

Psicool
Especificação de Objetivos e Requisitos

PSC-EOR-009

Goiânia

Outubro de 2025

Revisões

<i>Data</i>	<i>Descrição</i>	<i>Autor</i>
12/09/2025	Criação inicial do documento	Danilo Matias Barcelos, Lucas Teixeira Correia
14/09/2025	Criação dos primeiros Requisitos Não-Funcionais	Danilo Matias Barcelos
16/09/2025	Edição e revisão do documento	Lucas Teixeira Correia
18/09/2025	Criação de Casos de Uso	Paulo Rocha
18/09/2025	Criação de Casos de Uso	Bruno Henrique
19/09/2025	Criação de Casos de Uso	Eduardo Augusto
21/09/2025	Adição de referência cruzada, requisitos, edição e revisão do documento	Lucas Teixeira Correia
18/11/2025	Limpeza de formatação nos casos de uso, atualização da matriz de rastreabilidade, definição do caso de uso 17	Danilo Matias Barcelos, Paulo Rocha, Eduardo Augusto
08/12/2025	Edição e revisão do documento	Lucas Teixeira Correia

Conteúdo

Sumário

1. Introdução.....	4
1.1. Objetivos.....	5
1.2. Público Alvo.....	5
1.3. Organização do documento	5
2. Descrição do problema e do sistema.....	5
2.1. Identificação e missão do Sistema	5
2.1. Domínio do problema e contexto de sua aplicação	5
2.2. Objetivos e Benefícios Esperados do Sistema.....	6
2.3. Características Essenciais do Sistema	6
2.4. Descrição dos interessados do sistema	7
2.5. Diagnostico da Situação Atual.....	8
2.5.1. Áreas de negócio atendidas	8
2.5.2. Áreas de negócio não atendidas	8
2.5.3. Integração com outros sistemas da empresa.....	8
2.5.4. Integração com outros sistemas de terceiros	8
2.5.5. Pontos negativos	8
2.5.6. Pontos positivos.....	8
2.5.7. Sugestões de melhorias	8
3. Casos de Uso.....	9
3.1. Atores	9
3.2. Diagramas de Caso de Uso e Lista de casos de uso	9
3.3. Descrição de Casos de Uso	13
CSU1 – Agendar Consulta (Cliente)	13
CSU2 – Agendar Consulta (Empresa / Psicólogo)	15
CSU3 – Cancelar Consulta (Cliente)	16
CSU4 – Cancelar Consulta (Empresa / Psicólogo).....	17
CSU5 – Check-in (Cliente)	18
CSU6 - Criação de prontuário	20
CSU7 – Edição de prontuário.....	21
CSU8 – Armazenamento de prontuário (versões)	23
CSU9 – Exportar prontuário	24
CSU10 – Agenda (visualização / edição de datas e horários/ integração).....	25
CSU11 – Avaliar Consulta (Cliente)	27
CSU12 – Visualizar Avaliações (Gerente).....	29
CSU13 – Visualizar Log.....	31
CSU14 – Alertar Desconto.....	32
CSU15 – Integração com Sistemas Externos.....	34
CSU17 – Inscrição do Cliente	37
CSU18 – Bloquear Datas na Agenda	37
CSU19 – Cancelar Atendimento.....	39
CSU20 – Encerrar Atendimento	41
CSU21 – Contatar Cliente	43
CSU22 – Acessar Prontuário	45
CSU23 – Cadastrar Colaborador.....	48

CSU24 – Visualizar Contas a Receber.....	50
CSU25 – Visualizar Contas a Pagar.....	53
CSU26 – Configurar os Dados de Endereço do Paciente.....	56
CSU27 – Configurar os Dados Pessoais do Paciente.....	58
CSU28 – Configurar os Dados de E-Mail do Paciente.....	60
4. Requisitos e restrições funcionais (RFUN)	62
5. Requisitos e restrições não funcionais	64
5.1. Requisitos e restrições de informação (RINF).....	64
5.2. Requisitos e restrições de interface Homem-Computador (RHIC).....	66
5.3. Requisitos de Interface Externa (RIEX)	67
5.4. Requisitos e Restrições de Projeto (RPRO)	67
5.5. Requisitos e restrições de arquitetura de software (RARQ)	67
5.6. Requisitos e restrições de plataforma de hardware (RPHW)	67
5.7. Requisitos e restrições de plataforma de software (RPSW)	68
5.8. Requisitos e restrições de desempenho (RDES)	68
5.9. Requisitos e restrições de disponibilidade (RDIS)	68
5.10. Requisitos e restrições de segurança (RSEG).....	69
5.11. Requisitos e restrições de manutenibilidade (RMAN).....	69
5.12. Requisitos e restrições de portabilidade (RPOR).....	69
5.13. Requisitos de documentação (RDOC)	70
6. Requisitos Futuros (RFUT).....	70
7. Referências cruzadas complementares	70
Requisitos Funcionais com Requisitos Não Funcionais.....	70
Casos de Uso com Requisitos Funcionais	71
Requisitos Funcionais com Origem	72
Requisitos Não Funcionais com Origem	73
Casos de Uso com Origem	73
8. Aprovação Formal	74
9. Bibliografia	74
10. Anexos.....	75

Figuras e Tabelas

Incluir índice de figuras e tabelas mostradas no documento usando o mesmo modelo do índice de conteúdo.

1. Introdução

O presente documento tem como objetivo apresentar a especificação do software Psicool, um software com finalidade o gerenciamento não só para clínica de psicologia, mas

também para profissionais autônomos na área e assim facilitar e organizar a rotina para cada um dos atores envolvidos no processo. O documento descreve de forma detalhada os requisitos funcionais e não funcionais, os casos de usos e atores envolvidos e como esses registros foram gerados, com base nos artefactos.

1.1. Objetivos

O objetivo deste documento é descrever, de forma estruturada, os requisitos e artefatos do sistema Psicool, servindo como base para o desenvolvimento, validação e manutenção do software.

1.2. Público Alvo

A documentação do software destina-se a equipe de desenvolvimento, aos interessados na análise e validação do produto e aos demais stakeholders envolvidos no projeto.

1.3. Organização do documento

O documento segue uma estrutura de seções que descrevem de forma progressiva a definição e os requisitos do software.

2. Descrição do problema e do sistema

Clínicas de psicologia e profissionais autônomos enfrentam alguns desafios na gestão de pacientes, prontuários, agendamentos e controle financeiro, frequentemente utilizando métodos manuais.

O Psicool vê como solução oferecer um sistema unificado que automatiza e organiza rotinas clínicas e administrativas, minimizando erros e maximizando eficiência, oferecendo como características principais agendamento de consultas, gerenciamento de prontuários, emissão de relatórios financeiros e controle de pagamentos, rastreabilidade e facilidade de uso.

2.1. Identificação e missão do Sistema

O sistema a ser desenvolvido, Psicool, é uma aplicação web destinada ao gerenciamento operacional e clínico de consultórios e clínicas de psicologia. Sua missão é automatizar os processos administrativos, clínicos e financeiros, proporcionando maior eficiência, segurança e conformidade ética no atendimento psicológico.

2.1. Domínio do problema e contexto de sua aplicação

O domínio do problema deste projeto envolve os processos administrativos e clínicos de clínicas de psicologia e profissionais autônomos da área. De modo geral, essas instituições enfrentam dificuldades em manter a organização de atendimentos, agendamento, prontuários e finanças. Muitos desses controles ainda são feitos de formas manuais ou com ferramentas isoladas. O que gera perda de informações, falta de visualização, retrabalho e até falta de comunicação.

Entre os principais problemas identificados estão o cancelamento e falta em consultas, que gera prejuízos financeiros e desorganização nas agendas dos profissionais. O Psicool busca minimizar esse problema com algumas funcionalidades como check-in de

consultas, termos de contrato digital e aplicação de multas definidos conforme regras de negócio da clínica. Além de centralizar operações clínicas em uma só plataforma.

2.2. Objetivos e Benefícios Esperados do Sistema

<i>Objetivo a ser alcançado</i>	<i>Benefício adquirido</i>
<i>Minimizar cancelamentos e faltas</i>	<i>Crescimento financeiro e melhor organização de agenda.</i>
<i>Automatizar agendamento e gerenciamento de consulta</i>	<i>Aumento de produtividade e melhor organização</i>
<i>Integração de cadastros, prontuários, agenda e controle financeiro</i>	<i>Reduzir inconsistências de dados e rastreabilidade e auditoria de informações</i>
<i>Fornecer relatórios sobre finanças, atendimentos e desempenho de profissionais</i>	<i>Auxiliar na tomada de decisões do modelo de negócio</i>
<i>Interface simples e responsiva</i>	<i>Melhor experiência do usuário e maior taxa de adesão do sistema</i>

2.3. Características Essenciais do Sistema

As características essenciais do sistema são:

Execução das principais funcionalidades clínicas e administrativas:

Deve ser capaz de realizar as operações essenciais de pacientes e profissionais, agendamento, reagendamento e cancelamento de consultas, registro, exportação e edição de prontuários e controle financeiro.

A confiabilidade e disponibilidade contínua

O sistema deve manter alta disponibilidade, garantindo que os profissionais possam acessar prontuários, agendas relatórios sem interrupções.

Segurança e confidencialidade das informações:

Todos os dados clínicos e pessoais devem ser protegidos por mecanismos de criptografia, controle de acesso por perfil e logs de auditoria. Garantindo a conformidade com a LGPD e as do CFP).

Integração entre módulos e sistemas externos:

O software deve operar de forma integrada, unificando os módulos, como os de agendamento, prontuário, pagamentos e relatórios em um único ambiente. Além disso, permitir integração com plataformas externas, como Google Agenda e Whatsapp. Usabilidade e experiência do usuário:

A interface deve ser intuitiva, responsiva e adequada para cada perfil de usuário e será avaliada pela facilidade de navegação e clareza das informações.

Rastreabilidade e controle de versões:

Todas as operações críticas devem ser registradas em logs com identificadores únicos e versionamento automático.

2.4. Descrição dos interessados do sistema

<i>Interessado(s)</i>	<i>Descrição</i>	<i>Necessidades Básicas</i>
Psicólogo(a)/Terapeuta	Profissional responsável pelos atendimentos e pela manutenção dos prontuários. Interage com sistema para registro de evoluções, atendimentos online, gerenciamento da sua agenda, financeiro e relatórios.	Controlar agenda de consultas, consultar histórico de atendimentos, informações de paciente, registrar e editar prontuários de forma segura, acessar relatórios financeiros.
Secretário(a)	Funcionário que auxilia na parte administrativa e operacional. Utiliza o sistema para auxiliar no cadastro de paciente, agendar consultas em nome dos profissionais, controlar pagamentos, emitir recibos.	Realizar agendamentos, remarcações e cancelamentos, acessar informações básicas de pacientes e consultas, emitir comprovantes e organizar agenda dos psicólogos.
Administrador(a) da clínica/Psicólogo autônomo	Responsável pela gestão geral do negócio e das operações clínicas. Gerencia usuários, permissões, configurações financeira e relatórios consolidados além das funções do psicólogo que o sistema oferece	Acompanhar indicadores de desempenho, controlar fluxo de caixa e faturamento, supervisionar usuários e garantir segurança das informações.
Paciente/Cliente	Indivíduo atendido pelo psicólogo. Interage com sistema para solicitar agendamentos, reagendamentos, cancelamento, acessar contratos digitais, notificações, informações	Consultar horários disponíveis, confirmar presença (check-in), receber lembretes de consulta e pagamentos, acesso a termos e contratos de forma digital e teleatendimento.

	financeiras, pessoais e realizar teleatendimento.	
--	---	--

2.5. Diagnostico da Situação Atual

Atualmente, o gerenciamento é realizado por meio de planilhas, agendas físicas ou digitais de maneira isolada e com softwares genéricos de gestão. Os métodos são pouco integrados e não atendem adequadamente às demandas específicas da área clínica.

2.5.1. Áreas de negócio atendidas

Atendimento clínico: Registro manual de pacientes e prontuários em documentos físicos.

Agendamentos: Controle feito em planilhas ou agendas digitais isoladas.

Financeiro: Controle de pagamentos e despesas em sistemas separados ou planilhas.

Administração: Comunicação entre profissionais feita via mensagens e e-mails

2.5.2. Áreas de negócio não atendidas

Ausência de integração entre agenda e financeiro.

Falta de controle de presença e redução de risco de cancelamento/reagendamentos.

Inexistência de logs de acesso e histórico de versões de prontuários.

Falta de relatórios automáticos de desempenho clínico e financeiro.

2.5.3. Integração com outros sistemas da empresa

Não há integração estruturada entre sistemas existentes. Cada setor trabalha com ferramentas independentes.

2.5.4. Integração com outros sistemas de terceiros

Atualmente, o uso de ferramentas de terceiros é manual. O agendamento externo via Google Agenda e as notificações via WhatsApp são feitos individualmente por cada profissional, sem automação ou controle central.

2.5.5. Pontos negativos

Falta de integração, alto índice de cancelamento e faltas, risco de perda de dados e falhas de segurança, retrabalho e inconsistência de informações

2.5.6. Pontos positivos

Facilidade de uso de ferramentas (planilhas e agendas digitais por exemplo) e flexibilidade individual dos profissionais para ajustar seus próprios métodos.

2.5.7. Sugestões de melhorias

Centralizar todas operações em um sistema – Alta.

Implementar controle de cancelamentos e check-in automatizado – Alta.

EOR Versão: 008

Psicool Data/Hora: 18/11/2025

Criar logs de acesso e histórico de versões de prontuários – Alta.

