PsicoVita

Manual do usuário

Guia de processos, funcionalidades e regras de negócio — profissional, paciente e recepção.



Versão de 13 de novembro de 2026 · Tecnologia a favor de pessoas

Sumário

1. Primeiros passos · Todos os perfis

O que é o PsicoVita · Criar a conta · Entrar e recuperar a senha · Verificação em duas etapas (2FA) · Segurança da sessão · Aparência: tema claro, escuro e cor

2. Profissional e clínica · Profissional e clínica

Painel (visão geral) · Assinatura e planos · Pacientes · Agenda e sessões · Bloqueios de agenda · Teleatendimento (sessão online) · Prontuário e evolução · Anamnese · Escalas clínicas e metas · Documentos clínicos e receitas · Solicitações de documentos (ofícios) · Financeiro (cobranças de pacientes) · Conversas e WhatsApp · IA Assistente e assistente do profissional · Relatórios e exportações · Equipe da clínica · Sala de espera e painel de chamada · Minha página pública e pedidos de horário · WhatsApp do consultório e celular verificado · Perfil, configurações e registro profissional

3. Portal do paciente · Paciente

Pedir horário pela página do profissional · Ativar o acesso · Início do portal · Consultas online · Pagamentos · Conversas e suporte · Privacidade e seus dados (LGPD) · Boas práticas de segurança

4. Recepção · Recepção

O que a recepção acessa · Registrar chegada e chamar · Ligar a TV da recepção · Agenda do dia

5. Regras de negócio, glossário e dúvidas · Todos os perfis

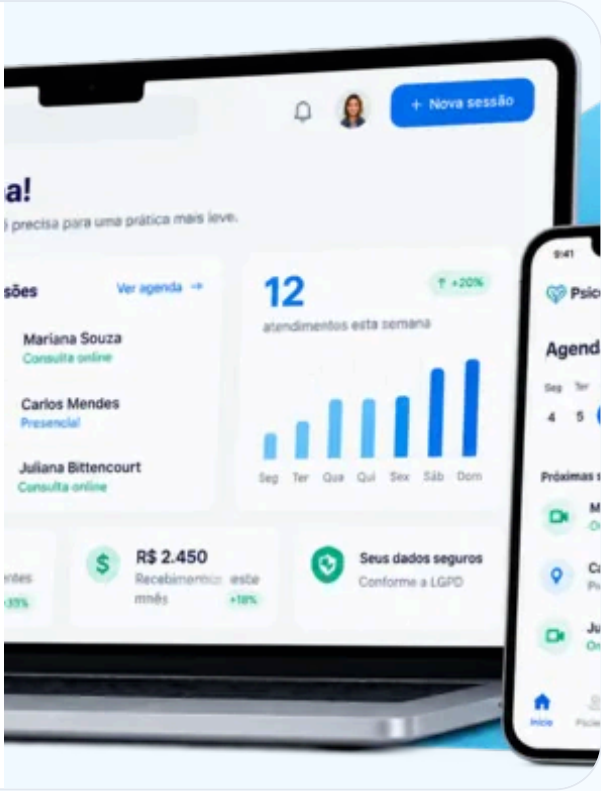
Resumo das regras de negócio · Glossário · Perguntas frequentes

Todos os perfis

Primeiros passos

O que é o PsicoVita, quem usa cada área e como criar a conta, entrar com segurança e encontrar o que precisa.

- O que é o PsicoVita
- Criar a conta
- Entrar e recuperar a senha
- Verificação em duas etapas (2FA)
- Segurança da sessão
- Aparência: tema claro, escuro e cor



O que é o PsicoVita

Gestão clínica para saúde mental: tudo do consultório em um só lugar, com LGPD levada a sério.

O PsicoVita reúne **agenda, pacientes, prontuário, documentos, pagamentos, teleatendimento, portal do paciente e página pública do profissional**. Cada pessoa entra com o próprio e-mail e vê apenas a área do seu perfil.



Profissional

Atende, registra e recebe. Titular do consultório ou membro da equipe.



Paciente

Entra nas sessões online, paga e cuida da privacidade.



Recepção

Registra chegadas e chama pacientes na sala de espera.



Administração

Valida assinaturas, registros, LGPD e integrações.

Os quatro perfis do PsicoVita. Clique em um cartão para ir direto ao capítulo do perfil.

PERFIL	ONDE CAI APÓS ENTRAR	O QUE PODE FAZER
Profissional	Painel (`/dashboard`)	Tudo da área clínica, conforme o plano contratado.
Paciente	Área do paciente (`/area-paciente`)	Sessões online, conversas, pagamentos e privacidade.
Recepção	Sala de espera	Somente chegada, chamada e agenda do dia — sem prontuário e sem financeiro.
Administração / DPO	Painel administrativo	Assinaturas, verificações, LGPD, site e integrações.
Atendente	Central de suporte	Responder conversas de suporte da plataforma.

Criar a conta

O cadastro leva menos de dois minutos e já começa com o período de teste.

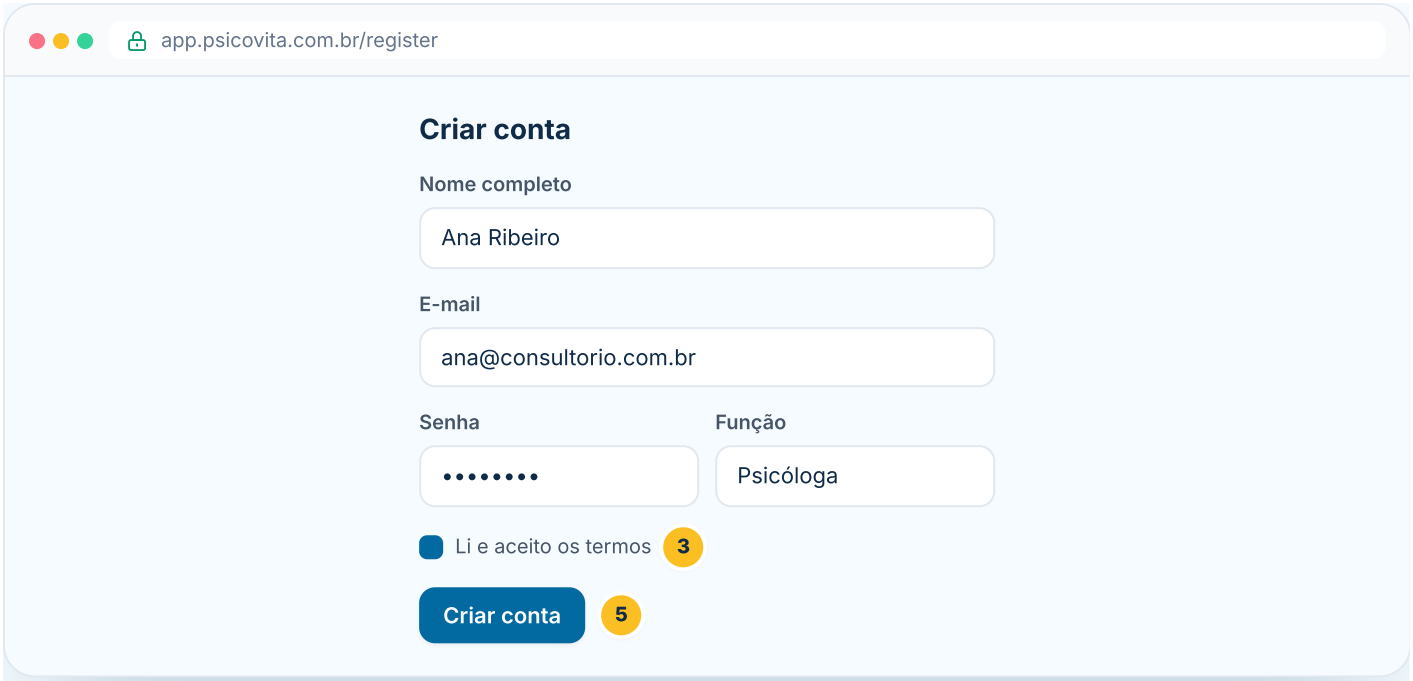
1. **Clique em Criar conta grátis**
   No topo do site ou na página de entrada.

2. **Preencha nome, e-mail e senha**
   Escolha também a sua **função profissional** (psicólogo, psicanalista, terapeuta...).

3. **Aceite os termos e a política de privacidade**
   Os documentos ficam sempre disponíveis no rodapé do site.

4. **Confirme o e-mail**
   Abra a mensagem enviada e clique no link de confirmação.

5. **Pronto: o período de teste começa**
   Você entra direto no **Painel**.



Formulário de cadastro: os números correspondem aos passos ao lado.

