

Pontifícia Universidade Católica de Goiás

Escola Politécnica e de Artes

Curso: Ciência da Computação

Disciplina: Engenharia de Requisitos

Entrevista 2 - Emílio Brito do Nascimento

Arthur Barros de Queiroz

Lucas Marinho de Sá

Victor Gabriel G. R. Maia

Entrevistado: Emílio Brito do Nascimento - Psicólogo

Data: 11/10/25

Qual é a sua função principal aqui na clínica?

- Sou Psicólogo clínico e hospitalar.

Atualmente, vocês usam algum sistema para gerenciar a clínica (pago, gratuito, planilha)? Se sim, qual é?

- Bem, sobre sistema não utilizo. Faço o controle pela própria agenda do Google, vou agendando os pacientes de acordo com a disponibilidade e os horários.

Pode me descrever, como se fosse uma história, passo a passo, como é feito o Agendamento de um novo paciente ou o Cancelamento de uma sessão?

- O agendamento é feito pelo cliente, via ligação telefônica ou WhatsApp, onde vejo a disponibilidade mútua para a sessão. O horário e dia são definidos, e eu já aviso que eles precisam entrar em contato para qualquer mudança, e sempre se antecipar. A regra de ouro é que se a pessoa cancelar ou remarcar no mesmo dia com menos de cinco horas de antecedência, o valor da sessão é cobrado. Sobre o cancelamento, claro se for com menos de cinco horas e tiver um motivo plausível a gente cancela, só em casos que não há justificativa a gente cobra o valor da sessão mesmo a pessoa tendo faltado.

Como vocês fazem hoje o controle de pagamentos e, principalmente, como identificam e lidam com pendências financeiras?

- O controle é feito por mim mesmo usando as fichas/prontuários dos pacientes. Após o atendimento, o essencial é emitir o recibo via sistema da Receita. Depois de emitir o recibo, eu também faço o registro desse pagamento na lista/prontuário de todos os pacientes.

Qual é a rotina e o meio (WhatsApp, e-mail, etc.) que vocês usam para enviar confirmações de consulta e aqueles lembretes (seja da sessão ou de pagamento)?

- Na minha linha de atendimento eu não envio nenhuma confirmação de consulta ou lembrete (nem de sessão, nem de pagamento), seja por WhatsApp, e-mail ou ligação. Isso é intencional, faz parte do processo de ver como a pessoa reage a certas situações. Eu espero que a pessoa traga o assunto. Se a pessoa não der justificativa e o pagamento atrasar por duas sessões, eu só toco no assunto numa terceira sessão. Nesse momento, trago para uma reflexão para entender se é esquecimento ou se ela está apertada para pagar, para que a gente possa se adequar à situação.

Pensando no seu dia a dia, qual é a maior dificuldade ou frustração que você enfrenta que um novo sistema deveria resolver de forma prioritária?

- Acho que na psicologia um sistema que nos ajudaria muito seria um sistema de lembretes, mas o foco não é no paciente e sim no profissional. Teria que ser um sistema simples para registrar os dados e horários das sessões, e que ele pudesse nos avisar com pouca antecedência, tipo uma hora ou menos, porque com a rotina corrida a gente pode acabar se confundindo ou esquecendo em algum momento.

Existe alguma atividade essencial que você acaba fazendo de forma manual (em papel ou planilha) porque o sistema atual não dá conta? Se sim, qual é essa atividade?

- No atendimento psicológico, não faço anotações em papel dos dados do paciente. O que faço são apenas anotações de agenda, e isso já é feito na Agenda do Google pelo próprio celular. Não há, no momento, nenhum tipo de anotação mais detalhada dos dados do paciente em si.

Se você pudesse pedir três funcionalidades "mágicas" para otimizar seu tempo e reduzir erros, quais seriam elas?

- As três funcionalidades mágicas seriam um sistema que fizesse o controle e envio de lembretes de datas/horários das sessões, mas que viesse com os dados do paciente junto, alguma funcionalidade que controlasse os pagamentos sozinha, para não

precisar ficar anotando e algo que me avisasse do fim da sessão no momento certo, alertando sobre o tempo de duração.

Em relação ao Prontuário, quais informações são obrigatórias em cada sessão? E, considerando a LGPD, quais são os principais cuidados de segurança e privacidade que o sistema precisa garantir?

- Sobre o prontuário, os dados obrigatórios são os pessoais do paciente. Do conteúdo da sessão, só coloco o teor resumido no registro do atendimento, mas sem muitos detalhes ou o que foi falado em assuntos muito a fundo. O principal cuidado de segurança é justamente esse: o psicólogo ou psicanalista deve anotar de um jeito que ninguém mais entenda. Os dados do paciente não podem ser expostos de forma alguma.

O sistema é online, mas em quais situações você precisaria acessá-lo usando um celular ou tablet (fora da mesa do computador, talvez durante uma sessão ou em casa)?

- No meu caso, eu usaria o sistema pelo celular para acompanhar as datas e horários das sessões. Eu também realizo sessões por videochamada. Nesse caso, o atendimento online pode ser feito de casa, em um espaço reservado, ou no escritório, e a videochamada é feita pelo celular ou tablet.

Quais são os dias e horários de funcionamento da clínica e qual o valor padrão de uma consulta?

- O horário de funcionamento em que eu estou atendendo na clínica é o seguinte: de Segunda a Sexta, começa às sete da manhã e termina dez da noite. Já aos Sábados, é das sete da manhã até o meio-dia. Esse é o período em que estou disponível para os atendimentos.