Integrar o sistema com Google Agenda e Whatsapp – Média.

Automatizar geração de relatórios financeiros e clínicos – Médio.

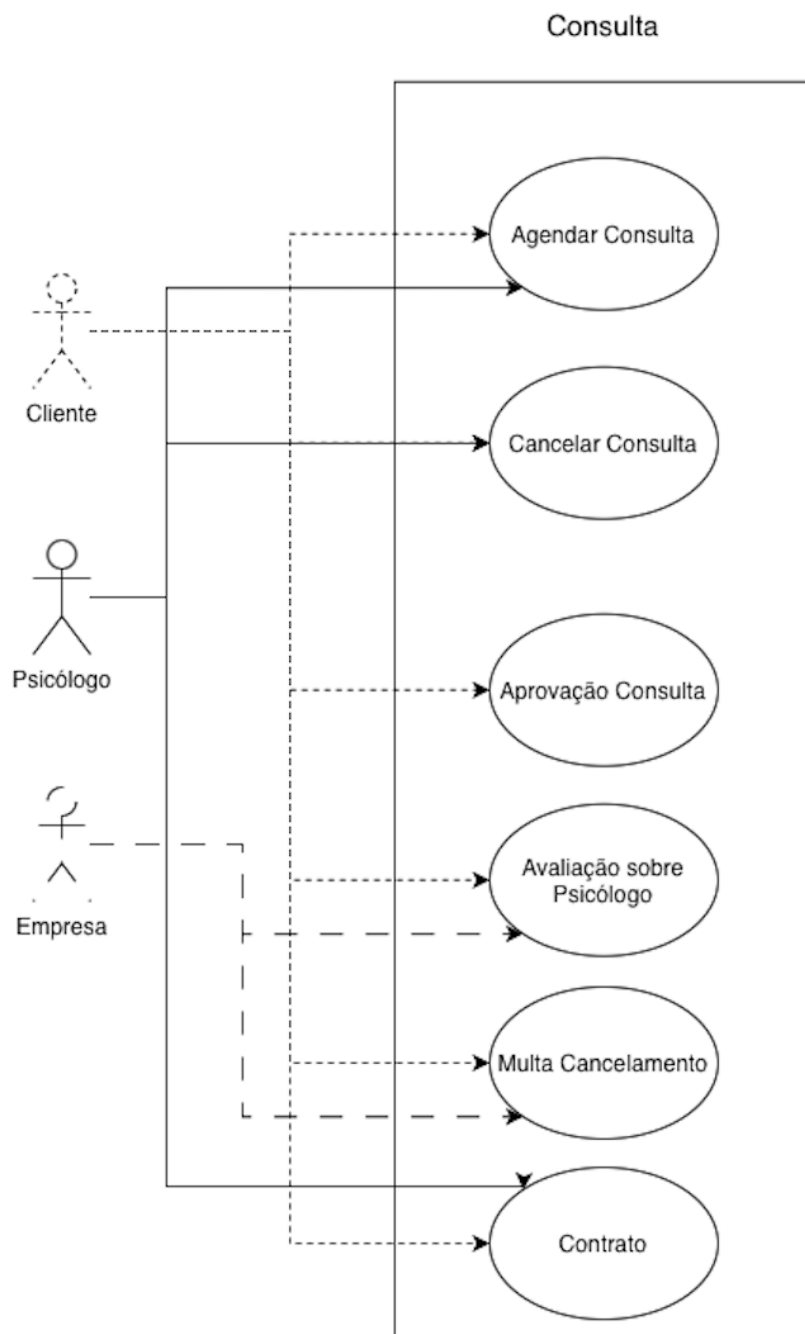
3. Casos de Uso

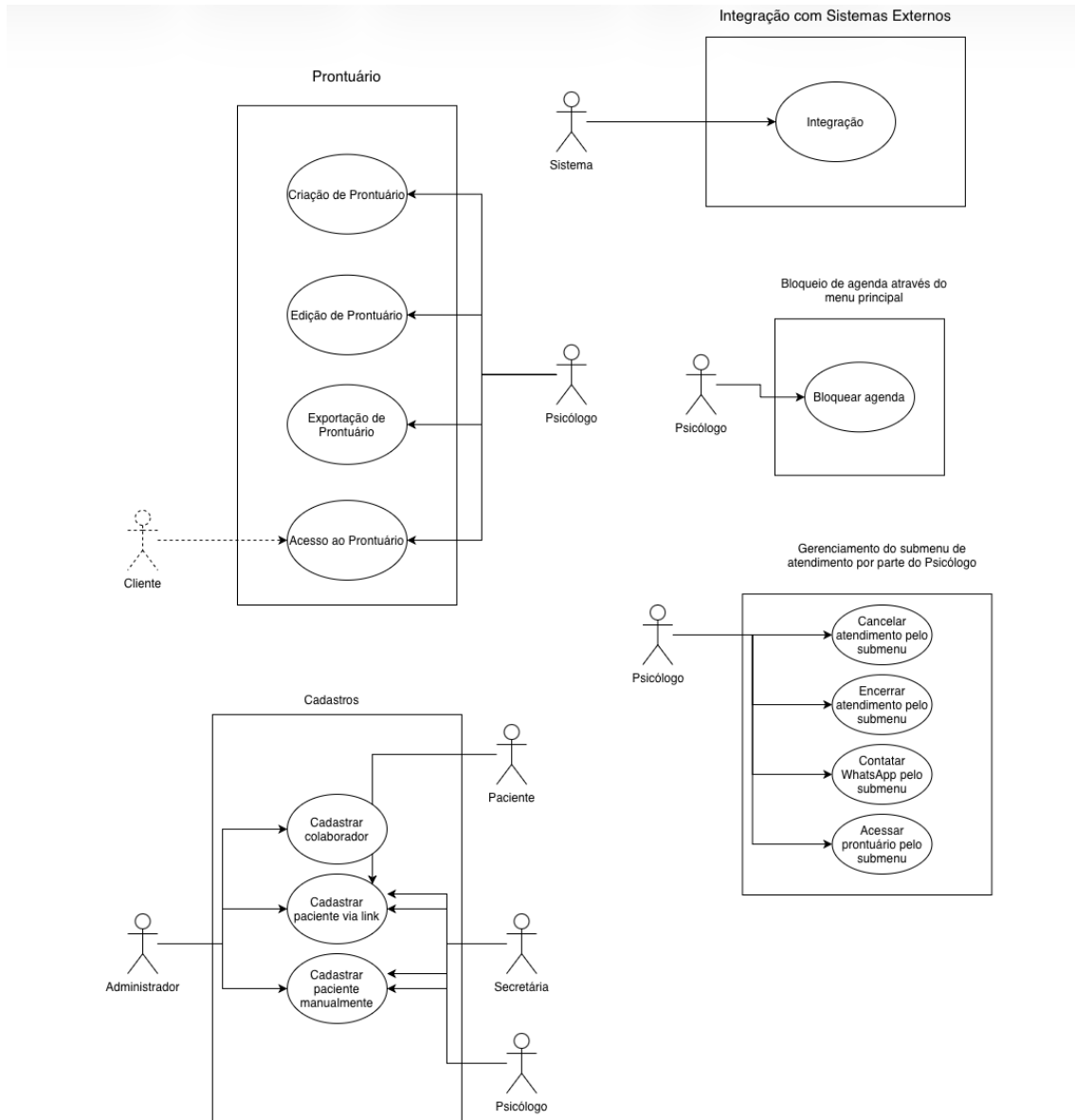
Nesta seção devem ser identificados os casos de uso do software que será desenvolvido, os atores neles envolvidos e os requisitos funcionais e não funcionais neles tratados.

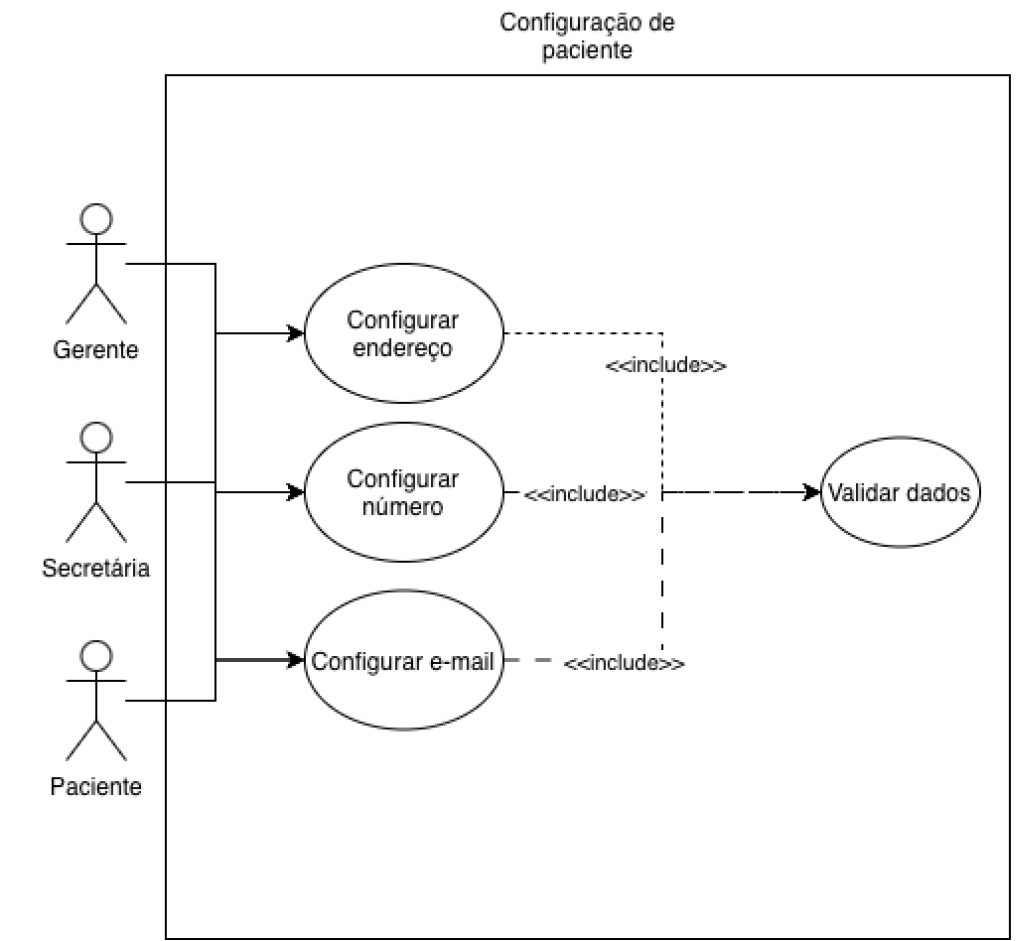
3.1.Atores

1. Sistema back-end Psicool
2. Cliente da clínica
3. Administrador da clínica
4. Secretário
5. Psicólogo
6. Suporte Psicool

3.2.Diagramas de Caso de Uso e Lista de casos de uso







Ref.	Descrição	Atores	Categoria
CSU1	Agendar consulta (cliente)	Paciente(a)	Primário
CSU2	Agendar consulta (empresa)	Psicólogo(a), Administrador(a), Secretário(a)	Primário
CSU3	Cancelar consulta (cliente)	Paciente	Primário
CSU4	Cancelar consulta (empresa)	Psicólogo(a), Administrador(a), Secretário(a)	Primário
CSU5	Check-in	Paciente	Primário
CSU6	Criar prontuário	Psicólogo(a)	Primário
CSU7	Edição de prontuário	Psicólogo(a)	Primário
CSU8	Armazenamento de prontuário (versões)	Sistema	Primário

CSU9	Exportar prontuário	Psicólogo(a) ou Administrador(a)	Secundário
CSU10	Gerenciar Agenda	Psicólogo(a), Secretário(a), Paciente, Administrador(a)	Primário
CSU11	Avaliar consulta	Paciente	Primário
CSU12	Visualizar Avaliações	Administrador	Secundário
CSU13	Visualizar logs	Administrador	Secundário
CSU14	Alertar Desconto	Paciente, Administrador	Secundário
CSU15	Integração com sistemas externos	Sistema externo, Administrador(a), secretário(a), paciente, psicólogo(a), suporte e subsistemas internos	Primário

3.3.Descrição de Casos de Uso

CSU1 – Agendar Consulta (Cliente)

Nome do Caso de Uso	Agendar consulta
Escopo	Sistema de gerenciamento de consultas psicológicas (plataforma online).
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Cliente (paciente)
Interessados e interesses	- Cliente: deseja reservar um horário disponível com um psicólogo de sua escolha.

	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo: deseja manter a agenda atualizada e evitar conflitos de horários. - Sistema: precisa garantir integridade das agendas e registrar logs para auditoria.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente autenticado no sistema. - Psicólogos cadastrados e com horários disponíveis.
Garantia de sucessos	Consulta registrada com sucesso no banco de dados, log gerado e notificação enviada.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. O cliente acessa a tela de agendamento. 2. O sistema exibe a lista de psicólogos disponíveis. 3. O cliente seleciona o profissional desejado. 4. O sistema mostra as datas e horários livres. 5. O cliente escolhe o horário e confirma. 6. O sistema valida disponibilidade e consistência dos dados. 7. O sistema grava o agendamento, gera log e envia confirmação ao cliente.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 4a. Nenhum horário disponível → o sistema exibe mensagem e sugere outras datas. - 6a. Falha de comunicação com o servidor → o sistema solicita nova tentativa.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Log obrigatório de criação de agendamento. - Interface responsiva e compatível com dispositivos móveis.