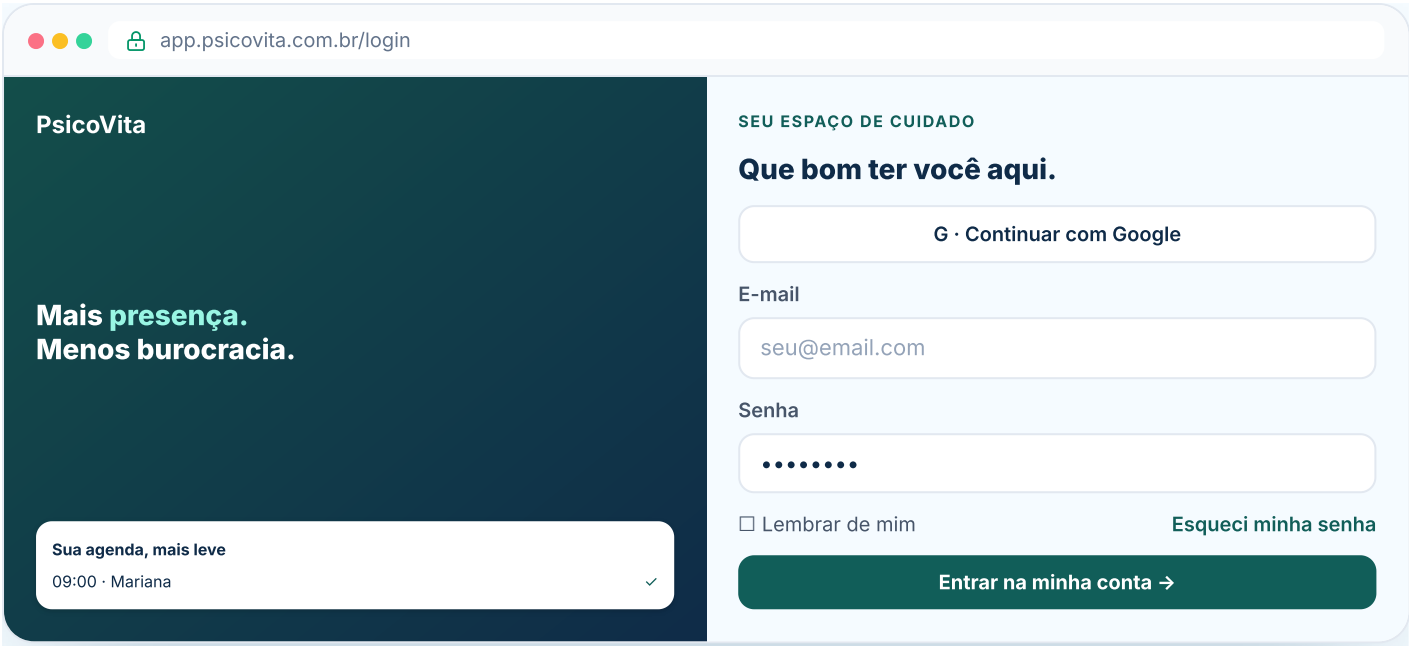
Regras de negócio

- Todo novo profissional começa com **14 dias de teste grátis**, com os recursos do plano de teste (até **10 pacientes**, IA incluída).
- O e-mail é **único**: não é possível ter duas contas com o mesmo endereço.
- Se o e-mail informado já estiver na ficha de paciente de **um único** consultório, a conta é criada como **paciente** daquele consultório (portal do paciente), e não como profissional.

Entrar e recuperar a senha

- Use **e-mail e senha** ou **Continuar com Google** (quando ativo).
- O ícone de olho mostra a senha digitada; se o **Caps Lock** estiver ligado, aparece um aviso.
- Esqueceu a senha? Clique em **Esqueci minha senha**, informe o e-mail e siga o link recebido (vale por 60 minutos).
- Marque **Lembrar de mim** apenas em um computador só seu.
- Com a **verificação em duas etapas** ligada, o sistema pede um código depois da senha.

Pacientes entram pela mesma página: o sistema leva cada perfil automaticamente para a sua área.



Verificação em duas etapas (2FA)

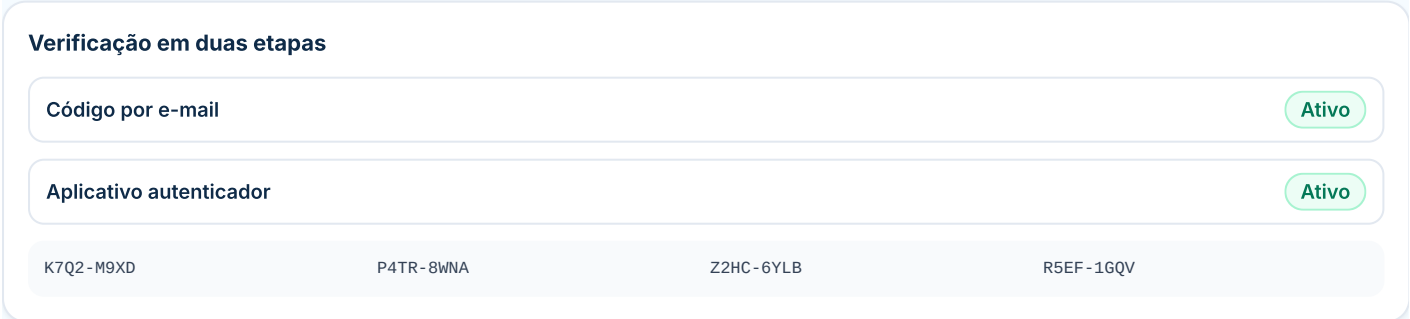
Uma camada extra: além da senha, um código do seu e-mail ou de um aplicativo autenticador.

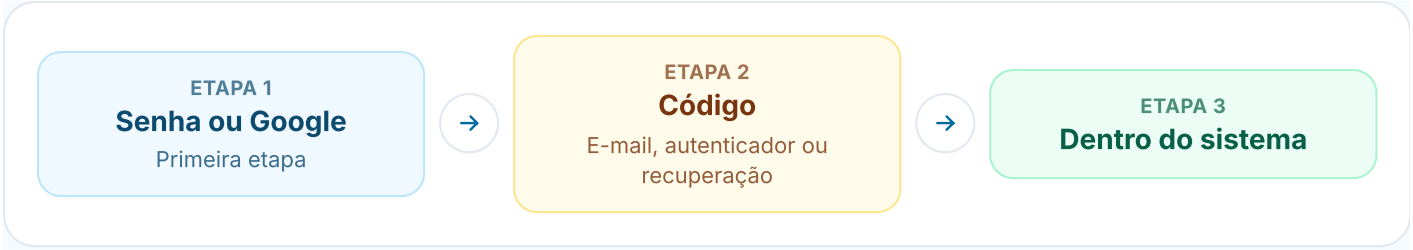
1. **Abra Configurações › Segurança › Verificação em duas etapas**

2. **Escolha Código por e-mail e/ou Aplicativo autenticador**
   Autenticador: Google Authenticator, Authy, Microsoft Authenticator e compatíveis.

3. **No autenticador, clique em Gerar QR e ativar, leia o QR e digite o código de 6 dígitos**
   Sem câmera? Digite a chave mostrada abaixo do QR.

4. **Guarde os 8 códigos de recuperação**
   Eles aparecem uma única vez. Cada código serve uma vez só.





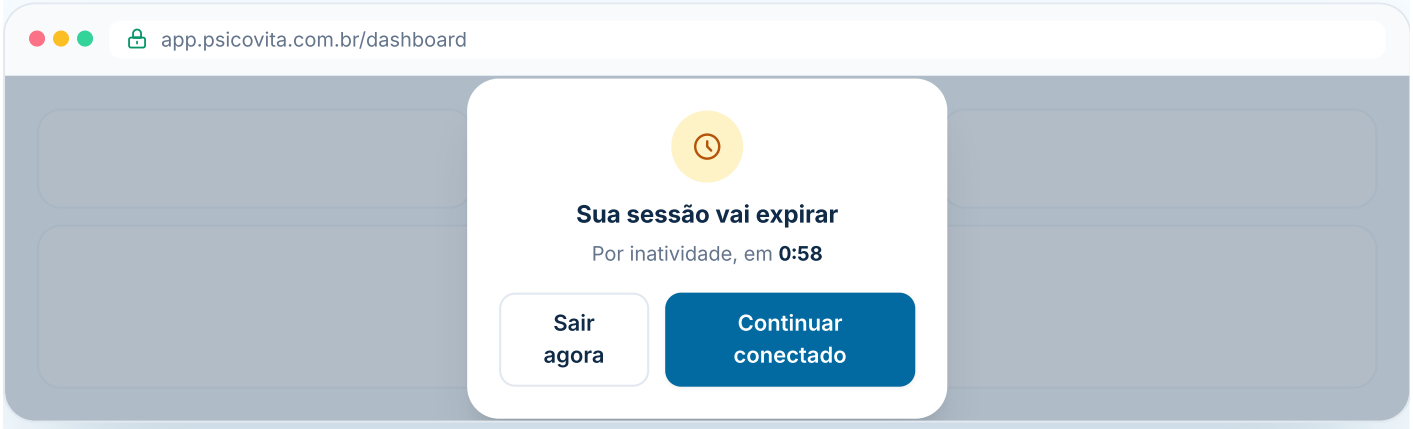
Regras de negócio

- O 2FA é **opcional** e vale também para quem entra com Google.
- O código por e-mail vale **10 minutos** e aceita até **5 tentativas**; depois, peça outro em **Reenviar código**.
- Sem acesso ao autenticador? Clique em **Perdi o celular — usar código de recuperação**. Com o autenticador ativo, o código **não** é enviado por e-mail (só depois de usar todos os códigos de recuperação).
- Cada código do autenticador vale **uma única vez**: se já foi usado, espere o próximo.
- Para desativar um método, o sistema pede a **senha atual**. Gere novos códigos de recuperação se achar que os antigos vazaram.

Recomendado para quem acessa prontuários: protege os dados dos pacientes mesmo que a senha seja descoberta.

Segurança da sessão

Por segurança, a sessão encerra sozinha depois de um tempo sem uso.



Aviso de inatividade: clique em **Continuar conectado** para seguir trabalhando.

Tempo de inatividade

- Administração: a sessão encerra após **30 minutos** sem uso.
- Profissional e paciente: após **60 minutos** sem uso.
- O aviso aparece **60 segundos** antes do encerramento.
- Em computadores compartilhados, use sempre **Sair** ao terminar.

Aparência: tema claro, escuro e cor

O botão de **sol/lua** no topo alterna entre os temas claro e escuro. Em **Configurações › Aparência** você também escolhe a cor de fundo do painel. A preferência fica salva na sua conta.

