**Resumo dos Processos de Negócio – Clínica de Psicologia**

**Revisões**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Data* | *Descrição* | *Autor* |
| 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.