	- Validação automática de conflitos de horário.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Entrada via formulário web / aplicativo mobile. - Armazenamento em banco de dados SQL.
Frequência de ocorrência	Alta.
Diversos	Pode gerar lembrete automático via e-mail ou notificação push.

CSU2 – Agendar Consulta (Empresa / Psicólogo)

Nome do Caso de Uso	Agendar consulta manualmente
Escopo	Sistema de gerenciamento de consultas psicológicas.
Nível	Sub-função administrativa.
Ator principal	Psicólogo ou administrador da clínica.
Interessados e interesses	- Psicólogo: inserir manualmente um agendamento para um paciente. - Cliente: ser informado da consulta criada. - Sistema: garantir integridade e registro do log administrativo.
Pré-condições	• Psicólogo autenticado. • Cliente cadastrado.
Garantia de sucessos	Agendamento salvo corretamente com log administrativo e notificação enviada.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. O psicólogo acessa a agenda. 2. Seleciona o paciente. 3. Define data e horário da consulta. 4. Confirma a criação. 5. O sistema verifica disponibilidade. 6. O sistema grava o agendamento e gera o log. 7. O sistema envia notificação ao paciente.

Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 5a. Horário já ocupado → o sistema alerta e solicita nova escolha. - 6a. Falha de gravação → o sistema exibe erro e registra tentativa.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Restrição de acesso para usuários com permissão “psicólogo”. - Logs de todas as ações administrativas.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> • Painel web administrativo. Integração com módulo de notificações.
Frequência de ocorrência	Média.
Diversos	Pode gerar relatório mensal de consultas criadas manualmente.

CSU3 – Cancelar Consulta (Cliente)

Nome do Caso de Uso	Cancelar consulta
Escopo	Sistema de gerenciamento de consultas psicológicas.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Cliente (paciente).
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente: deseja cancelar a consulta dentro do prazo permitido. - Psicólogo: deve ser notificado do cancelamento. - Sistema: aplicar políticas de multa e registrar log da operação.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente autenticado. • Consulta existente e futura.
Garantia de sucessos	Consulta cancelada com log gravado e regra de multa aplicada corretamente.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. O cliente acessa a agenda de consultas. 2. Seleciona uma consulta agendada.

	3. Solicita cancelamento. 4. O sistema valida o prazo e as regras de multa. 5. O sistema aplica multa (se necessário). 6. O sistema registra o cancelamento e grava log. 7. O sistema envia confirmação ao cliente e notifica o psicólogo.
Extensões	- 4a. Cancelamento fora do prazo → o sistema bloqueia a ação e exibe mensagem explicativa. - 5a. Falha no pagamento da multa → o sistema mantém o agendamento até regularização.
Requisitos especiais	- Aplicação automática das regras de negócio. - Registro de logs transacionais
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Interface web / aplicativo. - Integração com gateway de pagamento.
Frequência de ocorrência	Média.
Diversos	Pode permitir justificativa do cliente para cancelamentos frequentes.

CSU4 – Cancelar Consulta (Empresa / Psicólogo)

Nome do Caso de Uso	Cancelar consulta (administrativo)
Escopo	Sistema de gerenciamento de consultas psicológicas.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Psicólogo ou administrador.
Interessados e interesses	- Psicólogo: precisa cancelar uma consulta por imprevisto. - Cliente: deve ser informado e receber estorno, se aplicável.

	- Sistema: precisa garantir consistência e registrar o evento.
Pré-condições	- Psicólogo autenticado. - Consulta existente.
Garantia de sucessos	Consulta cancelada, log gravado e estorno processado (quando aplicável).
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. O psicólogo acessa sua agenda de consultas. 2. Seleciona a consulta a cancelar. 3. Solicita o cancelamento. 4. O sistema solicita confirmação. 5. O sistema registra cancelamento e log. 6. O sistema processa o estorno e envia notificações.
Extensões	- 6a. Falha no estorno → o sistema informa erro e aciona o suporte financeiro.
Requisitos especiais	- Registro completo de logs administrativos. - Regras automáticas de estorno conforme política da clínica.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Painel administrativo web. - Integração com módulo financeiro.
Frequência de ocorrência	Baixa.
Diversos	Pode gerar relatório de cancelamentos por profissional.

CSU5 – Check-in (Cliente)

Nome do Caso de Uso	Realizar check-in
Escopo	Sistema de gerenciamento de consultas psicológicas.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Cliente (paciente).
Interessados e interesses	- Cliente: confirmar presença antes do início da consulta.

	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo: visualizar a confirmação em tempo real. - Sistema: atualizar o status da consulta e armazenar horário de confirmação.
Pré-condições	• Consulta agendada e dentro do prazo permitido para check-in
Garantia de sucessos	Status da consulta atualizado para “confirmada” e registro de data/hora armazenado.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. O cliente acessa as consultas marcadas. 2. O sistema exibe as consultas. 3. O cliente seleciona a consulta e solicita check-in. 4. O sistema valida horário e status. 5. O sistema atualiza o status para “confirmada”. 6. O sistema registra o log e mostra confirmação visual ao cliente.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 4a. Tentativa fora do horário permitido → sistema nega o check-in. - 5a. Falha de conexão → sistema permite tentativa posterior até o início da consulta.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Compatibilidade com mobile. - Confirmação visual imediata (ex.: ícone verde de check).
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicativo mobile / web. - Registro em banco de dados transacional
Frequência de ocorrência	Alta.
Diversos	Dados de <u>check-in</u> podem alimentar relatórios de assiduidade e pontualidade.

CSU6 - Criação de prontuário

Nome do caso de uso	Criar prontuário
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica
Nível	Objetivo de usuário
Ator principal	Psicólogo (ou profissional autorizado)
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo: deseja registrar dados clínicos do paciente de forma completa e segura. - Paciente: quer que seu prontuário seja correto, privado e acessível apenas por pessoas autorizadas. - Clínica: precisa de prontuários consistentes e rastreabilidade para auditoria.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo autenticado e autorizado. - Paciente previamente cadastrado (ou opção de cadastro durante o fluxo). - Sistema disponível e com conexão ao banco de dados.
Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - Prontuário criado e persistido com identificador único. - Registro de log da criação gravado: contém usuário, timestamp e resumo da ação.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psicólogo seleciona “Criar prontuário.” 2. Sistema exibe formulário 3. Psicólogo preenche e envia o prontuário 4. Sistema salva novo prontuário no banco de dados e gera identificador. 5. Sistema gera automaticamente log de criação com: usuário, id do prontuário, operação, horário da ação, campos modificados/resumidos. 6. Sistema exibe confirmação e permite acessar o prontuário recém-criado.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 3c. Anexo corrompido ou não suportado. Usuário tenta anexar arquivo (ex.: PDF, imagem) corrompido ou de tipo não permitido. Sistema rejeita o upload e informa o motivo (“formato não suportado” / “arquivo corrompido”). - 4a. Dados inconsistentes com o cadastro do paciente

	<p>O sistema detecta divergência entre o prontuário e os dados cadastrais (ex.: CPF, inválido, paciente inativo).</p> <p>Sistema alerta o usuário e solicita correção ou revalidação do paciente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5a. Falha de persistência (DB indisponível) <p>Sistema registra falha local e exibe mensagem; operação pode ser enfileirada para retrial.</p> <p>Cria registro de erro e indica tentativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6a. Gera versão histórica
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Criptografia em repouso para campos sensíveis. - Geração obrigatória de log. - Retenção de logs por 20 anos. - Conformidade com confidencialidade profissional (CFP / LGPD).
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Entrada: formulário web (JSON); formatos: texto, anexos (PDF). - Saída: id do prontuário, notificação de sucesso, evento de log. - Armazenamento: banco relacional com versionamento de prontuário.
Frequência de ocorrência	Média.
Diversos	Logs visíveis apenas para perfis administrativos.

CSU7 – Edição de prontuário

Nome do caso de uso	Editar prontuário
Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica
Nível	Subfunção / objetivo do usuário (atualizar um recurso existente)
Ator principal	Psicólogo

Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo: atualizar dados e observações - Clínica: manter histórico e rastreabilidade das mudanças. - Paciente: garantir integridade e histórico das informações.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - Usuário autenticado e autorizado - Prontuário existente. - Sistema disponível
Garantia de sucessos	Prontuário atualizado com novos dados; um registro de log detalhado é gerado mostrando usuário, timestamp, campos alterados e valores anteriores/novos, e versão anterior salva.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psicólogo abre o prontuário do paciente. 2. Sistema exibe versão atual com opção “Editar”. 3. Psicólogo altera campos e salva. 4. Sistema valida mudanças segundo regras (consistência). 5. Sistema grava nova versão e armazena metadados de versão. 6. Sistema gera log de edição com: usuário, id do prontuário, operação=edição, timestamp, lista de campos alterados, valores antigos (se necessário) e novos. 7. Sistema salva versão anterior no banco de dados. 8. Sistema confirma atualização ao usuário.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 3a. Tentativa de alterar campo restrito → Usuário tenta alterar dados pessoais do cliente (CPF, nome, data de nascimento). Sistema bloqueia e solicita autorização extra. - 5a. Falha ao salvar →Usuário tenta fazer o salvamento mas o sistema está fora do ar. Sistema notifica e registra erro; se houver retries, registrar tentativas em log.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - RFUN31: obrigatoriedade de geração de log de edição. - Controle de versão
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Frontends: web; comunicação via API REST (JSON). - Dados sensíveis: tratamento e encriptação.
Frequência de	Alta – durante e entre atendimentos

ocorrência	
Diversos	Acesso a histórico restrito a perfis com permissão.

CSU8 – Armazenamento de prontuário (versões)

Nome do caso de uso	Armazenar versões de prontuário
Escopo	Módulo de versionamento
Nível	Subfunção (suporte automático ao ciclo de vida do prontuário)
Ator principal	Sistema (processo interno)
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Clínica: manter cópias históricas para auditoria e integridade. - Psicólogo: reverter alterações ou consultar versões anteriores. - Auditor/Legislação: garantir rastreabilidade.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - Evento de criação ou edição do prontuário concluído (gatilho). - Mecanismo de armazenamento de versões configurado.
Garantia de sucessos	Versão anterior do prontuário é armazenada e indexada; log de armazenamento gerado indicando operação e metadados de versão.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Após operação de criação/edição, sistema gera evento de versionamento. 2. Subsistema de versões captura snapshot do prontuário. 3. Snapshot é persistido em repositório de versões (p.ex. tabela de histórico ou S3). 4. Sistema grava metadados de versão (autor, timestamp, id da versão). 5. Sistema gera log de armazenamento registrando o evento. 6. Confirmação de armazenamento é feita e disponível para consultas administrativas.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 2a. Falha ao gerar snapshot → Sistema tenta gravar porém não há a gravação.

	<p>Sistema tenta em retry; se falhar, registra erro crítico e alerta administrador.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3a. Política de retenção acionada →Tempo máximo de retenção do prontuário de um paciente é atingido. <p>Versão mais antiga arquivada para cold storage; ação registrada em log.</p>
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - RFUN31: logs obrigatórios em cada operação de versionamento. - Políticas de retenção e arquivamento configuráveis. - Integridade: checksums e verificação periódica.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Snapshot completo (JSON) ou delta; armazenamento em banco relacional, NoSQL ou object storage. - Metadados para pesquisa (idProntuário, idVersão, autor, timestamp).
Frequência de ocorrência	Sempre que ocorrer criação/edição (alto).
Diversos	Deve existir interface administrativa para restauração de versões (caso seja necessário — pode ser outro caso de uso).

CSU9 – Exportar prontuário

Nome do caso de uso	Exportar prontuário
Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica
Nível	Objetivo do usuário
Ator principal	Psicólogo ou Administrador
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo: obter cópia para encaminhamento, relatório ou arquivo. - Paciente: direito de obter cópia quando solicitado (conforme políticas). - Clínica: garantir exportação segura e registrada.
Pré-condições	- Usuário autenticado e autorizado para exportar.

	- Prontuário existente.
Garantia de sucessos	Arquivo exportado (PDF, XML, JSON) gerado e disponibilizado para download; evento registrado em log contendo quem exportou, formato, id do prontuário e timestamp.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário seleciona prontuário e escolhe “Exportar”. 2. Sistema apresenta opções de formato e escopo (ex.: completo, apenas anotações). 3. Usuário confirma parâmetros e solicita exportação. 4. Sistema gera o arquivo no formato escolhido (p. ex. PDF com assinatura digital, ou XML). 5. Sistema grava registro de exportação no log com detalhes de autorização, formato e destino. 6. Sistema disponibiliza arquivo para download ou envia via canal seguro (e-mail cifrado/portal).
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 3a. Usuário sem permissão →Usuário com baixa permissão tenta fazer exportação. Acesso negado; evento de tentativa registrado em log de segurança. - 4a. Falha na geração do arquivo →Sistema não consegue efetuar a geração do arquivo no formato escolhido. Sistema registra erro e sugere tentativa posterior.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - RFUN31: geração de log obrigatória. - Criptografia para arquivos sensíveis; watermark/assinatura para rastreabilidade. - Auditoria para downloads e tentativas.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos: PDF (com marca d'água), XML (interoperabilidade), JSON (integração). - Geração assíncrona para arquivos grandes (fila/worker).
Frequência de ocorrência	Baixa.
Diversos	Rastreabilidade completa para solicitações legais ou auditorias.