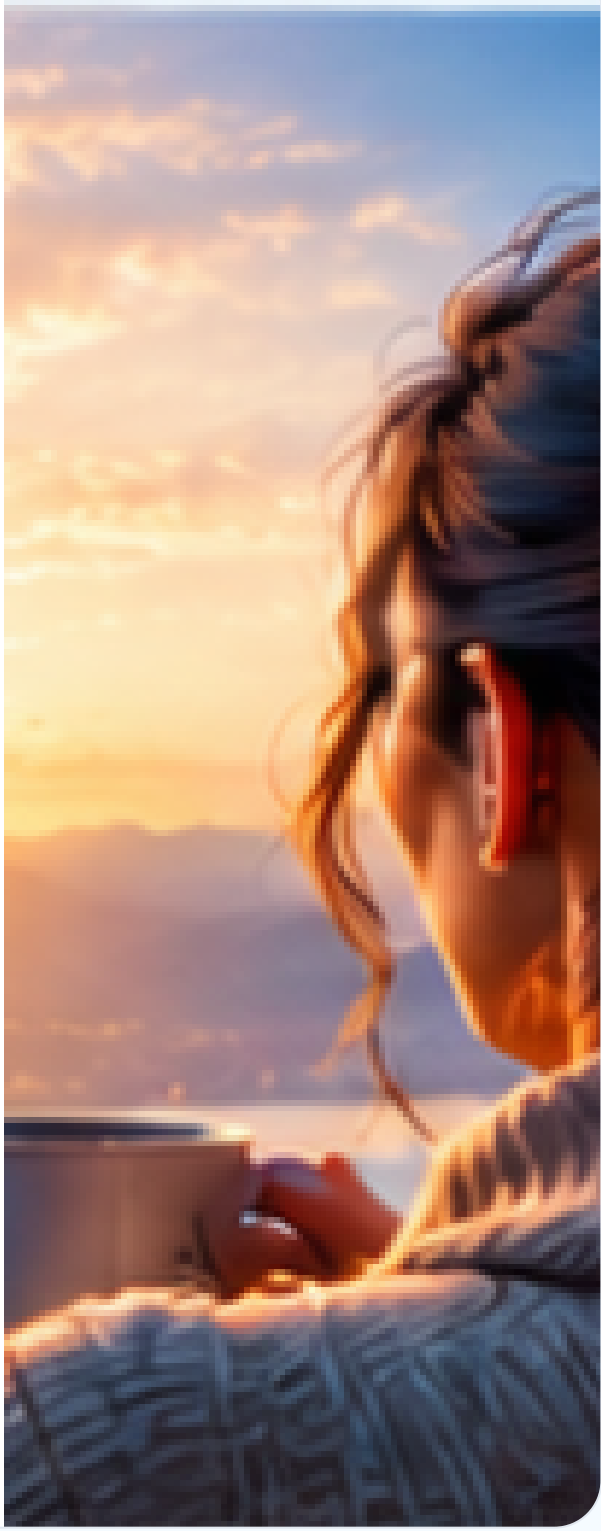
Se o seu sistema operacional estiver configurado para reduzir movimento, o PsicoVita desliga as animações automaticamente.

Profissional e clínica

Profissional e clínica

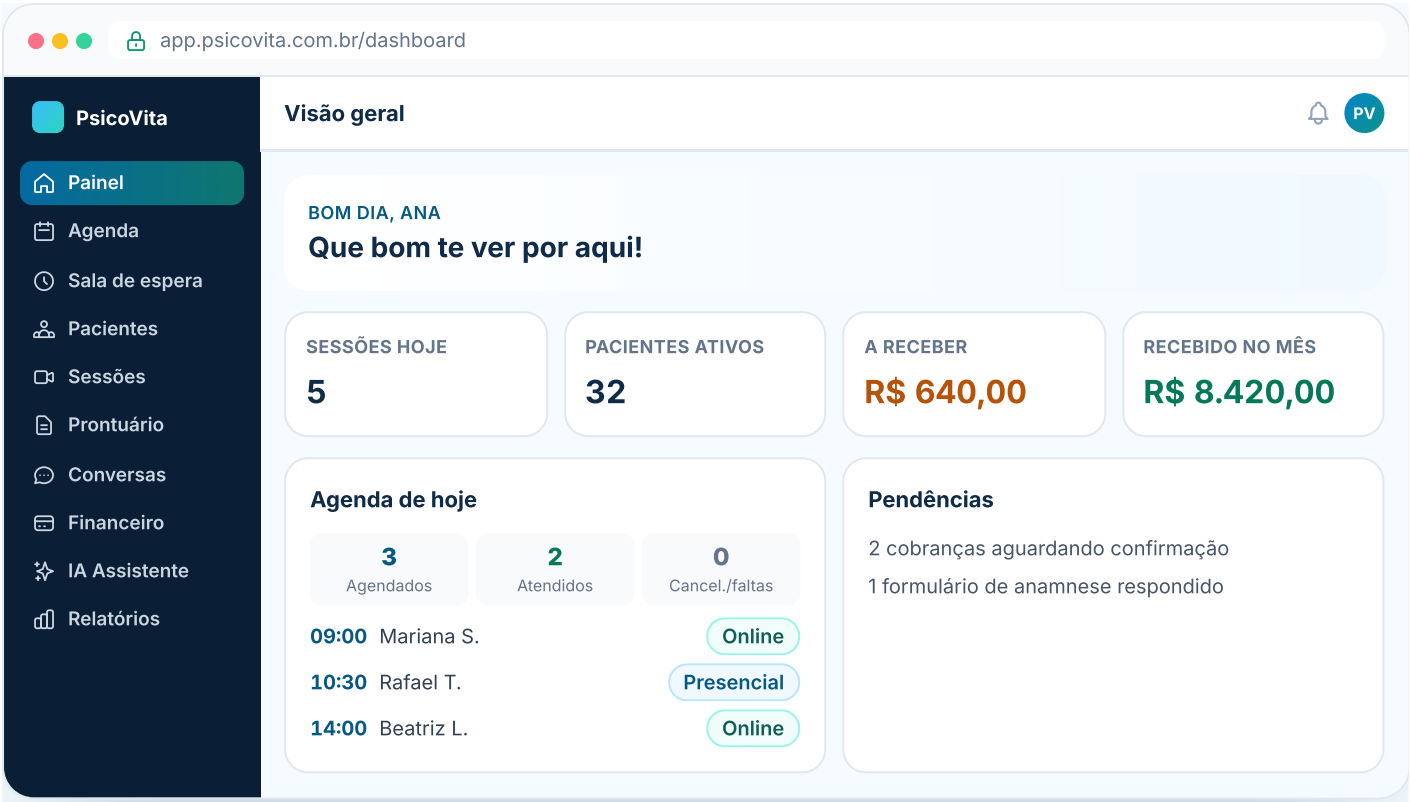
O dia a dia do consultório: assinatura, pacientes, agenda, sessões presenciais e online, prontuário, documentos, financeiro, IA, equipe e a sua página pública.

- Painel (visão geral)
- Assinatura e planos
- Pacientes
- Agenda e sessões
- Bloqueios de agenda
- Teleatendimento (sessão online)
- Prontuário e evolução
- Anamnese
- Escalas clínicas e metas
- Documentos clínicos e receitas
- Solicitações de documentos (ofícios)
- Financeiro (cobranças de pacientes)
- Conversas e WhatsApp
- IA Assistente e assistente do profissional
- Relatórios e exportações
- Equipe da clínica
- Sala de espera e painel de chamada
- Minha página pública e pedidos de horário
- WhatsApp do consultório e celular verificado
- Perfil, configurações e registro profissional



Painel (visão geral)

A primeira tela depois de entrar: o resumo do seu dia.



Indicadores do dia, agenda de hoje (com o resumo de agendados, atendidos e cancelamentos) e pendências. Os cartões levam à tela correspondente.

- **Agenda de hoje**: mostra só as sessões que ainda vão acontecer (concluídas e canceladas saem da lista), com o **resumo do dia** — agendados, atendidos e cancelamentos/faltas — e paginação quando o dia está cheio.
- **Notificações**: lembretes de sessões e de assinatura, com **Marcar todas como lidas**.
- **Ações rápidas**: nova sessão, novo paciente, novo registro de prontuário.
- **Gráficos** de sessões (14 dias) e de receita (7 dias).
- **Avisos** de assinatura, limite de pacientes e cobranças em atraso aparecem no topo quando necessário.
- O **assistente do profissional** (botão flutuante) responde perguntas como “quais os devedores?” ou “horários livres amanhã”.

Assinatura e planos

O plano define quantos pacientes você pode ter e quais recursos ficam liberados.

	Teste 14 dias	Essencial R$ 89/mês	Premium R$ 169/mês	Clínica R$ 349/mês
Pacientes	até 10	até 50	ilimitados	ilimitados
Agenda, sessões e prontuário	✓	✓	✓	✓
Portal do paciente e pagamentos	✓	✓	✓	✓
IA clínica (transcrição e apoio)	✓	✗	✓	✓
Painel de chamada (TV da recepção)	✗	✗	✓	✓
Equipe (vários profissionais)	✗	✗	✗	✓

ⓘ Valores atuais da página de planos (podem mudar). No plano anual há desconto de até **17%**.



ⓘ Ciclo de vida da assinatura.

