

Pontifícia Universidade Católica de Goiás

Escola Politécnica e de Artes

Curso: Ciência da Computação

Disciplina: Engenharia de Requisitos

## **Entrevista 1 - Ariane Lima Silva**

Arthur Barros de Queiroz

Lucas Marinho de Sá

Victor Gabriel G. R. Maia

Entrevistada: Ariane Lima Silva - Psicóloga

Data: 09/10/25

Qual é a sua função principal aqui na clínica?

- Sou Psicóloga Clínica e hospitalar.

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

- Uso bastante o drive, onde gerencio meus pacientes, não pago por nenhum sistema no momento.

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 paciente entra em contato comigo pelo whatsapp, onde eu informo como eu realizo meu trabalho. Dessa forma ofereço as minhas pacientes no caso uma sessão de acolhimento onde eu converso e vejo quais suas demandas principais, suas queixas, o que ela espera de um processo terapêutico, se já fez terapia por exemplo. Feito a primeira sessão é iniciado o processo terapêutico. Eu peço as minhas pacientes para que desmarquem a sessão em até 24 horas ou pela manhã, que é quando eu confirmo o atendimento com elas.

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

- Eu possuo uma planilha de controle de atendimentos e pagamentos. Eu recebo antes das sessões, ainda não passei por nenhuma pendência financeira já que atendo de forma on-line.

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)?

- Uso bastante o bastante para confirmar meus atendimentos geralmente mando o lembrete pela manhã.

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?

- Acredito que hoje os custos para um novo sistema são grandes, quem está começando na clínica não possui condições financeiras para pagar um sistema. Útil sabemos que é, mas a maior frustração é essa a financeira mesmo. Precisa ser um sistema simples, intuitivo, rápido, visto que o volume de pacientes pode ser grande, e precisa ter um suporte que funcione.

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?

- Eu tenho planilha geral de atendimentos onde evoluo as sessões das minhas pacientes, uma de controle de pagamentos.

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

- Agendamentos de forma automática, em um modelo de prontuário onde eu possa colocar as informações e logo após já finalizar com um resumo prático e gestão de documentos.

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?

- O que tem no meu prontuário: Dia do atendimento, hora; Identificação do paciente, quadro de humor, como o paciente estava na sessão de forma geral, de forma mais sucinta e quais intervenções foram realizadas.
- Os cuidados que preciso ter sempre ter um backup das sessões, então o drive tem sido muito importante, quem tem acesso a essas informações, sigilo das informações e o tempo de armazenamento que são de cinco anos.

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)?

- Se eu não estiver em casa consigo utilizar na nuvem então fica mais fácil, pois eu tenho as informações do meu paciente.

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

- Atendo de forma on-line todos os dias, o valor da minha consulta é R\$200,00 , porém eu trabalho com valores sociais.