CSU10 – Agenda (visualização / edição de datas e horários/ integração)

Nome do caso de uso	Gerenciar agenda
Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Psicólogo / Secretário(a) / Paciente / Administrador
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Paciente: deseja marcar uma consulta com o psicólogo em um horário disponível, podendo escolher entre atendimento online ou presencial. - Psicólogo(a): deseja ter sua agenda organizada e atualizada com os horários de suas consultas. - Secretário(a): quer facilitar o agendamento em nome do cliente, mantendo controle sobre horários. - Administrador(a): busca garantir o funcionamento correto da agenda e a geração dos logs.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - O ator deve estar autenticado no sistema. - O profissional deve estar ativo e possuir horários disponíveis. - O sistema de agenda deve estar acessível.
Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - A consulta é registrada corretamente na agenda do profissional. - O sistema gera logs de criação e integração. - O cliente e o psicólogo são notificados do agendamento.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa o módulo de agenda. 2. Sistema exibe visualização do calendário (dia/semana/mês) com status de cada slot (livre, reservado, bloqueado). 3. Usuário seleciona um horário para criar, editar, bloquear ou reagendar uma consulta, de acordo com seus níveis de permissão. 4. No caso de agendamento, o sistema solicita a modalidade da consulta (online ou presencial). 5. Usuário confirma a ação. 6. Sistema valida disponibilidade e regras de negócio (evita sobreposição e horários inválidos). 7. Sistema persiste a alteração e, se configurado, sincroniza com sistemas externos. 8. Sistema gera log da ação com informações do

	usuário, tipo de operação, slot alterado e timestamp. 9. Sistema confirma a atualização e envia notificações automáticas aos envolvidos (paciente, psicólogo, etc.).
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 3a. Tentativa de reserva em horário ocupado Sistema sugere horários alternativos - 7a. Falha na integração com API externa → Falha na comunicação com software que oferece serviços fora da plataforma Sistema enfileira sincronização e registra a falha em log.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - RFUN32: geração obrigatória de log de integração/alteração da agenda. - Validação em tempo real para evitar duplo agendamento. Envio automático de notificações após qualquer alteração.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Frontend: calendário interativo com filtros de visualização (por profissional, dia, semana, mês). - Backend: API REST para operações CRUD e sincronização externa. - Integração: Google Calendar, Outlook e WhatsApp (para notificações). - Dados: idProfissional, idSlot, status (livre/reservado/bloqueado), tipoConsulta (online/presencial), timestamps.
Frequência de ocorrência	Diária (alta frequência de operações de visualização e agendamento).
Diversos	<ul style="list-style-type: none"> - Logs de agenda integrados ao histórico geral do sistema (RFUN32). - Possibilidade de auditoria de histórico de modificações para fins legais e administrativos.

CSU11 – Avaliar Consulta (Cliente)

Nome do caso de uso	Avaliar Consulta.
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.

Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Paciente (cliente).
Interessados e interesses	<p>- Paciente(cliente): Registrar opinião de forma rápida, privada e confiável de sua primeira impressão com o profissional.</p> <p>- Gerente da clínica: Obter feedback de seus funcionários.</p>
Pré-condições	<p>- Cliente Previamente cadastrado.</p> <p>- O cliente participou de sua primeira consulta concluída com um novo profissional.</p> <p>- Sistema disponível e com conexão ao banco de dados.</p>
Garantia de sucessos	- Avaliação (nota + texto) armazenada associando ao profissional.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a aplicação após sua primeira consulta com o profissional. 2. Sistema identifica que há uma consulta elegível para avaliação e exibe um pop-up para o cliente avaliar o atendimento. 3. Cliente preenche a avaliação, informando a nota e, opcionalmente, um comentário textual. 4. Cliente submete a avaliação. 5. Sistema válida e persiste a avaliação no banco. 6. Sistema mostra confirmação para o cliente.
Extensões	<p>- 4a. Duplo clique →Usuário clica várias vezes em “enviar”. O frontend desabilita o botão no primeiro clique. Mostra confirmação adequada.</p> <p>- 5a. Persistência falha →Erro ao gravar no banco de</p>

	<p>dados.</p> <p>Manter um rascunho da resposta e solicitar para o cliente enviar novamente mais tarde.</p> <p>Quando persistir com sucesso seguir para o passo 6.</p>
Requisitos especiais	<p>- Avaliação deve ser anônima.</p> <p>- Criptografia em repouso para campos sensíveis.</p>
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<p>- Variantes de dados: A nota deve possuir um valor numérico (1- 10), texto livre limitado a N caracteres.</p>
Frequência de ocorrência	<p>Métrica a ser aferida (depende do fluxo, retenção e número de funcionários da clínica)</p>
Diversos	<p>Avaliações devem ser visíveis apenas para a gerência da clínica.</p>

CSU12 – Visualizar Avaliações (Gerente)

Nome do caso de uso	Visualizar Avaliações
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do gerente.
Ator principal	Gerente.
Interessados e interesses	<p>- Gerente da clínica: obter visibilidade das avaliações para monitorar qualidade dos profissionais, detectar problemas e tomar decisões comerciais.</p>
Pré-condições	<p>- Usuário está autenticado e possui perfil de Gerente/Administrador.</p> <p>- Sistema disponível e com conexão ao banco de dados.</p>
Garantia de sucessos	<p>- O gerente visualiza relatórios/dashboards com métricas de avaliações, conforme filtros aplicados;</p>

	dados apresentados respeitam políticas de anonimização e privacidade.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente faz login no sistema e vai até a aba de “Avaliações”. 2. Sistema exibe o painel com opções de filtragem e listagem das Avaliações. 3. Gerente ajusta os filtros. 4. Sistema ajusta a tabela para cumprir com filtros definidos.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 2a. Painel Vazio. → Não existem avaliações correspondentes aos filtros. Sistema apresenta mensagem “Sem avaliações correspondentes”. - 4a. Erro do banco de dados. → Houve algum erro relacionado ao banco de dados. Sistema apresenta mensagem “erro no banco de dados:” seguido do erro retornado pelo banco.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Apenas gerência pode acessar este caso de uso. - Avaliação deve ser anônima.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos de exibição: Dashboards interativos. - Níveis de agregação: por profissional, por equipe, por período, por serviço (presencial/on-line).
Frequência de ocorrência	Acesso por gerência (diário ou semanal).
Diversos	Avaliações devem ser visíveis apenas para a gerência da clínica.

CSU13 – Visualizar Log

Nome do caso de uso	Visualizar Logs
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do gerente.
Ator principal	Gerente.
Interessados e interesses	<p>- Gerente da clínica: verificar acessos, detectar usos indevidos, gerar relatórios.</p> <p>- Usuário: deseja garantir que acessos indevidos aos seus dados sejam monitorados.</p>
Pré-condições	<p>- Usuário autenticado e autorizado com o perfil que permite visualização de logs</p> <p>- Sistema disponível e com conexão ao banco de dados.</p>
Garantia de sucessos	- Usuário visualiza os registros solicitados, exporta/gera relatório se necessário.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa área administrativa de logs após autenticação. 2. Sistema apresenta painel de logs com filtros. 3. Usuário ajusta os filtros. 4. Sistema consulta repositório de logs e retorna resultados. 5. Ator examina entradas(pode abrir detalhes de um evento).
Extensões	<p>- 2a. Painel Vazio. →Não existem logs correspondentes aos filtros. Sistema apresenta mensagem “Sem logs correspondentes”.</p> <p>- 4a. Erro do banco de dados. →Houve algum erro relacionado ao banco de dados</p>

	Sistema apresenta mensagem “erro no banco de dados:” seguido do erro retornado pelo banco.
Requisitos especiais	- Apenas gerência pode acessar este caso de uso.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Fontes de logs: logs de aplicação, logs de banco, logs de autenticação, logs de integração. - Formatos de exibição: Dashboards interativos.
Frequência de ocorrência	Acesso a logs variável (diário a semanal). Geração de logs contínua.
Diversos	Definir intenção clara sobre visibilidade: logs completos acessíveis apenas para equipes com necessidade. Política de retenção e mecanismos de purge devem ser formalizado.

CSU14 – Alertar Desconto

Nome do caso de uso	Alertar desconto
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Paciente (cliente).
Interessados e interesses	- Gerente da clínica: comunicar promoções eficientemente para aumentar adesão/ocupações. - Usuário: receber aviso claro e confiável sobre desconto aplicável; opção de resgatar facilmente.
Pré-condições	- Desconto foi criado e está ativo no sistema. - Paciente tem canal de contato

	<p>registrado e consentimento para receber notificações.</p> <p>- Serviço de envio está disponível.</p>
Garantia de sucessos	<p>- Alerta enviado aos canais escolhidos, evento envio e entrega registrado, paciente visualiza mensagem com instruções de resgate, uso do desconto pode ser rastreado.</p>
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente cria um desconto e marca para envio de alerta. 2. Sistema seleciona canais. 3. Sistema gera mensagem e, se possível, link ou código para o desconto. 4. Sistema envia notificação pelo canal escolhido. 5. Sistema registra evento de envio e entrega em log. 6. Paciente recebe a notificação. 7. Se paciente resgatar, sistema aplica desconto na cobrança/agenda e registra uso para relatórios financeiros.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 2a. Canais indisponíveis. →Caso exista outra opção de canal o sistema deve optar por ele Caso contrário o sistema deve emitir uma mensagem de erro. - 3a. Erro ao gerar código/link. →O sistema deve gerar um texto simples no lugar - 3b. Erro ao gerar mensagem. →Se ocorrer falha na montagem da mensagem, o sistema registra o erro no log e notifica o gerente. - 4a. Erro de envio →Caso a notificação falhe em um canal, o sistema tenta

	<p>reenviar por outro canal disponível.</p> <p>Se todos os envios falharem, o sistema marca o status como “não entregue” e gera alerta para o gerente.</p> <p>- 7a. Erro ao aplicar desconto →Se houver falha na integração com o sistema financeiro ou de agendamento, o sistema registra o erro e marca o desconto como “pendente de aplicação”.</p>
Requisitos especiais	<p>- Criptografia em repouso para campos sensíveis.</p> <p>- Geração obrigatória de log (RFUN31).</p> <p>- Respeitar termos de consentimento digital antes do envio.</p>
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<p>- Canais: e-mail, WhatsApp, SMS, notificação interna do app.</p> <p>- Tipo de desconto: percentual, valor fixo, sessão grátis, código único por paciente, cupom múltiplo.</p>
Frequência de ocorrência	Depende de campanhas e promoções podendo ser ocasional (promoções pontuais) até regular (campanhas mensais).
Diversos	<p>Definir janela de validade do alerta.</p> <p>Limitar reenvios por paciente</p>

CSU15 – Integração com Sistemas Externos

Nome do caso de uso	Integrar com sistemas externos
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica

	psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Sistema externo e Subsistemas internos.
Interessados e interesses	<p>- Gerente da clínica: integração confiável com serviços externos para automação de fluxo e redução de trabalho manual.</p> <p>- Cliente: receber confirmações/alterações de agenda e cobrança atualizadas.</p>
Pré-condições	<p>- Credenciais e configurações do conector para o sistema externo estão cadastradas e válidas.</p> <p>- Módulo de Integração está ativo e serviço de rede disponível.</p> <p>- Termos de consentimento do paciente para troca de dados com sistemas de terceiros foram aceitos quando aplicável.</p>
Garantia de sucessos	- Conexão autenticada com o serviço externo e resposta de aceitação, operação concluída com status marcado como sincronizado, identificador/confirmação externa persistidos e mapeados ao recurso interno, garantia de idempotência para evitar duplicações.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Um evento interno de integração. 2. Módulo de Integração valida o dado mínimo necessário. 3. Módulo envia a requisição ao sistema externo. 4. O sistema externo responde com sucesso. 5. O módulo persiste o mapeamento e marca o recurso como sincronizado. 6. Registra-se o evento no log e notifica o subsistema/usuário se

	aplicável.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 2a. Validação falha → O sistema rejeita o evento, registra no log os campos e motivos da rejeição, devolve erro estruturado ao subsistema originador e arquiva o payload para auditoria. - 3a. Autenticação falha → O sistema tenta renovação automática do token e reenvio se a renovação ou reenvio falhar, marca o evento como “erro de autenticação”, registra detalhes de falha, enfileira o evento para reproprocessamento manual/operacional e notifica equipe de operações com severidade alta.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Criptografia em repouso para campos sensíveis. - Geração obrigatória de log (RFUN31). - Chaves/requests idempotentes para evitar duplicidade.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Modo de integração: síncrono ou assíncrono.
Frequência de ocorrência	Varia mas na maioria dos casos é frequente.
Diversos	<p>Número de tentativas e backoff configuráveis por conector.</p> <p>Envio de dados só com consentimento válido (LGPD).</p> <p>Definir procedimentos para inconsistências entre sistemas.</p> <p>Janela de validade para ações e limitar reenvios por paciente.</p>

CSU17 – Inscrição do Cliente

Nome do caso de uso	Inscrever cliente na clínica
Escopo	Sistema de Gerenciamento da Clínica Psicológica
Nível	Objetivo do Usuário
Ator principal	↓↓↓ Continuar Daqui (incompleto) ↓↓↓
Interessados e interesses	
Pré-condições	
Garantia de sucessos	
Cenário de sucesso principal	
Extensões	
Requisitos especiais	
Lista de variantes tecnológicas e de dados	
Frequência de ocorrência	
Diversos	

CSU18 – Bloquear Datas na Agenda

Nome do caso de uso	Bloquear agenda
Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Psicólogo(a) / Secretário(a) / Administrador(a).
Interessados e interesses	- Psicólogo(a): Deseja bloquear dias para que não sejam efetuados

	<p>atendimentos. Devido a motivos como férias, atestado médico, etc.</p> <p>- Paciente: Deseja ser informado caso seu atendimento tenha sido desmarcado.</p>
Pré-condições	<p>- O ator deve estar autenticado no sistema .</p> <p>- O sistema de agenda deve estar disponível.</p>
Garantia de sucessos	<p>- O bloqueio é registrado corretamente.</p> <p>- Consultas marcadas no período não estão mais registradas.</p> <p>- Registro de log do bloqueio gravado: contém usuário, timestamp e motivo do bloqueio.</p>
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa a interface “Bloquear agenda”. 2. Sistema exibe o calendário ao profissional. 3. Usuário seleciona uma data ou intervalo de tempo. 4. Sistema solicita o motivo do bloqueio. 5. Usuário confirma o bloqueio. 6. Sistema verifica conflitos com consultas existentes. 7. Sistema aplica o bloqueio, atualiza status dos horários e gera log da ação. 8. Sistema notifica o profissional e administrador sobre o bloqueio. 9. Sistema exibe mensagem de sucesso da operação.
Extensões	<p>- 3a. Intervalo de tempo invalido. →Usuário tenta bloquear período de tempo passado. Sistema exibe a mensagem “Intervalo invalido”</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 6a. Existem consultas no período. → Sistema exibe um alerta e solicita a confirmação para reagendar ou cancelar as consultas afetadas. - 7a. Falha ao gravar bloqueio. → Sistema informa o erro e registra tentativa no log.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - As alterações devem ser atualizadas em todas as agendas simultaneamente. - Interface deve exibir visualmente os horários bloqueados. - Validação automática de conflitos e sincronização com sistemas externos.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Canais: e-mail, WhatsApp, notificação interna do app.
Frequência de ocorrência	- Eventualmente (bloqueio por férias, atestados, etc.).
Diversos	Mensagem personalizada informando o motivo do cancelamento da consulta.

