes devem ser registrados diretamente na plataforma Receita Saúde, da Receita Federal. Psicólogos e demais profissionais da saúde precisam fazer esse registro por lá, especialmente quando não têm CNPJ, que é o meu caso.

Há integração com convênios ou planos de saúde? O que o sistema deveria contemplar nesse caso?

Eu atendo apenas particular, mas, se o sistema fosse usado em uma clínica maior, ele deveria permitir cadastrar as tabelas dos convênios, gerar relatórios e exportar arquivos compatíveis para envio aos planos.

5. Relatórios e indicadores

Que tipo de informações seriam valiosas em relatórios gerenciais?

Relatórios sobre número de atendimentos e entradas financeiras já seriam bem úteis. Isso ajuda a entender o movimento e o desempenho da clínica.

Vocês têm interesse em relatórios comparativos?

Sim, comparativos entre meses e anos são ótimos para acompanhar a evolução do consultório e planejar com mais clareza.

Quem deve ter acesso a esses relatórios?

Apenas o profissional responsável.

6. Requisitos não funcionais

O sistema será utilizado apenas localmente ou também deve ser acessível remotamente?

Precisa ser acessível remotamente, como já é no Psicomanager. Atendo pacientes online e preciso acessar o sistema tanto pelo computador quanto pelo celular.

Há necessidade de controle de permissões e níveis de acesso diferenciados?

Sim, é essencial. Pacientes só devem ter acesso aos próprios dados e agendamentos. Psicólogos precisam acessar seus atendimentos e relatórios, e a parte financeira deve ser restrita.

Em relação à segurança e privacidade, existem normas ou práticas específicas que precisam ser seguidas?

Sim, o sistema precisa seguir a LGPD e respeitar o sigilo profissional. A segurança dos dados é prioridade, principalmente por se tratar de informações tão sensíveis.

Vocês priorizam mais facilidade de uso ou abrangência de funcionalidades?

Eu priorizo a facilidade de uso. Prefiro um sistema simples, direto e intuitivo.

7. Perspectiva futura e expectativas

Vocês enxergam a necessidade de que o sistema cresça no futuro, incluindo novas funcionalidades?


Sim, acredito que o sistema deve estar sempre em evolução. Seria ótimo incluir teleatendimento, integração com outras plataformas e novas formas de relatórios.

Se pensarmos em longo prazo, o que seria indispensável para que o sistema não se tornasse obsoleto?

Atualizações constantes, compatibilidade com dispositivos móveis e integração com ferramentas externas, como WhatsApp, e-mail, Google Tarefas e plataformas de pagamento.

Quais seriam sinais claros de que o sistema está cumprindo bem o seu papel para a clínica?

Quando o sistema realmente economiza tempo, evita erros e torna a rotina mais leve, permitindo que o foco esteja no atendimento e não na burocracia. Se consigo manter tudo organizado em um único lugar, é sinal de que ele está cumprindo seu propósito.


Larissa da Silva Araújo
Psicóloga
CRP 09/012027