⚠ Regras de negócio

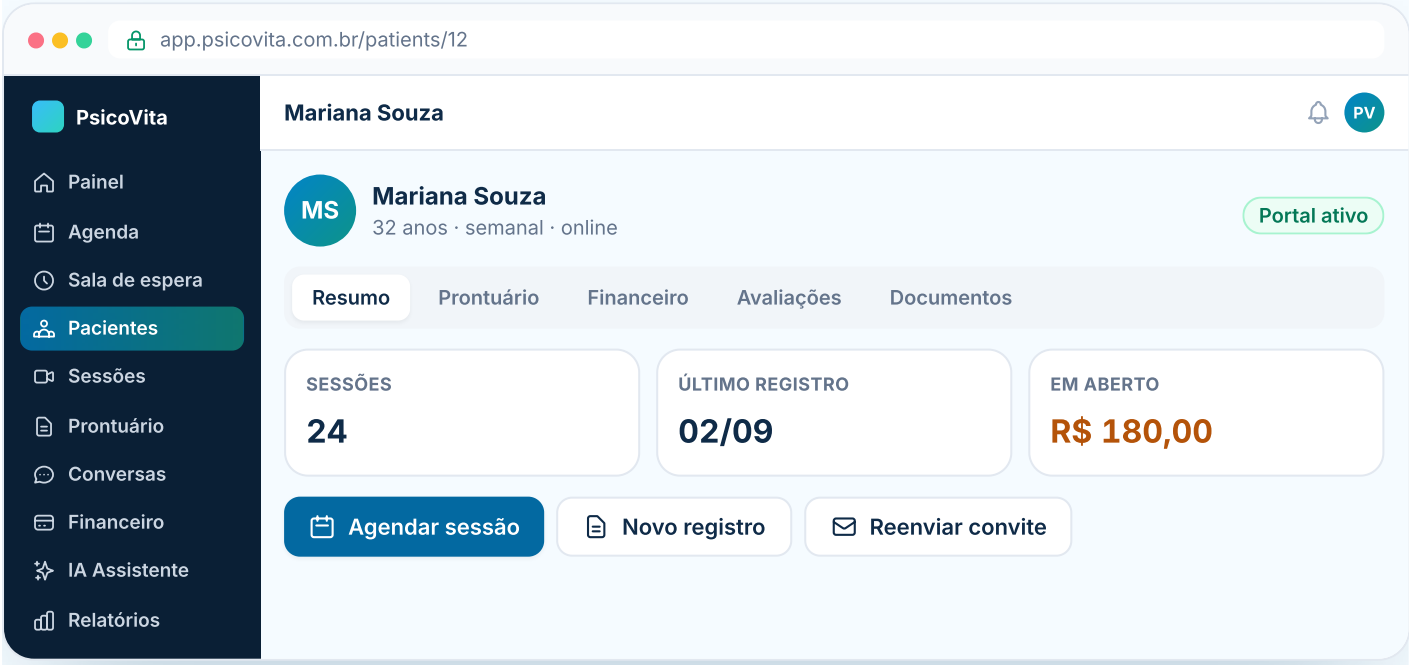
- Sem assinatura ativa (teste vencido ou plano expirado), você é levado para a tela **Assinatura** e ficam bloqueados: **criar paciente, criar sessão, criar prontuário e usar a IA**.
- Depois do pagamento, o plano só fica **ativo após a validação** da administração da plataforma.
- O **limite de pacientes** do plano é verificado ao cadastrar. Quando chega perto do limite, um aviso aparece no painel e na lista de pacientes.
- Trocar de plano (upgrade) cancela a cobrança anterior e cria a nova. Ao cancelar, o acesso continua até o fim do período já pago.
- Avisamos por e-mail e no sistema quando faltam **3 dias** para o teste ou o plano vencer.

Em **Configurações › Negócio › Assinatura**, ligue **Receber avisos de assinatura por WhatsApp** para receber lembretes de pagamento e vencimento também no celular verificado. E-mail e alertas no painel continuam sempre.

Pacientes

Cadastro, ficha completa e convite para o portal do paciente.

1. **Abra Pacientes › Novo paciente**
2. **Preencha os dados**
   Nome, contato, CPF, data de nascimento e endereço (o CEP preenche o endereço sozinho).
3. **Salve**
   A ficha abre com as abas Resumo, Prontuário, Financeiro, Avaliações e Documentos.
4. **Convide para o portal**
   Na ficha, envie o convite por e-mail (e WhatsApp, quando ativo).



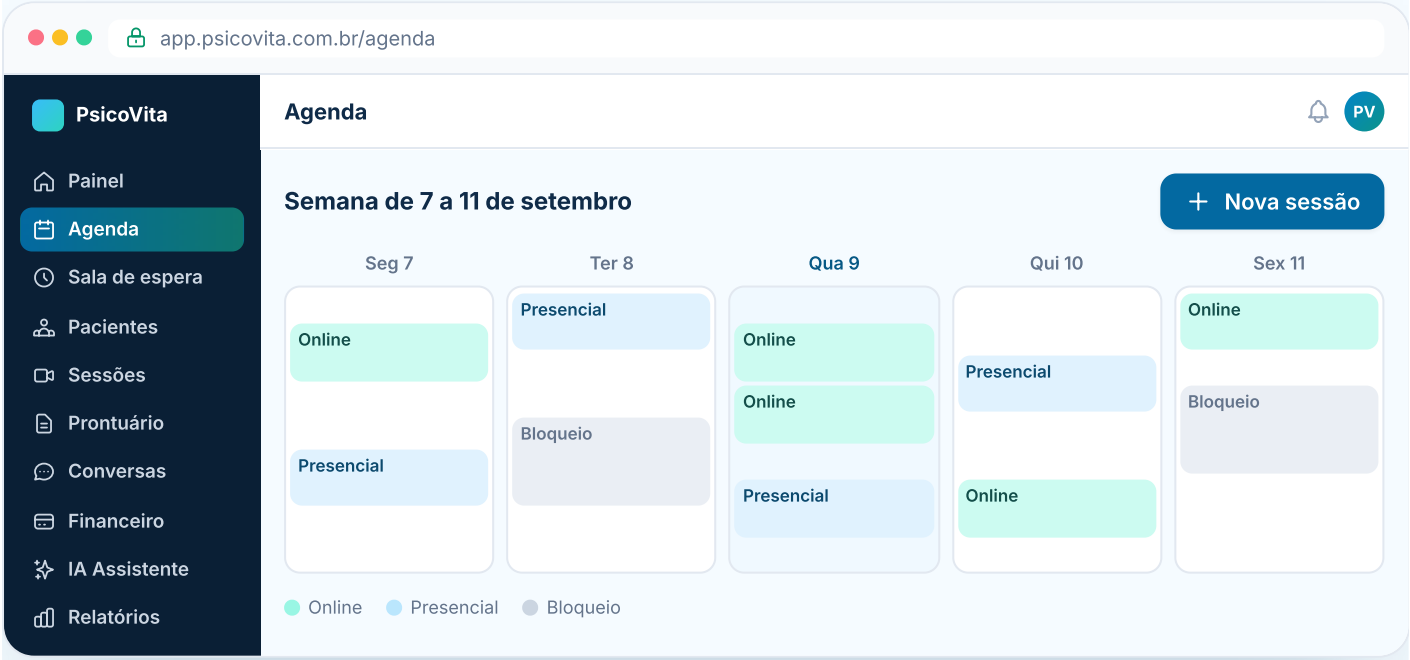
Ficha do paciente com atalhos para agendar, registrar e convidar.

Regras de negócio

- O **CPF é único por consultório** e precisa ser válido; o telefone deve ser um número brasileiro válido.
- Paciente com alta: use **Arquivar (alta)** e informe o motivo. A ficha e o prontuário ficam guardados, ele sai da lista de ativos (veja em **Arquivados (alta)**) e **não conta no limite do plano**. **Reativar** traz de volta.
- **Excluir** só aparece para ficha sem prontuário, sessões nem pagamentos (cadastro feito por engano). Com histórico, a ficha precisa ser guardada por no mínimo 5 anos (CFP).
- E-mail, telefone, CPF e observações do paciente são **guardados criptografados**.
- O convite do portal vale por **7 dias**. Depois disso, use **Reenviar convite**.
- Em uma clínica, os pacientes pertencem ao **consultório do titular** e são compartilhados com a equipe.

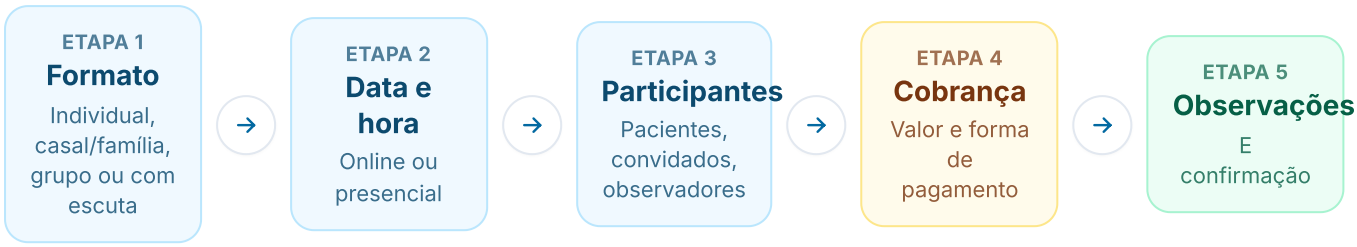
Agenda e sessões

Agende atendimentos individuais, de casal/família, em grupo ou com observadores — presenciais ou online.



Agenda semanal: cores diferentes para online, presencial e bloqueios.

Agendar uma sessão (assistente em etapas)



FORMATO	QUEM PARTICIPA	OBSERVAÇÃO
Individual	1 paciente	O formato mais comum.
Casal / família	Paciente + convidados	Cada convidado recebe um link pessoal para a sala.
Grupo terapêutico	2 ou mais pacientes	É preciso selecionar **pelo menos 2 pacientes**.
Com escuta / supervisão	Paciente + observador	O observador entra apenas para ouvir (supervisão).