CSU19 – Cancelar Atendimento

Nome do caso de uso	Cancelar atendimento (submenu)
Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Psicólogo(a).
Interessados e interesses	- Psicólogo(a): Deseja cancelar um atendimento diretamente pelo submenu de atendimento.

	- Paciente: Deseja ser informado caso seu atendimento tenha sido cancelado.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - O ator deve estar autenticado no sistema. - O sistema de agenda deve estar disponível. - A consulta deve existir e estar confirmada e agendada.
Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento é cancelado com sucesso. - Status da consulta atualizado na agenda. - Registro de log do bloqueio gravado (RFUN31): contém usuário, timestamp. - Notificação enviada ao paciente.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário clica em “cancelar atendimento” no submenu de atendimento. 2. Sistema pede uma confirmação do cancelamento. 3. Usuário confirma o cancelamento 4. Sistema valida regras de negócio e atualiza o status do agendamento para cancelado. 5. Sistema gera log da ação. 6. Sistema envia notificação ao paciente e ao administrador. 7. Sistema exibe mensagem de sucesso da operação.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 3a. Usuário nega o cancelamento. → Sistema interrompe o processo, mantém o agendamento ativo. - 4a. Regras de negócio impedem o cancelamento. → Sistema exibe mensagem

	explicativa e aborda a operação.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Cancelamentos devem ser rastreáveis no histórico de logs. - Interface deve exibir visualmente os horários bloqueados. - Validação automática de conflitos e sincronização com sistemas externos.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Canais: e-mail, WhatsApp, notificação interna do app.
Frequência de ocorrência	- Média. Ocorre esporadicamente, conforme indisponibilidades do profissional.
Diversos	<p>Cancelamentos realizados pela agenda são diferenciados dos administrativos para fins de relatório.</p> <p>Logs de cancelamento ficam disponíveis para auditoria e geração de estatísticas.</p>

CSU20 – Encerrar Atendimento

Nome do caso de uso	Encerrar atendimento (submenu)
Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Psicólogo(a).
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo(a): Deseja encerrar um atendimento diretamente pelo submenu de atendimento. - Paciente: Deseja que o atendimento seja marcado como concluído.
Pré-condições	- O ator deve estar autenticado no sistema.

	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema de agenda e prontuário deve estar disponível. - O atendimento está agendado e a sessão ocorreu ou está no horário final permitido para encerramento.
Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento é encerrado com sucesso. - Atendimento marcado como encerrado na agenda. - Registro de log do encerramento gravado: contém usuário, timestamp.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário clica em “encerrar atendimento” no submenu de atendimento. 2. Sistema exibe informações da consulta e pede uma confirmação do encerramento. 3. Usuário preenche, opcionalmente, as observações e confirma o encerramento. 4. Sistema persiste as alterações. Atualizando o agendamento para encerrado e salvando as alterações do prontuário. 5. Sistema gera log da ação. 6. Sistema aciona rotinas subsequentes. 7. Sistema exibe mensagem de sucesso da operação.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 4a. Falha de persistência. →Mostrar erro crítico ao usuário, não marcar o agendamento como encerrado. - 6a. Rotinas subsequentes falha. →Marcar o ação como pendente e enfileirar retries com backoff; informar o usuário que o encerramento

	foi concluído mas que algumas ações adicionais serão processadas em segundo plano.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Cancelamentos devem ser rastreáveis no histórico de logs. - Interface deve exibir visualmente os horários encerrados. - Validação automática de conflitos e sincronização com sistemas externos.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Rotinas subsequentes: gerar recibo/faturamento, enviar pesquisa de satisfação, sincronizar Google Calendar, agendar tarefas administrativas, atualizar indicadores. - Logs: retenção de dados conforme RFUN35 (mín. 20 anos), logs imutáveis por política de auditoria.
Frequência de ocorrência	- Rotina diária ao término das sessões.
Diversos	<p>Encerramentos devem ser auditáveis e vinculados a versões de prontuário quando houver anotações clínicas.</p> <p>A ação de encerrar pode disparar integrações com financeiro, pesquisas de satisfação ou geração automática de recibos conforme configuração da clínica.</p>

CSU21 – Contatar Cliente

Nome do caso de uso	Contatar WhatsApp (submenu)
Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Psicólogo(a).

Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo(a): Deseja contatar o paciente rapidamente a partir de sua tela inicial. - Paciente: Deseja receber comunicações seguras e legíveis via WhatsApp.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - O ator deve estar autenticado no sistema. - A consulta do paciente deve estar visível. - O paciente possui um número de telefone válido cadastrado e sinalizado como apto para contato via WhatsApp. - O serviço de integração com WhatsApp está disponível e autorizado pela clínica.
Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema envia a conversa no WhatsApp direcionada ao número do paciente com a mensagem requisitada. - A ação é registrada nos logs de auditoria com usuário, timestamp, tipo de ação e destinatário.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário clica em “Contatar” no submenu de atendimento. 2. Sistema valida o número e as permissões de contato. 3. Sistema abre a conversa no whatsapp Web ou aplicativo. 4. Sistema gera log da ação.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 1a. Número inválido ou ausente. → sistema exibe mensagem “Número de telefone não cadastrado ou formato incorreto”. - 2a. Paciente não possui consentimento ativo para contato → sistema bloqueia a

	<p>ação e exibe aviso de restrição.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3a. Falha na integração com o WhatsApp Business. → sistema informa erro temporário e permite tentar novamente.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Mensagens contendo dados sensíveis (informações clínicas) só podem ser enviadas se houver consentimento explícito e conformidade com políticas de privacidade da clínica e legislação aplicável. - Sistema deve validar formato do número (E.164 recomendado) antes de tentar envio.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar mensagens pela API do WhatsApp Business integrada.
Frequência de ocorrência	<ul style="list-style-type: none"> - Alta.
Diversos	<p>O encerramento do atendimento atualiza automaticamente a agenda e o histórico clínico do paciente.</p> <p>Caso o profissional inclua observações, estas ficam vinculadas ao prontuário e versionadas conforme as políticas da clínica.</p> <p>Logs de encerramento são utilizados para auditoria, relatórios e indicadores de produtividade.</p> <p>O sistema pode disparar rotinas automáticas pós-atendimento, como geração de recibo, envio de pesquisa de satisfação e sincronização com calendário externo.</p>

CSU22 – Acessar Prontuário

Nome do caso de uso	Acessar Prontuário (submenu)
----------------------------	------------------------------

Escopo	Sistema de gerenciamento de clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Psicólogo(a).
Interessados e interesses	<p>- Psicólogo(a): Deseja acessar de forma ágil o prontuário do paciente, sem precisar navegar por outros módulos.</p> <p>- Paciente: Deseja que suas informações clínicas sejam acessadas de forma segura e apenas por profissionais autorizados.</p>
Pré-condições	<p>- O ator deve estar autenticado no sistema.</p> <p>- A consulta do paciente deve estar visível.</p> <p>- O prontuário do paciente existe e está ativo.</p>
Garantia de sucessos	<p>- O sistema exibe corretamente o prontuário do paciente selecionado.</p> <p>- O psicólogo pode visualizar e editar anotações conforme permissões do perfil.</p>
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário clica em “Prontuário” no submenu de atendimento. 2. Sistema exibe um dashboard de prontuários do paciente com o mais recente já aberto mais um resumo dos passados. 3. Usuário executa as ações necessárias (editar, visualizar, etc.). 4. Usuário fecha a tela de prontuário. 5. Sistema salva as alterações feitas. 6. Sistema gera log da ação.

Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 2a. Paciente tem prontuário. → Sistema deve criar um novo em branco e já exibi-lo. - 2b. Falha ao carregar prontuários. → Sistema exibe mensagem de erro informando que não foi possível carregar os prontuários. - 5a. Falha ao salvar as alterações. → Sistema exibe mensagem de erro informando que não foi possível salvar as alterações.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Interface deve permitir acesso direto pelo submenu com resposta rápida e segura. - Campos sensíveis devem ser protegidos conforme política de confidencialidade.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Sistema de edição e visualização de prontuários deve ser aplicada com editor de texto que aceite salvar e abrir arquivos em formato .pdf.
Frequência de ocorrência	- Alta.
Diversos	<p>O acesso pelo submenu otimiza o fluxo do terapeuta, centralizando todas as ações de atendimento em um único painel.</p> <p>Logs de acesso garantem rastreabilidade e conformidade com normas de privacidade e auditoria.</p> <p>Falhas de rede ou sincronização são tratadas sem perda de dados, garantindo consistência entre agenda e prontuário.</p>

CSU23 – Cadastrar Colaborador

Nome do caso de uso	Cadastrar colaborador
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Administrador(a)
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador(a): Deseja cadastrar novos colaboradores (profissionais da saúde ou secretárias), configurando seus acessos e permissões. - Colaborador: Precisa ter acesso apenas às funcionalidades relevantes para sua função.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - O ator está autenticado(a) no sistema. - O módulo de Gestão de Usuários está ativo e disponível. - Os dados do colaborador não devem estar previamente cadastrados.
Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - O colaborador é cadastrado com todos os dados válidos e permissões definidas. - O sistema armazena as informações no banco e registra o evento em log. - O novo usuário pode acessar o sistema conforme as permissões selecionadas.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa interface “Cadastro colaborador”. 2. Sistema exibe o formulário de cadastro com campos a serem preenchidos. 3. Usuário preenche os dados do colaborador. 4. Sistema exibe a seção de Permissões de Acesso,

	<p>contendo checkboxes de funcionalidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Usuario marca as permissões desejadas e confirma o cadastro. 6. Sistema valida os dados, salva o novo colaborador no banco e registra o log da ação. 7. Sistema exibe mensagem de sucesso e atualiza a lista de colaboradores.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 3a. Campo obrigatório não preenchido. → Sistema exibe alerta e impede o envio. - 3ab. E-mail já cadastrado. → sistema informa duplicidade e solicita novo endereço. - 7a. Nenhuma permissão selecionada. → sistema alerta e solicita ao menos uma permissão de acesso. - 8a. Falha na gravação do cadastro. → sistema informa erro e registra tentativa no log. - 8b. Conexão perdida. → sistema salva rascunho temporário local e permite retomada posterior.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os cadastros devem registrar log com usuário responsável, timestamp e permissões aplicadas. - E-mails devem ser validados conforme formato padrão e unicidade no sistema.

Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Opção para envio automático de e-mail de boas-vindas com credenciais iniciais. - Senhas criptografadas. - Validação automática dos campos antes da gravação.
Frequência de ocorrência	- Baixa.
Diversos	<p>O cadastro de colaboradores define diretamente as permissões de acesso, garantindo que cada função tenha visibilidade apenas do necessário. Logs de criação e edição de usuários são utilizados para auditoria e controle interno.</p> <p>O sistema pode enviar automaticamente e-mail de boas-vindas com instruções de login e redefinição de senha.</p> <p>A remoção ou edição de permissões segue o mesmo fluxo, com registros de histórico e rastreabilidade.</p>

CSU24 – Visualizar Contas a Receber

Nome do caso de uso	Visualizar contas a receber
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Administrador(a) / Secretário(a)
Interessados e interesses	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador(a): Deseja acompanhar os valores devidos à clínica, organizando as receitas futuras e possuir relatórios financeiros precisos e atualizados.