⚠ Regras de negócio

- Cada sessão ocupa **50 minutos** na agenda. Não é possível marcar duas sessões sobrepostas no mesmo horário.
- Não é possível agendar dentro de um **bloqueio** de agenda. Sessões **canceladas** liberam o horário.
- Status da sessão: **Agendada → Concluída** ou **Cancelada**. A atualização rápida aceita apenas Concluída ou Cancelada.
- Ao criar a sessão, a **cobrança é gerada automaticamente** (quando a opção está ativa na plataforma), com o valor informado na etapa Cobrança.
- O paciente recebe **lembrete na véspera**, e você recebe a agenda do dia e o aviso da próxima sessão.

✨ Atalho: na visão de **mês** da agenda, clique em qualquer dia para abrir **Nova sessão** já com a data preenchida.

✨ Em cada sessão há o botão **Google Agenda** (adiciona ao seu calendário) e **Baixar .ics** (Outlook e Apple). Com o WhatsApp ativo, o paciente recebe a confirmação com o link.

Bloqueios de agenda

1. **Abra Bloqueios › Novo bloqueio**

2. **Informe data, hora de início e fim**
   Ex.: almoço, curso, férias.

3. **Escreva o motivo (opcional) e salve**
   O período aparece hachurado na agenda.



Teleatendimento (sessão online)

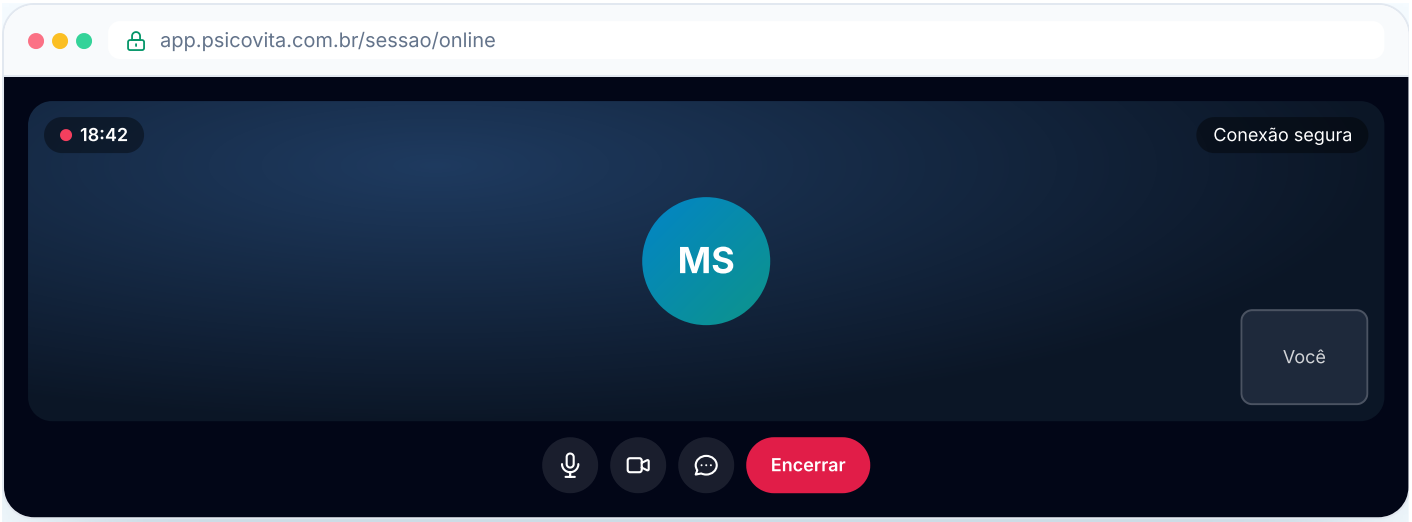
Vídeo direto no navegador, sem instalar nada — para você e para o paciente.

1. **Crie a sessão como online**

2. **No horário, abra a sessão e clique em Entrar na sala**
   A sala fica ativa e o paciente pode entrar.

3. **O paciente entra pelo portal**
   Em **Consultas online**, ou pelo link pessoal enviado por e-mail/WhatsApp.

4. **Ao terminar, Encerrar**
   Com plano que inclui IA, você revisa a devolutiva gerada e pode **salvar no prontuário**.



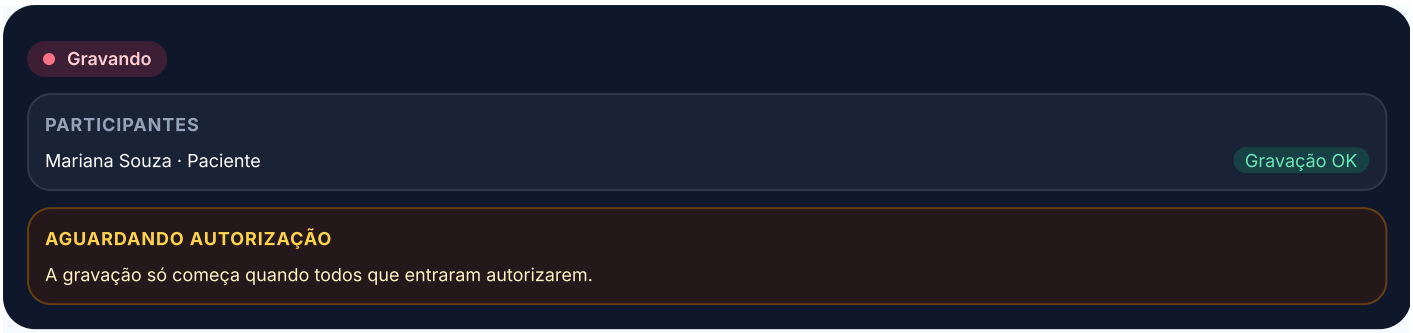
- Use **Chrome ou Edge** atualizados.
- Autorize **câmera e microfone** quando o navegador pedir.
- Prefira **cabo ou Wi-Fi estável**.
- Peça ao paciente para entrar **2 a 5 minutos antes**.

Regras de negócio

- Convidados e observadores recebem **link pessoal** e, no primeiro acesso, leem e confirmam os termos antes de entrar.
- O observador (escuta/supervisão) participa apenas ouvindo.
- Recursos de IA após a sessão exigem plano com IA (Teste, Premium ou Clínica).

Gravação da sessão online com IA

1. **Explique ao paciente como a gravação funciona**
   No convite, ele vê a autorização **opcional** e os detalhes: o que é gravado, quem processa e por quanto tempo.
2. **Na sala, marque Informei o paciente e quero gravar**
3. **Aguarde as autorizações**
   A gravação **só começa** quando todos que entraram autorizaram. O selo no topo mostra: Sem gravação, Aguardando autorização ou Gravando.
4. **Clique em Encerrar sessão e gerar devolutiva**
   O áudio vai para transcrição; depois, revise e arquive no prontuário.



Painel lateral da sala: autorizações e estado da gravação.

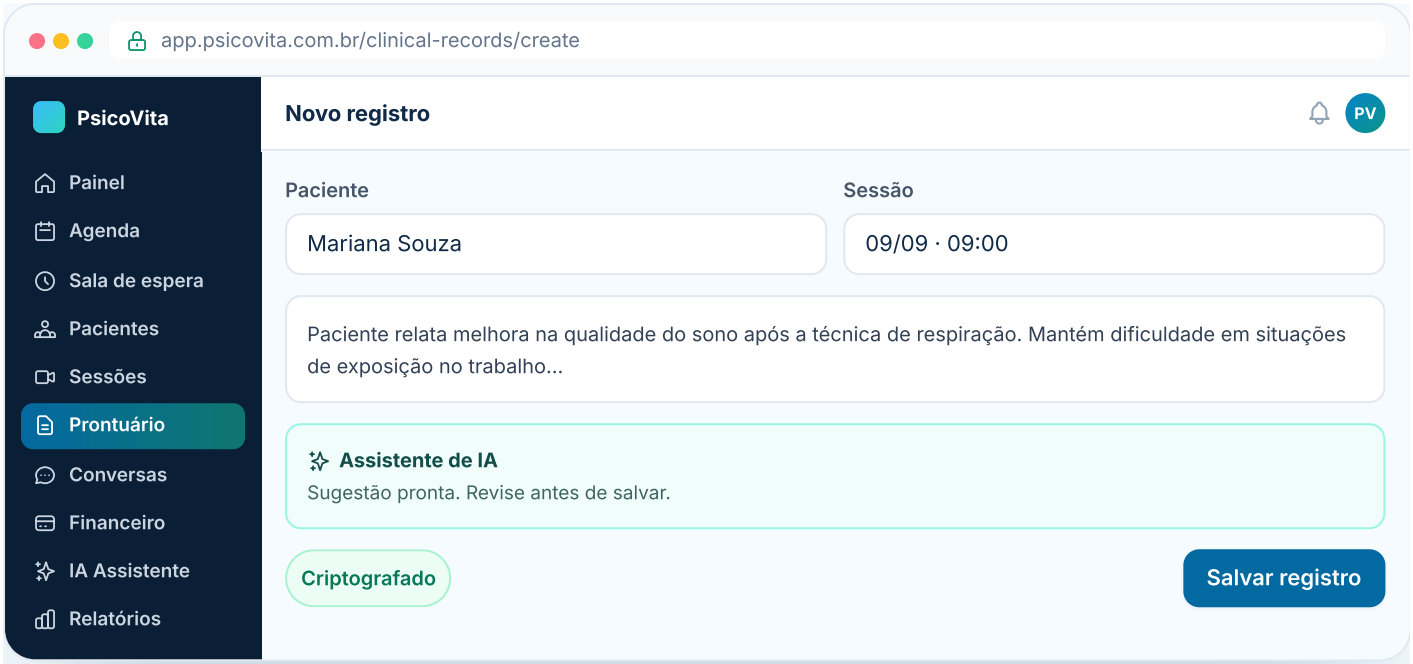
Gravação e LGPD

- A autorização de gravação é **opcional** para o paciente e é pedida **em cada sessão**. Sem ela, a sessão acontece normalmente, sem gravar.
- Se alguém entrar sem autorizar, a gravação **pausa sozinha**. Se o paciente **revogou** a autorização no portal, a sala mostra **Gravação bloqueada**.
- Só o **áudio** é gravado. Ele é enviado ao fornecedor de IA configurado (por exemplo, OpenAI, nos Estados Unidos) — o paciente é informado disso.
- O **arquivo de áudio é apagado** logo depois da transcrição; gravações que falharam são apagadas após **7 dias**. Fica só o texto que você revisou.