	- Secretário(a): Precisa visualizar e registrar pagamentos pendentes dos pacientes.
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> - O ator está autenticado(a) no sistema. - O módulo financeiro deve estar habilitado e sincronizado com os agendamentos e atendimentos. - As consultas e atendimentos devem possuir valores definidos.
Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema exibe corretamente as informações de valores pendentes de recebimento. - O sistema armazena as informações no banco e registra o evento em log. - Os pagamentos registrados atualizam o status financeiro da clínica.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa o menu de “contas a receber”. 2. Sistema apresenta um dashboard com os atendimentos realizados com status “pendente”, “em atraso” e “pago” e seus respectivos valores. 3. Usuário pode filtrar a listagem por paciente, profissional, data ou status de pagamento. 4. Sistema apresenta o total a pagar após a filtragem selecionada. 5. Sistema permite registrar o recebimento total (ou parcial do valor dependendo das regras de negócio). 6. Sistema atualiza o status da cobrança e gera o log da operação. 7. Sistema exibe mensagem de confirmação e atualiza a listagem.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 2a. Nenhum registro encontrado.

	<p>→ Sistema exibe mensagem “Não há valores a receber no período selecionado”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5a. Valor recebido maior que o devido. → Sistema impede o registro e solicita correção. - 5b. Pagamento parcelado. → Sistema solicita registro de parcelas e datas futuras de vencimento. - 6a. Falha na atualização do status financeiro. → Sistema mantém registro original e registra tentativa de operação. - 6b. Erro de comunicação com o banco de dados. → Sistema exibe mensagem de erro e permite nova tentativa.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema deve apresentar totais consolidados e detalhamento por paciente e profissional. - Todas as alterações financeiras devem gerar registros em log. - As informações devem ser exibidas em um dashboard exportável.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Campos de filtro: período, status (pago, pendente, vencido), profissional e paciente. - Atualização automática dos valores quando o pagamento é registrado no sistema.
Frequência de ocorrência	<ul style="list-style-type: none"> - Alta.

Diversos	<p>As informações de contas a receber são atualizadas automaticamente conforme atendimentos realizados e cancelamentos processados.</p> <p>O sistema deve permitir controle total sobre os recebimentos, inclusive parcelamentos e descontos.</p> <p>Logs e registros financeiros servem como base para relatórios contábeis e projeções de receita.</p> <p>Falhas de rede ou inconsistências de sincronização não devem comprometer os registros financeiros, sendo reprocessadas automaticamente.</p>
-----------------	---

CSU25 – Visualizar Contas a Pagar

Nome do caso de uso	Visualizar contas a pagar
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Administrador(a) / Secretário(a)
Interessados e interesses	<p>- Administrador(a): Deseja acompanhar e controlar os pagamentos da clínica, garantindo que todas as obrigações financeiras sejam quitadas dentro do prazo.</p> <p>- Secretário(a): Precisa visualizar e registrar despesas recorrentes, como aluguel, honorários e serviços.</p>
Pré-condições	<p>- O ator está autenticado(a) no sistema.</p> <p>- O módulo financeiro deve estar habilitado e sincronizado com os lançamentos de despesas.</p> <p>- As despesas e fornecedores estão previamente cadastrados.</p>

Garantia de sucessos	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema exibe corretamente todas as contas pendentes de pagamento. - O sistema armazena as informações no banco e registra o evento em log. - Os pagamentos realizados são registrados e atualizados no banco de dados.
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa o menu de “contas a pagar”. 2. Sistema apresenta um dashboard com as contas registradas com status “pendente”, “em atraso” e “pago” e seus respectivos valores. 3. Usuário pode filtrar a listagem por fornecedor, categoria de despesa, data de vencimento ou status. 4. Sistema apresenta o total a pagar após a filtragem selecionada. 5. Sistema permite registrar o pagamento total (ou parcial do valor dependendo das regras de negócio). 6. Sistema atualiza o status da conta para paga e gera o log da operação. 7. Sistema exibe mensagem de confirmação e atualiza a listagem.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 2a. Nenhum registro encontrado. → Sistema exibe mensagem “Não há contas a pagar no período selecionado.” - 4a. Falha de cálculo no total consolidado. → Sistema registra erro e informa o usuário.

	<ul style="list-style-type: none"> - 5a. Valor informado maior que o saldo da despesa. → Sistema impede a operação e solicita correção. - 5b. Pagamento parcelado. → Sistema solicita cadastro das parcelas e respectivas datas de vencimento. - 6a. Falha na atualização do status financeiro. → Sistema mantém dados originais e grava tentativa no log. - 6b. Erro de comunicação com o banco de dados. → Sistema exibe mensagem de erro e permite nova tentativa.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema deve permitir visualização detalhada das contas e histórico de pagamentos. - Todas as alterações financeiras devem gerar registros em log. - Garantir consistência entre os módulos de despesas, fornecedores e relatórios financeiros.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Campos de filtro: período, status (pago, pendente, vencido), profissional e paciente. - Atualização automática dos valores quando o pagamento é registrado no sistema.
Frequência de ocorrência	<ul style="list-style-type: none"> - Alta.
Diversos	As informações de contas a receber são atualizadas automaticamente conforme atendimentos realizados e cancelamentos processados.

	<p>O sistema deve permitir controle total sobre os recebimentos, inclusive parcelamentos e descontos.</p> <p>Logs e registros financeiros servem como base para relatórios contábeis e projeções de receita.</p> <p>Falhas de rede ou inconsistências de sincronização não devem comprometer os registros financeiros, sendo reprocessadas automaticamente.</p>
--	---

CSU26 – Configurar os Dados de Endereço do Paciente

Nome do caso de uso	Configurar os dados de endereço do paciente
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Paciente / Secretário(a)
Interessados e interesses	<p>Secretário(a): Deseja atualizar o endereço do paciente para manter os dados cadastrais corretos.</p> <p>Paciente: Deseja garantir que seu endereço esteja atualizado para comunicações, cobranças e registros administrativos.</p>
Pré-condições	<p>- O ator deve estar autenticado no sistema.</p> <p>- O paciente está ativo e possui cadastro existente.</p>
Garantia de sucessos	<p>- O endereço do paciente é atualizado com sucesso no sistema.</p> <p>- O sistema valida automaticamente os campos de endereço.</p>
Cenário de sucesso principal	1. Usuário acessa o submenu “Cadastro de Pacientes”.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sistema exibe os dados cadastrais do paciente. 3. Usuário seleciona o campo “Endereço” e clica em “Editar”. 4. O sistema exibe o formulário com os campos: rua, número, complemento, bairro, cidade, estado e CEP. 5. Usuário altera as informações necessárias. 6. O sistema valida os campos obrigatórios e o formato do CEP. 7. Usuário confirma a atualização. 8. O sistema grava as alterações no banco de dados e gera o log de atualização (RFUN46). 9. O sistema exibe mensagem de sucesso e atualiza a visualização do cadastro.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 4a. Campo obrigatório não preenchido. → Sistema destaca o campo e impede a gravação. - 6a. CEP inválido. → Sistema informa erro e solicita correção. - 8a. Falha de conexão ou banco indisponível. → Sistema exibe mensagem de erro e permite tentar novamente.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Validação automática do formato de CEP e consistência dos campos obrigatórios. - Interface deve permitir edição intuitiva e validação em tempo real.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Validação automática de CEP
Frequência de ocorrência	<ul style="list-style-type: none"> - Média

Diversos	<p>As atualizações de endereço garantem a precisão dos dados de contato e de faturamento da clínica.</p> <p>O sistema executa validações automáticas para evitar inconsistências cadastrais.</p>
-----------------	--

CSU27 – Configurar os Dados Pessoais do Paciente

Nome do caso de uso	Configurar os dados pessoais do paciente
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Paciente / Secretário(a)
Interessados e interesses	<p>Secretário(a): Deseja manter os dados cadastrais do paciente atualizados para fins administrativos.</p> <p>Paciente: Deseja garantir que seus dados estejam corretos no sistema.</p>
Pré-condições	<p>- O ator deve estar autenticado no sistema.</p> <p>- O paciente está ativo e possui cadastro existente.</p>
Garantia de sucessos	<p>- O sistema atualiza os dados pessoais do paciente com sucesso.</p> <p>- Todas as alterações passam por validação de formato e obrigatoriedade.</p>
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa o submenu “Cadastro de Pacientes”. 2. Sistema exibe os dados pessoais do paciente 3. Usuário clica em “Editar dados pessoais”.

	<ol style="list-style-type: none"> 4. O sistema apresenta o formulário de edição com os campos preenchidos. 5. Usuário realiza as alterações desejadas. 6. O sistema executa validação automática de campos obrigatórios. 7. Usuário confirma a atualização. 8. O sistema exibe mensagem de sucesso e atualiza os dados na interface.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 4a. Campos obrigatórios ausentes. → O sistema exibe alerta e impede a gravação. - 5a. CPF ou e-mail duplicado. → O sistema informa conflito e solicita correção. - 6a. Formato de telefone ou e-mail inválido. → O sistema exibe aviso e não permite salvar.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os campos obrigatórios devem possuir validação de formato e unicidade. - Interface deve apresentar campos editáveis de forma clara e segura, com confirmação antes de salvar.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Validação automática de formatos e unicidade dos campos CPF e e-mail.
Frequência de ocorrência	<ul style="list-style-type: none"> - Média
Diversos	<p>As atualizações de dados pessoais garantem conformidade com normas de proteção de dados (LGPD).</p> <p>Validações automáticas asseguram consistência e evitam duplicidade de informações.</p>

CSU28 – Configurar os Dados de E-Mail do Paciente

Nome do caso de uso	Configurar os dados de email do paciente
Escopo	Sistema de gerenciamento da clínica psicológica.
Nível	Objetivo do usuário.
Ator principal	Secretário(a) / Paciente
Interessados e interesses	<p>- Secretário(a): Deseja atualizar o e-mail do paciente para manter o contato correto.</p> <p>- Paciente: Deseja registrar ou alterar o e-mail utilizado em comunicações e agendamentos.</p>
Pré-condições	<p>- O Ator está autenticado e autorizado para editar o cadastro.</p> <p>- O paciente está ativo no sistema.</p>
Garantia de sucessos	<p>- O novo e-mail é validado e gravado corretamente.</p> <p>- O sistema envia e-mail de verificação</p>
Cenário de sucesso principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuário acessa o submenu “Cadastro de Pacientes”. 2. O sistema exibe os dados de contato do paciente. 3. Usuário clica em “Editar e-mail”. 4. O sistema apresenta o campo de edição de e-mail. 5. Usuário insere o novo endereço de e-mail. 6. O sistema valida o formato e verifica duplicidade. 7. Usuário confirma a alteração. 8. O sistema envia e-mail de verificação. 9. O paciente recebe um link para confirmação.

	10. Após a confirmação, o e-mail é marcado como verificado no sistema.
Extensões	<ul style="list-style-type: none"> - 5a. E-mail duplicado. → sistema exibe aviso e solicita outro endereço. - 6a. Formato inválido. → sistema bloqueia e mostra mensagem de correção. - 8a. Falha ao enviar e-mail de verificação. → sistema mantém alteração, mas marca o status como pendente de confirmação. - 9a. Paciente não confirma o e-mail no prazo. → sistema envia novo lembrete automático. - 10a. Falha na validação do link. → sistema solicita novo envio de confirmação.
Requisitos especiais	<ul style="list-style-type: none"> - O sistema deve validar formato, duplicidade e confirmação via link seguro. - O e-mail só deve ser utilizado em comunicações após a confirmação.
Lista de variantes tecnológicas e de dados	- Integração com serviço de envio de e-mails.
Frequência de ocorrência	- Média.
Diversos	<p>O sistema envia e-mail automático para confirmação da alteração.</p> <p>Endereços não confirmados permanecem marcados como pendentes até validação do paciente.</p>

4. Requisitos e restrições funcionais (RFUN)

Ref.	Função	Categoria	Prioridade	Casos de Uso
RFUN1	CRUD do cliente	Evidente	Alta	CSU23, CSU26, CSU27, CSU28
RFUN2	Agendamento de consulta pelo cliente	Evidente	Alta	CSU1, CSU18
RFUN3	Cancelamento de consulta pelo cliente	Evidente	Alta	CSU3
RFUN4	Lembretes de consulta	Evidente	Média	N/A
RFUN5	Aviso de pagamento	Evidente	Alta	N/A
RFUN6	Check-in de consulta	Evidente	Média	CSU5
RFUN7	Criação de prontuário	Evidente	Alta	CSU6, CSU22
RFUN8	Edição do prontuário	Evidente	Alta	CSU7, CSU22
RFUN9	Exportação do prontuário	Evidente	Alta	CSU9, CSU22
RFUN10	Emitir cobranças	Evidente	Alta	N/A
RFUN11	Emissão de recibo	Evidente	Média	N/A
RFUN12	Acompanhamento de inadimplência	Oculto	Alta	N/A
RFUN13	CRUD de funcionários	Evidente	Alta	CSU23
RFUN14	Agendamento de consulta pela secretaria	Evidente	Alta	CSU2
RFUN15	Cancelamento de consulta pela secretaria	Evidente	Alta	CSU4, CSU19
RFUN16	Controle despesas	Evidente	Alta	CSU25
RFUN17	Visualização de agenda	Evidente	Alta	CSU10
RFUN18	Edição de agenda	Evidente	Alta	CSU10
RFUN19	Fluxo de caixa	Evidente	Alta	CSU24, CSU25

RFUN20	Emissão de relatórios financeiros em períodos regulares	Evidente	Alta	CSU24
RFUN21	Previsão Financeira	Evidente	Alta	N/A
RFUN22	Avaliação do profissional por parte do paciente	Evidente	Média	CSU11
RFUN23	Visualização dos dados de avaliações	Evidente	Média	CSU12
RFUN24	Criação de desconto com base em condições	Evidente	Média	N/A
RFUN25	Alerta de desconto	Evidente	Média	CSU14
RFUN26	Exportação de dados do paciente	Evidente	Média	N/A
RFUN27	Teleatendimento	Evidente	Baixa	N/A
RFUN28	Lista de espera	Evidente	Média	N/A
RFUN29	Integração com WhatsApp	Evidente	Alta	CSU15, CSU21
RFUN30	Integração com Google Agenda	Evidente	Baixa	CSU10, CSU15
RFUN31	Criação de logs de acessos ao prontuário	Oculto	Alta	N/A
RFUN32	Criação de logs de agendamento	Oculto	Média	N/A
RFUN33	Visualização de logs	Evidente	Alta	CSU13
RFUN34	Termo de consentimento digital	Evidente	Médio	N/A
RFUN35	Retenção de dados do paciente por no mínimo 20 anos	Oculto	Alta	N/A
RFUN36	Emissão de relatórios de atendimentos em períodos regulares	Evidente	Médio	CSU20
RFUN37	Integração com sistema de pagamento	Evidente	Baixo	CSU15
RFUN38	Acesso a suporte	Evidente	Baixa	CSU21
RFUN39	Validação do contrato digital pelo paciente	Evidente	Alta	N/A
RFUN40	Armazenamento do contrato legal	Evidente	Alta	N/A

RFUN41	Lembrete de multas caso cancelamento segundo regras de negócio	Evidente	Alta	CSU19
RFUN42	Armazenar histórico de versões do prontuário	Oculto	Alta	CSU8, CSU22
RFUN43	Bloqueio de agenda	Oculto	Alta	CSU10, CSU18
RFUN44	Emissão de relatórios de cancelamentos em períodos regulares	Evidente	Médio	CSU19
RFUN45	Formulário personalizável	Evidente	Alta	N/A
RFUN46	Visualização de contrato	Evidente	Alta	N/A
RFUN47	Edição de contrato	Evidente	Alta	N/A
RFUN48	Dashboard gerencial	Evidente	Alta	N/A
RFUN49	Controle de permissões de acesso	Evidente	Alta	N/A
RFUN50	Relatórios de produtividade de profissionais	Evidente	Média	N/A
RFUN51	Relatórios de cancelamentos por paciente	Evidente	Média	N/A

5. Requisitos e restrições não funcionais

5.1. Requisitos e restrições de informação (RINF)

Ref.	Tipo	Descrição	Casos de Uso
RINF1	Cadastral	Administrador: CPF, nome, e-mail, telefone, nome da clínica, logo da clínica, endereço da clínica.	
RINF2	Cadastral	Secretário(a): CPF, nome, salário, conta bancária, endereço, telefone.	
RINF3	Cadastral	Psicólogo(a): CPF, nome, CIP, salário, conta bancária, endereço, telefone, Agenda, Lista de Espera, :Avaliações.	

RINF4	Cadastral	Cliente: CPF, nome, endereço, telefone, e-mail, :Prontuário.	
RINF5	Cadastral	Consulta: :Psicólogo(a), :Cliente, data/hora, confirmação, presença, cancelada, :Secretário(a) (opcional).	
RINF6	Cadastral	Pagamento: :Cliente, :Consulta, quantia base, multa, desconto, data/hora, forma de pagamento, recibo.	
RINF7	Cadastral	Prontuário: avaliação da demanda, objetivos do tratamento, registros de evolução das sessões, procedimentos técnicos e científicos adotados, encaminhamentos e encerramento do caso, e cópias de documentos complementares.[1] Log de Acesso, :Funcionario (Quem criou esta versão), :Prontuário (versão anterior).	
RINF8	Cadastral	Despesa: Tipo, quantia, recibo.	
RINF9	Cadastral	Avaliação: :Cliente, nota, descrição	
RINF10	Cadastral	Desconto: valor, condições.	
RINF11	Cadastral	Contrato Legal: Cláusulas.	
RINF12	Gerencial	Agrupamento de despesas e rendas em certos períodos regulares de tempo para geração de relatórios financeiros.	

RINF13	Gerencial	Agrupamento de avaliações de um(a) psicólogo(a) para geração de nota geral.	
RINF14	Gerencial	Agrupamento de notas e consultas de um(a) psicólogo(a) para geração de relatório de performance do profissional.	

5.2. Requisitos e restrições de interface Homem-Computador (RHIC)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RIHC1	Cada perfil de usuário (psicólogo, secretário, administrador e paciente) deve visualizar apenas as funcionalidades compatíveis com seu papel.	Todos
RIHC2	Deve haver confirmações visuais (ex: alertas e toasts) para operações críticas como criação, edição e exclusão de registros.	
RIHC3	O sistema deve utilizar cores suaves e fontes legíveis, de modo a garantir conforto visual e acessibilidade durante o uso prolongado.	Todos
RIHC4	O sistema deve utilizar cores suaves e fontes legíveis, de modo a garantir conforto visual e acessibilidade durante o uso prolongado.	Todos

5.3. Requisitos de Interface Externa (RIEX)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RIEX1	O software deve exportar os dados do usuário (incluindo o prontuário) em formato JSON, pois esse é o formato de troca de dados padrão entre aplicações Web.	
RIEX2	Em caso de exportação das consultas, o formato deve ser .ics (Icalendar), pois esse é o formato universal de eventos em calendários.[2]	

5.4. Requisitos e Restrições de Projeto (RPRO)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RPRO1	O desenvolvimento do software seguirá o modelo URP iterativo.	N/A

5.5. Requisitos e restrições de arquitetura de software (RARQ)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RARQ1	O software deverá ser desenvolvido com uma arquitetura de cliente-servidor, pois será uma aplicação Web.	Todos

5.6. Requisitos e restrições de plataforma de hardware (RPHW)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
------	-----------	--------------

RPHW1	O front-end do software deve ser capaz de rodar em qualquer navegador moderno, em qualquer computador capaz de executar esses navegadores.	
-------	--	--

5.7. Requisitos e restrições de plataforma de software (RPSW)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RPSW1	O software deverá usar o SGBD PostgreSQL, pois esse é o único que a equipe de desenvolvimento tem experiência.	Todos
RPSW2	O front-end do software usará o stack padrão para desenvolvimento Web (HTML, CSS e Javascript).	
RPSW3	A lógica do back-end será implementada em PHP, com ferramentas adicionais escritas em C/C++ caso houver necessidade.	
RPSW4	O back-end deve ser capaz de rodar em máquinas Windows e em qualquer distribuição do Linux com glibc.	

5.8. Requisitos e restrições de desempenho (RDES)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RDES1	A interface web não deve apresentar queda de performance em dispositivos suportados.	Todos
RDES2	O tempo de resposta máximo permitido para requisições é de 2 segundos	

5.9. Requisitos e restrições de disponibilidade (RDIS)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RDIS1	O software deverá estar disponível 24 horas por dia	Todos
RDIS2	O software pode ter downtime anual máximo de 1%	Todos
RDIS3	O software não pode ficar mais que 4 horas consecutivas fora do ar	Todos

5.10. Requisitos e restrições de segurança (RSEG)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RSEG1	Os prontuários dos clientes devem ser anonimizados quando em armazenamento.	
RSEG2	Dados de pessoas cadastradas devem ser criptografados em armazenamento.	
RSEG3	Prontuários devem ser exportados sem os dados do paciente.	
RSEG4	Psicólogos não podem ver as agendas de outros psicólogos.	

5.11. Requisitos e restrições de manutenibilidade (RMAN)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RMAN1	O sistema irá usar o módulo Bootstrap para o front-end	Todos

5.12. Requisitos e restrições de portabilidade (RPOR)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
------	-----------	--------------

RPOR1	O back-end do software deve suportar apenas Windows 11 e distribuições modernas do Linux.	Todos
-------	---	-------

5.13. Requisitos de documentação (RDOC)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RDOC1	Um tutorial da interface deve ser oferecido quando o usuário abrir a aplicação pela primeira vez	
RDOC2	O software deve prover ajuda on-line sensível ao contexto em todas as suas telas	Todos

6. Requisitos Futuros (RFUT)

Ref.	Descrição	Casos de Uso
RFU1	Em um futuro próximo o software de atendimento de clientes deverá ser integrado com o software do sistema de faturamento para que o atendente possa identificar o perfil de negócios do cliente	CSUx

7. Referências cruzadas complementares

Nesta seção são colocadas algumas referências cruzadas que podem ajudar o rastreamento futuro dos requisitos. Estes mapeamentos podem ser feitos em forma de matrizes de rastreabilidade como mostram os exemplos a seguir:

Requisitos Funcionais com Requisitos Não Funcionais

Requisitos Funcionais	Requisitos não funcionais vinculados
<i>RFUN1</i>	<i>RINF1, RSEG2, RIHC1</i>

<i>RFUN2</i>	<i>RIEX2, RIHC1, RDES2, RDIS1</i>
<i>RFUN3</i>	<i>RDIS1, RSEG4</i>
<i>RFUN5</i>	<i>RIEX1, RPSW1, RDES2</i>
<i>RFUN6</i>	<i>RDES2, RIHC2, RDIS1</i>
<i>RFUN7</i>	<i>RSEG1, RSEG2, RINF7, RDOC2</i>
<i>RFUN8</i>	<i>RSEG1-RSEG3, RINF7, RMAN1</i>
<i>RFUN9</i>	<i>RIEX1, RSEG3, RDES2</i>
<i>RFUN17/18</i>	<i>RIEX2, RDES2, RDIS1</i>
<i>RFUN19/20</i>	<i>RINF12, RDES2</i>
<i>RFUN22/23</i>	<i>RINF9, RSEG1, RIHC3</i>
<i>RFUN29/30</i>	<i>RIEX1-2, RPSW4, RARQ1</i>
<i>RFUN31</i>	<i>RDES2, RDIS1, RDOC2</i>
<i>RFUN35</i>	<i>RSEG1-RSEG2, RDIS2-RDIS3</i>
<i>RFUN41</i>	<i>RIEX1</i>

Casos de Uso com Requisitos Funcionais

Caso de Uso	Requisitos funcionais vinculados
<i>CSU1</i>	<i>RFUN2, RFUN17, RFUN32, RFUN41</i>

<i>CSU2</i>	<i>RFUN14, RFUN17–18, RFUN32</i>
<i>CSU3</i>	<i>RFUN3, RFUN32, RFUN41</i>
<i>CSU4</i>	<i>RFUN15, RFUN32</i>
<i>CSU5</i>	<i>RFUN6, RFUN32</i>
<i>CSU6</i>	<i>RFUN7, RFUN31, RFUN42</i>
<i>CSU7</i>	<i>RFUN8, RFUN31, RFUN42</i>
<i>CSU8</i>	<i>RFUN42, RFUN31, RFUN35</i>
<i>CSU9</i>	<i>RFUN9, RFUN31, RFUN26</i>
<i>CSU10</i>	<i>RFUN17–18, RFUN31–32, RFUN29–30</i>
<i>CSU11</i>	<i>RFUN22</i>
<i>CSU12</i>	<i>RFUN23, RFUN20</i>
<i>CSU13</i>	<i>RFUN33, RFUN31–32</i>
<i>CSU14</i>	<i>RFUN25, RFUN24, RFUN31</i>
<i>CSU15</i>	<i>RFUN29–30, RFUN37, RFUN31</i>

Requisitos Funcionais com Origem

Requisito Funcional	Origem do Requisito
<i>RFUN2, RFUN3, RFUN6, RFUN41</i>	<i>Questionário.</i>

<i>RFUN7-9, RFUN31, RFUN42</i>	<i>Normas CFP/LGPD.</i>
<i>RFUN19-21, RFUN36, RFUN44</i>	<i>Necessidade gerencial.</i>

Requisitos Não Funcionais com Origem

Requisito Não Funcional	Origem do Requisito
<i>RSEG1-4</i>	<i>LGPD e boas práticas.</i>
<i>RPS21-4, RARQ1</i>	<i>Decisões arquiteturais e competência da equipe.</i>
<i>RINF1-14</i>	<i>Levantamento de dados mínimos operacionais e gerenciais da clínica.</i>
<i>RIEX1-2</i>	<i>Padrões de interoperabilidade (JSON, iCalendar).</i>

Casos de Uso com Origem

Caso de Uso	Origem do caso de uso
<i>CSU1-5, CSU10</i>	<i>Rotina operacional de uma clínica.</i>
<i>CSU6-9</i>	<i>Conformidade clínica.</i>

Observações:

1. Os exemplos acima não esgotam as possibilidades de referências cruzadas.
2. Sugere-se que as referências sejam feitas usando *hiperlinks* sempre que possível.

8. Aprovação Formal

O EOR deve ser datado e assinado de acordo com a definição contida no MPD. O documento aprovado se torna uma *baseline* do projeto que passa a ser controlada pela Gerência de Configuração de Software.

9. Bibliografia

- 1- Prontuário psicológico: O que é, como fazer e o que deve conter – Portal Telemedicina
- 2- Import events to Google Calendar – Suporte Google
- 3- Lei nº 13.709/2018 (LGPD)
- 4- Terapee. Software de gestão para clínicas de psicologia. Disponível em: <https://terapee.com.br/>.
- 5- LARMAN, Craig. *Utilizando UML e Padrões: uma introdução à análise e ao projeto orientados a objetos e ao desenvolvimento iterativo*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.