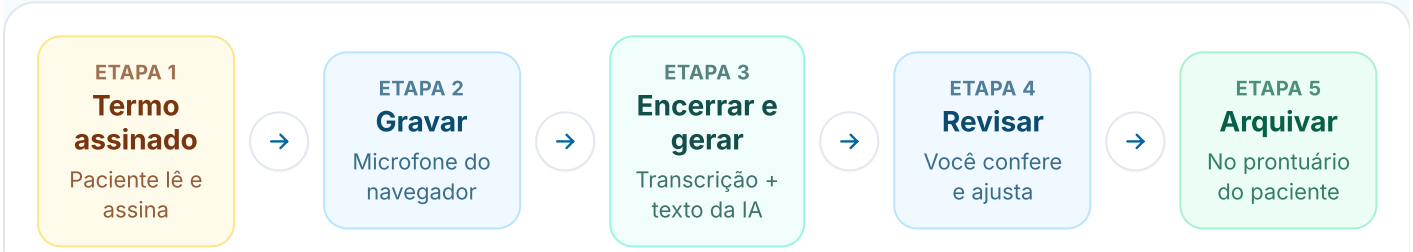
Prontuário e evolução

Registros clínicos criptografados, com apoio opcional da IA.

1. **Abra Prontuário › Novo registro (ou a aba Prontuário na ficha)**
2. **Escolha o paciente e a sessão**
3. **Escreva a evolução**
   Se quiser, use o painel de IA para organizar o texto a partir das suas anotações.
4. **Revise e salve**
   Nada gerado pela IA é salvo sem a sua revisão.



Gravação de consulta presencial com IA

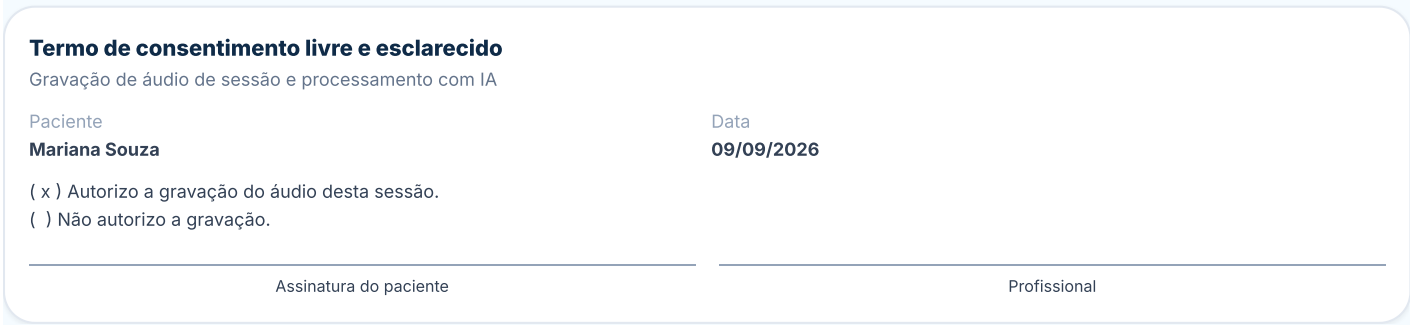


ⓘ Na ficha da sessão presencial, em **Gravação presencial + IA**. Escolha a abordagem e o tipo de saída (devolutiva, resumo clínico...).

1 **Clique em Abrir termo para imprimir**
O termo já vem com o nome do paciente, a data e o seu registro.

2 **O paciente lê, marca a opção e assina**
Guarde a via assinada junto ao prontuário.

3 **Marque Confirmo que o paciente leu e assinou o termo**
Só então o botão **Iniciar gravação** é liberado.



Regras de negócio

- O conteúdo do prontuário é **criptografado** no servidor e cada acesso fica registrado em auditoria.
- Cada **edição guarda a versão anterior** (veja em **Histórico de alterações**). Você pode informar o motivo da alteração.
- Registro **não é apagado**: use **Anular registro** e informe o motivo. O texto continua guardado, marcado como **Anulado**.
- O prontuário mostra o **autor** de cada registro, e a auditoria registra quem realmente acessou.
- Gravação presencial exige o **termo de consentimento assinado** pelo paciente; sem a confirmação, o sistema não aceita a gravação.
- O **áudio é apagado** depois da transcrição. Na revisão aparece **Áudio apagado em …** e como o consentimento foi obtido.
- A IA **não substitui** avaliação clínica nem diagnóstico. Você sempre revisa antes de arquivar.
- O painel de IA não aparece no plano **Essencial**.

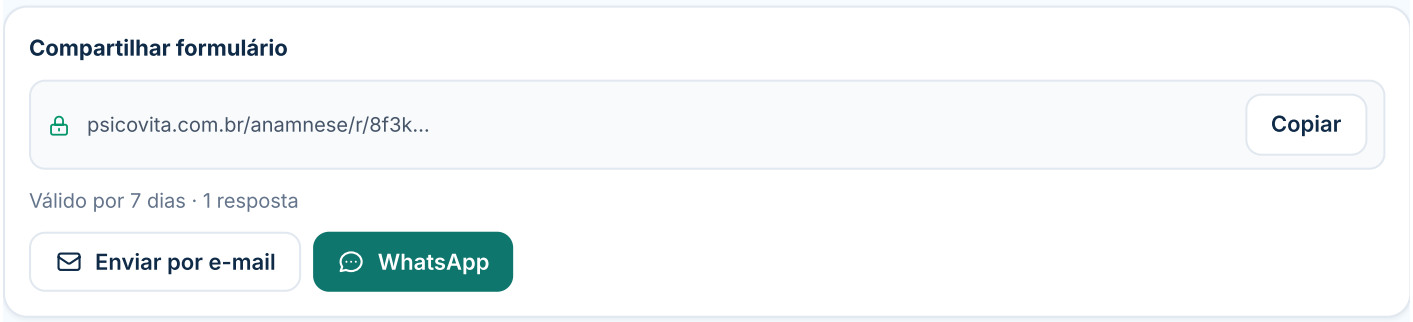
Anamnese

Modelos reutilizáveis que o paciente pode responder pelo link.

1. **Crie um modelo em Formulários › Novo formulário**
   Perguntas de texto, múltipla escolha, sim/não, CEP com preenchimento automático e condicionais. Se quiser, adicione uma **imagem de topo** (JPG, PNG ou WebP até 4 MB).

2. **Compartilhe**
   Link individual (1 pessoa) para um paciente, ou **Link para várias pessoas** para divulgar.

3. **Acompanhe**
   Respostas de pacientes aparecem na ficha; as do link aberto, na aba **Cadastros realizados**.



Link para várias pessoas e Cadastros realizados

- Na página do modelo, ligue o **Link para várias pessoas** e use **Copiar link**. Cada pessoa que abre recebe o próprio formulário.
- Em **Opções do link aberto**, marque **Definir validade** para escolher a data de abertura e de encerramento. Desmarcado, o link fica aberto até você desligar.
- **Renovar URL** invalida o link antigo (útil se ele foi divulgado por engano).
- A aba **Cadastros realizados** lista quem preencheu, com data, contato e as evidências do preenchimento; dá para filtrar por nome e período.



> ⚠ **Regras de negócio**
>
> - O **link individual** vale para **uma única resposta**; depois de respondido, não serve para outra pessoa.
> - Sem validade definida, o link individual fica aberto até ser respondido ou **revogado**.
> - Formulários coletam dados pessoais e de saúde: divulgue o link aberto só em canais adequados e peça apenas o necessário.

Escalas clínicas e metas

Aplique escalas e acompanhe a evolução em gráfico.

- Escalas disponíveis: **BAI** (ansiedade), **BDI** (depressão) e **Estresse**.
- Abra a ficha › **Avaliações › Nova avaliação** e marque o quanto cada item afetou o paciente na última semana.
- O resultado é calculado e somado ao histórico, com gráfico de evolução.
- Na mesma aba, registre **metas terapêuticas** e o status de cada uma.

Evolução — BAI



Abr Set

Último resultado: **14 — leve**

Documentos clínicos e receitas

DOCUMENTO	PARA QUE SERVE
Atestado	Comparecimento ou afastamento para escola, trabalho ou instituições.
Declaração	Texto declaratório sobre acompanhamento ou situação clínica.
Receita (prescrição)	Medicamentos, orientações e condutas, com busca no catálogo de medicamentos.

1. **Na ficha, aba Documentos › Gerar documento**

2. **Escolha o tipo e preencha**
   Os dados do paciente e do profissional entram automaticamente.

3. **Revise e emita o PDF**
   O documento fica no histórico da ficha.

Solicitações de documentos (ofícios)

Peça documentos a escolas, empresas ou outros profissionais e acompanhe a resposta.

ETAPA 1 **Pendente** — Solicitação criada → ETAPA 2 **Enviado** — Ofício em PDF/e-mail → ETAPA 3 **Respondido** — Anexos recebidos

Desvios possíveis: **Cancelado** — pode ser cancelado antes da resposta

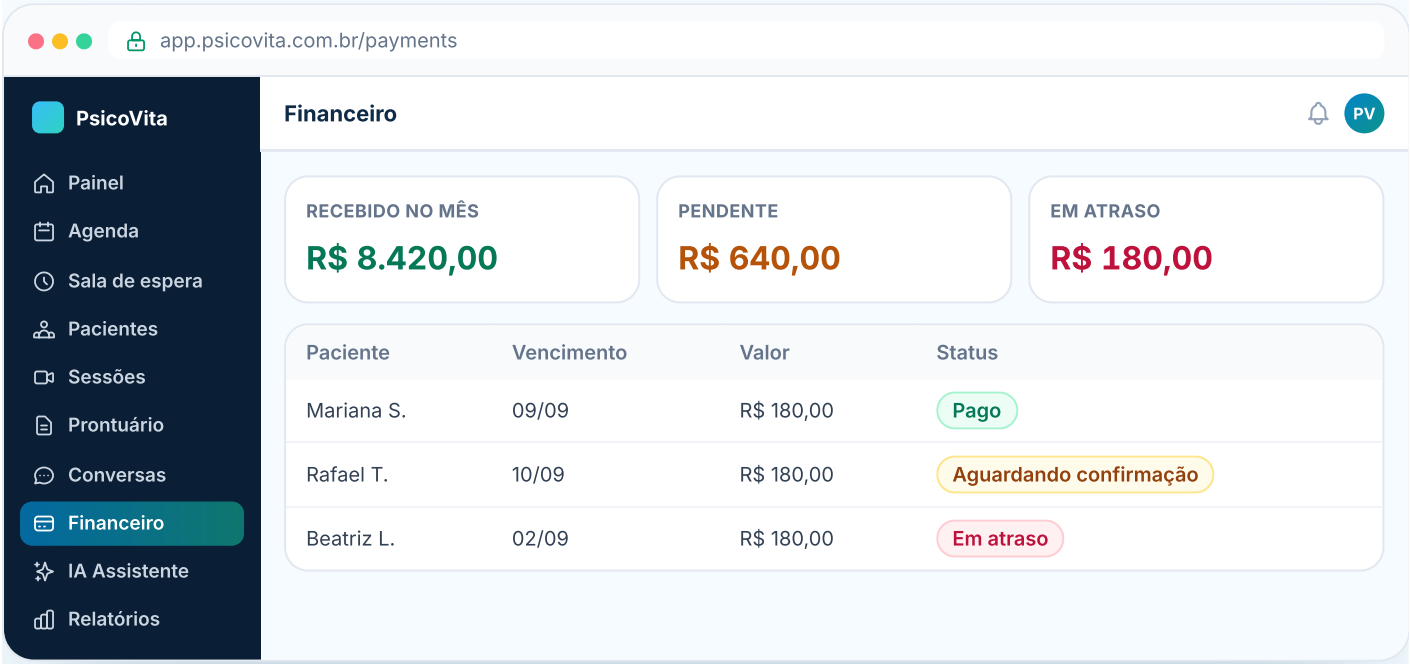
- Sugestões prontas: histórico escolar, relatório pedagógico, laudo médico, relatório de outro profissional, atestado, prontuário externo, declaração da empresa.
- Gere o **ofício em PDF** e envie por **e-mail** direto do sistema.
- Quando a resposta chegar, **anexe os arquivos** e marque como respondido.

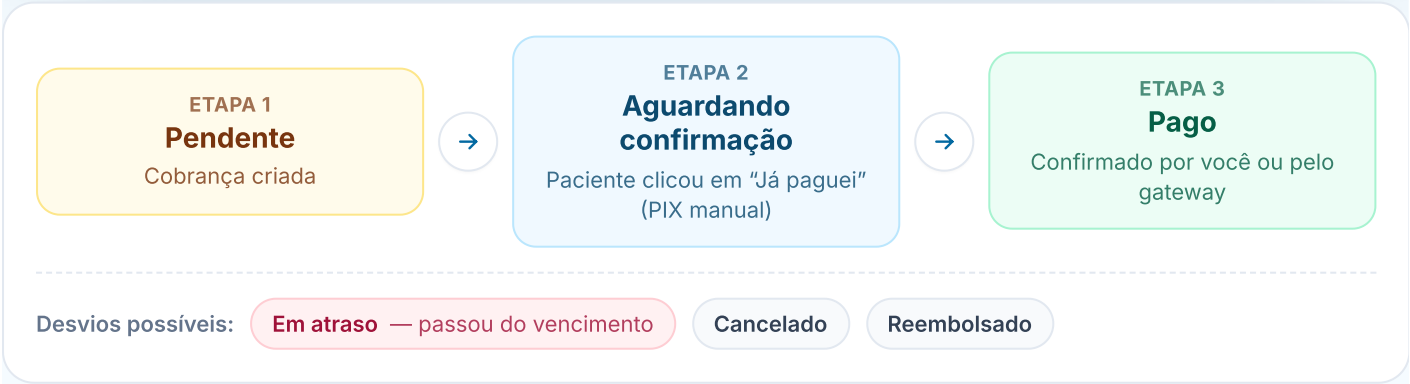
⚠ Regras de negócio

- Anexos: **PDF, JPG, PNG ou WEBP**, até **10 MB** cada.
- Cada acesso aos arquivos fica registrado (quem abriu e quando).

Financeiro (cobranças de pacientes)

O que o paciente paga ao consultório — diferente da sua assinatura da plataforma.





ⓘ Status de uma cobrança. Com Mercado Pago ou Asaas, a confirmação é automática.

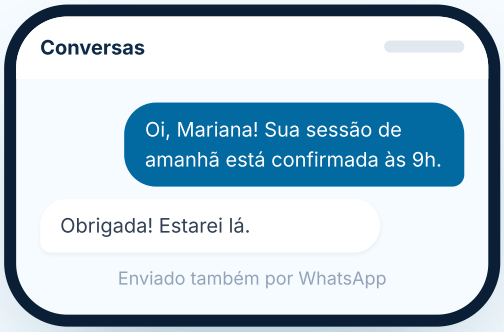
FORMA DE RECEBIMENTO	COMO FUNCIONA
Mercado Pago / Asaas	O paciente paga por PIX ou cartão no portal e a confirmação chega sozinha.
PIX manual	O paciente paga na sua chave PIX e clica em **Já paguei**; você confere e clica em **Confirmar pagamento**.

⚠ **Regras de negócio**

- Configure a forma de recebimento em **Configurações › Negócio**. Para PIX manual, informe a chave/link ou envie o QR Code.
- Pacientes recebem **lembretes automáticos** de cobranças perto do vencimento.
- Em pagamentos com repasse (split), a plataforma retém uma **taxa percentual** e o restante vai para a conta do **titular** do consultório.
- Em clínicas, o recebimento é sempre do titular — membros da equipe usam a configuração dele.

Conversas e WhatsApp

- Troque mensagens com o paciente dentro do sistema (conteúdo **criptografado**).
- Com o WhatsApp ativo e o **consentimento** do paciente, você também envia por WhatsApp.
- Arquive uma conversa no prontuário ou exporte em PDF quando precisar.



⚠ **Regras de negócio**

- O envio por WhatsApp só acontece com o **consentimento** registrado do paciente; sem ele, aparece o aviso “Ação necessária: consentimento do WhatsApp”.

IA Assistente e assistente do profissional

Apoio na escrita clínica e respostas rápidas sobre o consultório.

RECURSO	O QUE FAZ
Transcrição	Converte o áudio da sessão em texto (com consentimento).
Texto por abordagem	Organiza devolutivas e resumos conforme a abordagem clínica escolhida.
Recomendação de encaminhamento	Sugestões de apoio administrativo para encaminhar o paciente.
Assistente do profissional	Responde por voz ou texto: devedores, pagamentos da semana, agenda, horários livres.

⚠ **Regras de negócio**

- Disponível nos planos **Teste, Premium e Clínica**.
- Todo texto gerado é uma **sugestão**: revise sempre antes de salvar.
- Se um provedor de IA estiver indisponível, o sistema tenta outro automaticamente.

Relatórios e exportações

- Em **Relatórios**: sessões por mês, receita por mês, pacientes ativos e dados demográficos (últimos 6 meses), com filtro de período.
- Listas de pacientes, sessões, agenda e financeiro têm **Exportar** em PDF ou Excel.
- Escolha as **colunas** e a densidade das tabelas; a preferência fica salva.

✨ Exportações contêm dados pessoais: guarde e compartilhe apenas por canais seguros.

Equipe da clínica

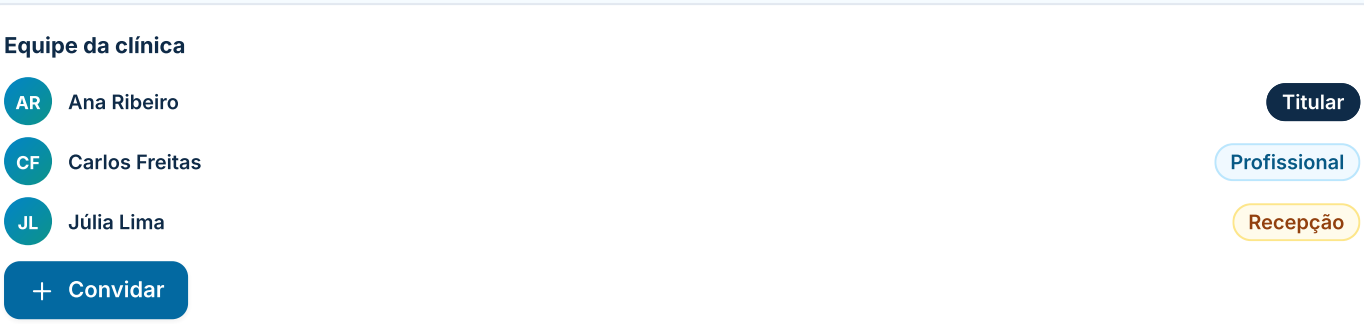
No plano Clínica, convide colegas e a recepção para o seu consultório.