10. Anexos

10.1. Documentação de Normas e Leis

Revisões

<i>Data</i>	<i>Descrição</i>	<i>Autor</i>
23/09/2025	Criação	Paulo Rocha
21/10/2025	Normalização	Danilo Matias Barcelos

Segue uma das documentações base para o projeto final de Arquitetura e Desenho de Software:

Código de Ética Profissional do Psicólogo

O Código de Ética Profissional do Psicólogo, aprovado pela Resolução CFP nº 010/2005, traz diretrizes fundamentais que impactam diretamente o desenvolvimento de um sistema voltado à gestão de clínicas de psicologia. Um dos pontos centrais é a proteção do sigilo profissional. O Art. 9º determina que o psicólogo deve preservar a confidencialidade das informações de seus pacientes, o que exige que o sistema garanta segurança, controle de acesso e confidencialidade dos dados registrados em prontuário eletrônico.

Outro aspecto relevante é o registro documental. O Art. 12 prevê que documentos de equipe multiprofissional, devem constar apenas as informações estritamente necessárias, enquanto o Art. 14 reforça que qualquer forma de registro da prática psicológica deve seguir as normas éticas e a legislação vigente, com ciência prévia do paciente. O Art. 15 diz que, em caso de interrupção do trabalho do psicólogo, deve-se assegurar o destino adequado de todos os arquivos considerados confidenciais. O Art 1º, alíneas f e g, reforça a necessidade da transparência, com a obrigação de fornecer ao usuário informações claras sobre os serviços prestados e seus resultados. Quanto ao Art 4º, alínea b, determina que o valor dos serviços deve ser informado previamente. Traduzindo para funcionalidades como: confirmação de consulta, avisos automáticos e clareza nos registros financeiros do paciente.

No que tange acesso à informação, o Art. 6º, alínea b, orienta que apenas dados relevantes sejam compartilhados, preservando o sigilo do paciente. Dessa maneira o sistema o deve possibilitar diversos níveis de acesso, para garantir que apenas o psicólogo possa ter acesso aos dados clínicos. O Art 16, alínea b, prevê a necessidade do consentimento livre e esclarecido quanto a pesquisas e serviços, o que pode ser traduzido para um termo de consentimento digital, aceito e registrado pelo paciente no ato do cadastro, ou até mesmo antes do início do atendimento. E no Art. 20, alínea a, obriga que o psicólogo se identifique como nome e registro(CRP) em suas comunicações. No sistema isso é feito na rastreabilidade: cada anotação, registro ou relatório no prontuário deve indicar claramente qual o profissional foi responsável.

Resolução nº 9, de 18 de Julho de 2024

Publicada pelo Órgão: Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais/Conselho Federal de Psicologia, com o objetivo de regulamentar o exercício da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação(TDICs) em território nacional.

Essa resolução regulamenta o exercício da Psicologia mediado por tecnologias digitais. Para o sistema em questão, alguns pontos são essenciais. Dentre eles temos a exigência de que o software assegure a confidencialidade e a privacidade dos dados dos pacientes, já que haverá prontuários que são sensíveis e exigem sigilo absoluto(Art. 4º, inciso I).

A documentação também é muito relevante, então toda consulta ou informação que possa ser importante deve ser registrada de maneira correta(Art. 5º, §2º). Cada profissional deve ser claramente responsabilizado por atendimentos, anotações e garantir a rastreabilidade(Art. 4º, inciso X). Além disso, o paciente deve ser informado de forma 100% transparente sobre como seus dados são tratados e quais recursos são utilizados para garantir o sigilo(Art. 4º, parágrafo único).

Nessa resolução também é recomendado que os serviços digitais considerem diferentes perfis de faixa etária e possíveis limitações físicas, ou cognitivas, gerando a necessidade do sistema ser acessível(Art. 4º, inciso VIII). Por fim, a exigência de que a solução esteja em conformidade com outras legislações ligadas à Psicologia e à proteção de dados-LGPD- (Art. 8º).

Resolução CFM nº 2.226/2022

Publicada pelo Conselho Federal de Medicina, esta resolução define e regulamenta o uso do Prontuário Eletrônico do Paciente(PEP). Mesmo na área de Psicologia, essa resolução trata muito bem do que o Software pede. Segundo o Art. 4º, é obrigatório um sistema de autenticação individual por login e senha para acesso aos registros. Além disso, o Art. 5º, §1º, exige um registro em log de tudo que é feito, incluindo data, hora, identificador do profissional para criar, alterar ou excluir um prontuário, para garantir a rastreabilidade de tudo que ocorre durante a execução do programa. O Art 5º §2º também é importante, ele pede que caso haja correção, o sistema deve preservar o registro original intacto, salvando a alteração como uma nova versão, assegurando a integridade do registro de cada paciente. Por último, o Art. 9º também pede o prazo mínimo de 20 anos para a guarda dos prontuários.

Resolução CFM nº 1.821/2007

Esta resolução trata da responsabilidade do profissional na guarda e manuseio do prontuário do paciente. Seu princípio central, que também se aplica ao psicólogo, é que o profissional é o responsável direto pela custódia das informações. Isso significa que o sistema deve ser uma ferramenta que facilite o cumprimento dessa responsabilidade, e não um obstáculo. O Art. 3º reforça o direito do acesso do paciente ou seu representante legal às informações registradas.

Lei nº 8.080/1990

Conhecida como Lei Orgânica da Saúde, esta lei regulamenta ações e serviços de saúde em todo o território nacional, estabelecendo a organização do Sistema Único de Saúde (SUS) e princípios como universalidade, integralidade e igualdade de acesso. Essa lei reconhece a participação complementar da iniciativa privada na oferta de serviços de

saúde (Art. 4º, §2º), o que reconhece clínicas particulares de psicologia. Isso reforça a importância de que o sistema esteja alinhado a padrões públicos e possa, se necessário, gerar relatórios ou compartilhar informações de forma compatível com outras instâncias de saúde. Além disso também a descentralização e a regionalização previstas na lei (Art. 7º, incisos IX e XI) destacam a importância de que os registros clínicos possam ser organizados e acessados de acordo com necessidades locais, garantindo interoperabilidade e integração quando aplicável.

Lei nº 13.709/2018 (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709/2018, é a principal referência para o tratamento de informações pessoais e sensíveis no Brasil, especialmente em sistemas da área da saúde. Para o projeto de um sistema de clínica psicológica, alguns pontos da lei são fundamentais.

Segundo o Art. 5º, um dado pessoal é uma informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável; o dado pessoal sensível é um dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual— todos esses dados são passíveis de serem obtidos numa consulta—, por isso o sistema deve tratar prontuários e históricos como dados sensíveis, exigindo mais segurança. Já os Art. 7º e 11 reforçam a conscientização do paciente, ou de seu responsável quanto aos seus dados pessoais; o Art. 18 diz que o paciente tem direito a: confirmar se há tratamento de seus dados, acessar, corrigir, excluir, pedir portabilidade e até revogar o consentimento.

Os Arts. 37 a 40 obrigam a manter registros de tratamento de dados, adotar medidas de segurança e comprovar a conformidade com a lei, o sistema deve ter uma trilha de auditoria(log de acesso, alteração etc). Quanto ao Art. 46, ele determina que os dados pessoais devem ser protegidos contra acessos não autorizados, destruição, perda, ou vazamento de dados; Art. 50 recomenda adoção de boas práticas e políticas de governança, ambos tratam da segurança da informação necessária do software. E por último, o Art. 48 obriga a comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e, quando necessário, aos próprios pacientes. Assim, o sistema deve prever meios de monitorar e registrar falhas ou vazamentos que comprometam a confidencialidade.

Lei nº 13.787/2018

A Lei nº 13.787/2018, conhecida como Lei da Digitalização de Prontuários, trata da guarda, digitalização e uso de sistemas informatizados para armazenamento de prontuários do paciente. Ela estabelece que o processo de digitalização deve garantir integridade, autenticidade e confidencialidade dos documentos, assegurando que não sejam alterados, que possam ser verificados como fiéis ao original e que apenas pessoas autorizadas tenham acesso. A lei também determina que, mesmo em formato digital, devem ser mantidos no mínimo 20 anos contados a partir do último registro do paciente. Esse tempo deve ser considerado no projeto do sistema.

Desde que toda a digitalização tenha sido feita de forma adequada, os documentos em papel podem ser descartados, desde que todo haja o registro do processo e a conformidade com as normas técnicas aplicáveis. Assim o sistema deve oferecer meios de rastrear quem digitalizou, quando e em quais condições, gerando rastreabilidade do ciclo de vida do prontuário. O último ponto que a lei determina é que o acesso ao prontuário deve ser restrito, apenas a equipe autorizada, o próprio paciente ou seus representantes legais

podem consultá-lo, o que exige sistema de controle de permissões e autenticação de usuários.

ISO/IEC 25010

A ISO/IEC 25010 é um padrão internacional que define um modelo de qualidade para produtos de software. Para o sistema da clínica, este padrão serve como um guia abrangente para garantir que o software atenda às necessidades de forma eficaz, confiável e segura. O padrão é dividido em características de qualidade que impactam diretamente o desenvolvimento.

A Funcionalidade exige que o sistema execute as funções de agendamento, prontuário e controle financeiro de forma completa, correta e adequada ao trabalho do psicólogo. A Confiabilidade é crítica, pois o sistema deve manter sua performance e disponibilidade, evitando falhas que possam levar ao perdade dados de atendimento ou comprometer o agendamento. A Usabilidade determina que a interface deve ser clara e intuitiva, permitindo que os profissionais realizem suas atividades com eficiência, sem necessidade de treinamento extenso. A Segurança é uma característica primordial, diretamente ligada à LGPD e aos códigos de ética. O sistema deve proteger as informações de pacientes contra acessos não autorizados, garantindo confidencialidade e integridade dos dados. A Compatibilidade assegura que o sistema funcione de maneira consistente em diferentes navegadores web e, respectivamente, em dispositivos móveis. A Manutenibilidade facilita futuras atualizações para correções ou para adequação a novas legislações, garantindo a longevidade do software. A Portabilidade garante que o sistema possa ser implantado em diferentes ambientes de hospedagem sem grandes modificações.

10.2. Resumo dos Processos de Negócio – Clínica de Psicologia

Revisões

<i>Data</i>	<i>Descrição</i>	<i>Autor</i>
24/09/2025	Criação	Bruno Henrique de Souza
21/10/2025	Normalização	Danilo Matias Barcelos

Cadastramento de Pacientes

- Coleta de dados pessoais e assinatura de termos de consentimento.
- Criação e organização de prontuário (digital ou físico).
- Classificação do tipo de atendimento (individual, infantil, casal, etc.).

Agendamento

- Marcação de consultas via telefone, Whatsapp, site ou web.
- Confirmações e lembretes automáticos (e-mail, SMS, Whatsapp).
- Regras claras de cancelamento e reagendamento.

Atendimento Psicológico

- Sessões presenciais ou online, registradas no prontuário.
- Sigilo, ética e adequação técnica conforme cada caso.
- Reavaliação contínua da abordagem conforme evolução.

Pagamentos

- Diversas formas de pagamento (PIX, cartão, transferência).
- Emissão de recibos e notas fiscais.
- Controle de inadimplência e opções de pacotes ou planos.

Prontuários e Relatórios

- Registro seguro da evolução dos pacientes.
- Acesso restrito e conforme o Código de Ética.
- Relatórios sob demanda com consentimento do paciente.

Gestão Financeira

- Controle de receitas, despesas e fluxo de caixa.
- Relatórios mensais e previsão financeira.
- Otimização de custos fixos e variáveis.

Captação e Retenção de Pacientes

- Presença digital e parcerias estratégicas.
- Atendimento humanizado e programas de fidelização.
- Conteúdos educativos para engajamento.

Acompanhamento da Evolução

- Sessões de feedback, testes e autoavaliações.
- Comparação com metas terapêuticas.
- Registros de progresso no prontuário.

Sistemas de Agendamento e Notificações

- Softwares integrados com lembretes automáticos.

- Redução de faltas e melhor organização da agenda.

Atualização Ética e Técnica

- Participação em cursos, congressos e supervisões.
- Revisão do Código de Ética e legislações atuais.
- Estudos de caso e grupos de atualização profissional.

10.3. Funcionalidades do Terapee

Revisões

<i>Data</i>	<i>Descrição</i>	<i>Autor</i>
24/09/2025	Criação	Eduardo Augusto Moreira
21/10/2025	Normalização	Danilo Matias Barcelos

1. Agenda / Agendamento e Cancelamento de Consulta

- Permite marcar consultas de forma intuitiva, com possibilidade de consultas recorrentes
- Multi-agenda integrada: em clínicas com mais de um profissional, aparece a agenda de todos os profissionais.
- Controle de agendamentos e gestão de consultas, com facilidade para ver os horários livres, evitar conflitos.

2. Lembretes / Avisos (Sessões, Pagamentos)

- Envio de lembretes automáticos aos pacientes via Whatsapp para consulta.
- Avisos de cobrança (pagamentos atrasados ou pendentes) podem ser enviados também por Whatsapp ou e-mail

3. Confirmação de Consulta

- A Terapee oferece “check-in” de paciente para confirmar presença.
- Isso ajuda ao psicólogo saber antecipadamente se o paciente irá, para organizar a agenda.

4. Prontuário Eletrônico

- É possível anexar arquivos nos prontuários, permitindo documentação mais completa; há limite de espaço de anexos nos planos.

5. Controle de Pagamento / Emissão de Recibos

- Gestão de cobranças integrada: emitir cobranças, enviar pedidos de pagamento.
- Emissão de recibos em PDF.
- Facilita acompanhar quem pagou ou não, diretamente pelo sistema.

6. Outras funcionalidades auxiliares

- Gestão de pacientes: cadastro completo dos pacientes.
- Formulários personalizáveis.

10.4. **Questionário**

10.5.Interface

10.6. Modelo C4

10.7.Dicionário de Dados