1. **Em Configurações › Equipe, clique em Convidar**

2. **Escolha o tipo de acesso**
   Profissional (atende) ou **Recepção** (somente sala de espera).

3 **A pessoa aceita pelo link**

Ela precisa entrar ou criar a conta para aceitar.

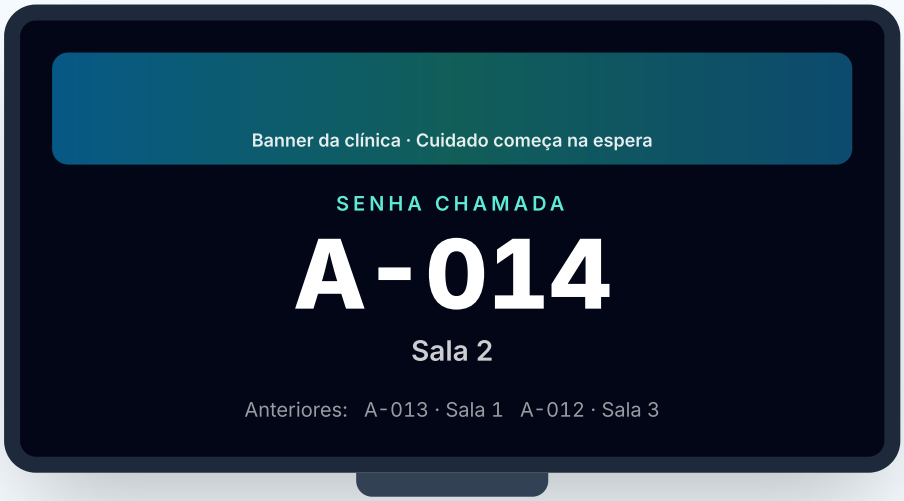


⚠ Regras de negócio

- Disponível apenas no plano **Clínica**: até **5 membros** por padrão.
- Convites valem **7 dias**.
- A equipe usa a **assinatura e o recebimento do titular**.
- Contas que já têm consultório próprio não podem entrar em outra equipe.
- Se o plano deixar de ser Clínica (ou a assinatura ficar inativa), os membros são desligados e os convites pendentes, removidos.

Sala de espera e painel de chamada

Registre chegadas dos pacientes presenciais e chame pela senha numa TV.



TV da recepção: senha e sala em destaque, banner da clínica no alto e as últimas chamadas. **Nunca mostra o nome completo do paciente.**

1 **O titular ativa o painel**

Em **Configurações › Negócio › Painel de chamada** (planos Premium e Clínica).

2 **Abra o link da TV no navegador da TV**
Clique uma vez em **Ativar som e tela cheia**.

3 **Registre a chegada**
Na **Sala de espera**, o paciente presencial de hoje recebe uma senha.

4 **Chame e escolha a sala**
A senha aparece na TV com aviso sonoro.

5 **Inicie e finalize o atendimento**



Desvios possíveis: **Cancelado** — paciente não compareceu

Salas e o que a TV mostra

OPÇÃO	COMO FUNCIONA
Salas ou consultórios	Um por linha, até **12**. Dica: escreva o profissional na linha (ex.: "Sala 2 — Dra. Ana"). Ao clicar em **Chamar**, quem chama escolhe a sala daquele atendimento.
Somente a senha	Padrão recomendado: a TV mostra senha e sala.
Senha e iniciais	Mostra também as iniciais do paciente (ex.: A012 · J. S.). O nome completo nunca aparece.

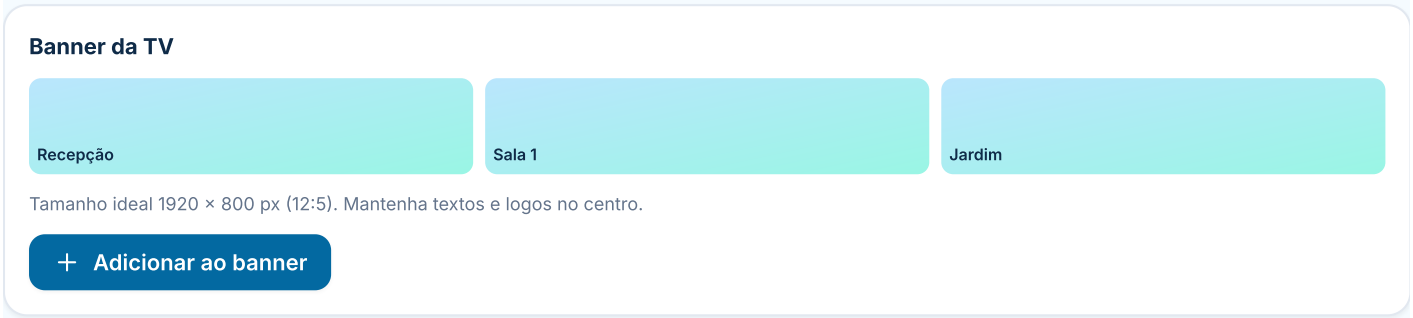
Banner da TV (carrossel de imagens)

1 **Abra Configurações › Negócio › Painel de chamada**

2 **Em Banner da TV, escolha a imagem**
JPG, PNG ou WebP, até **4 MB**.

3 **Escreva uma legenda (opcional)**
Ex.: “Ambiente acolhedor · Cuide de você”. Até 120 caracteres.

4 **Clique em Adicionar ao banner**
A TV passa a alternar as imagens sozinha.



⚠ **Regras de negócio**

- Até **8 imagens** no banner; para trocar, remova uma antes.
- Tamanho ideal **1920 × 800 px** (proporção 12:5). As bordas podem ser cortadas na TV: deixe textos e logos no centro.
- Use só imagens da clínica ou com autorização. **Nunca** fotos de pacientes ou de atendimentos.

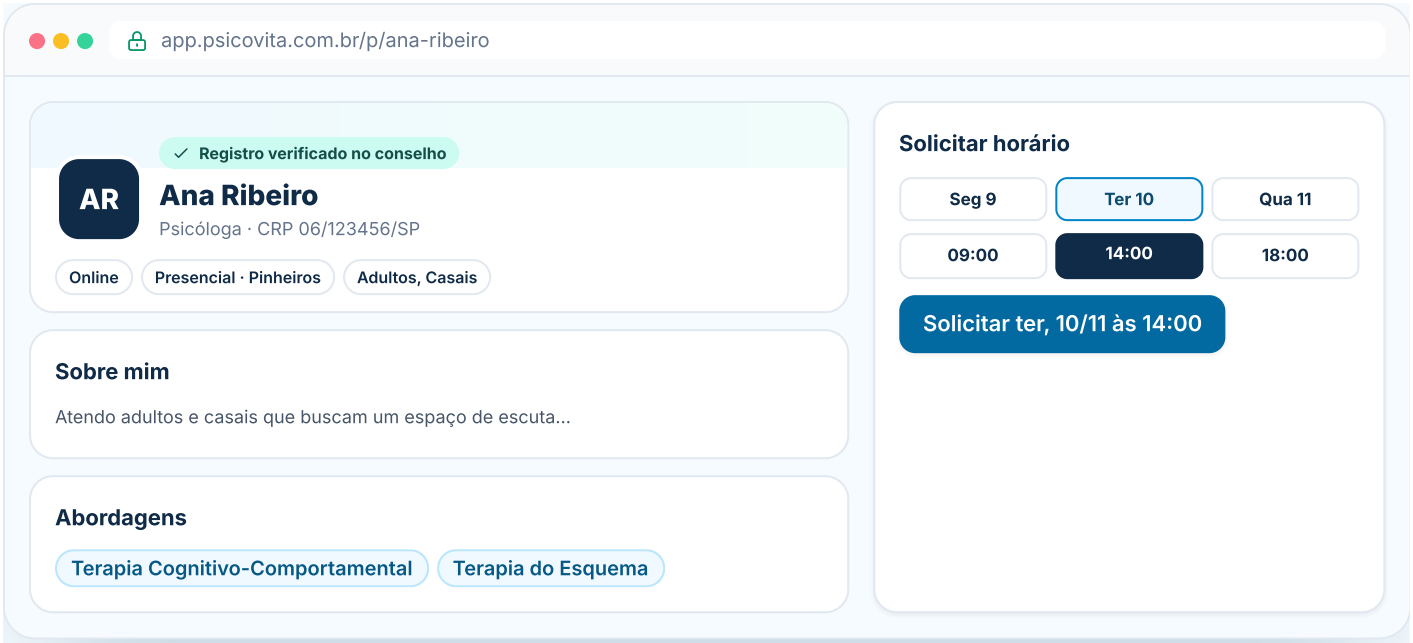
⚠ **Regras de negócio**

- Só aparecem **sessões presenciais** de hoje; as online usam a sala de vídeo.
- Até **12 salas** podem ser configuradas.
- Quem tiver o link da TV vê as senhas chamadas; se ele vazar, gere um novo (o antigo deixa de funcionar).
- Com o painel desligado, a sala de espera continua registrando chegadas e atendimentos, sem senhas nem TV.
- As senhas ficam guardadas por **30 dias**; depois disso resta apenas o resumo mensal.

Minha página pública e pedidos de horário

Uma página sua na internet, com registro verificado, abordagens, formação e horários livres — e pedidos de horário que você confirma.

Em **Minha página pública** (menu Gestão) você monta a página que pacientes encontram em `psicovita.com.br/p/seu-nome`. Você escolhe cada bloco que aparece; nada é publicado sem a sua escolha.



A página pública: identificação com registro verificado, blocos que você escolheu e o pedido de horário com os horários livres da sua agenda.

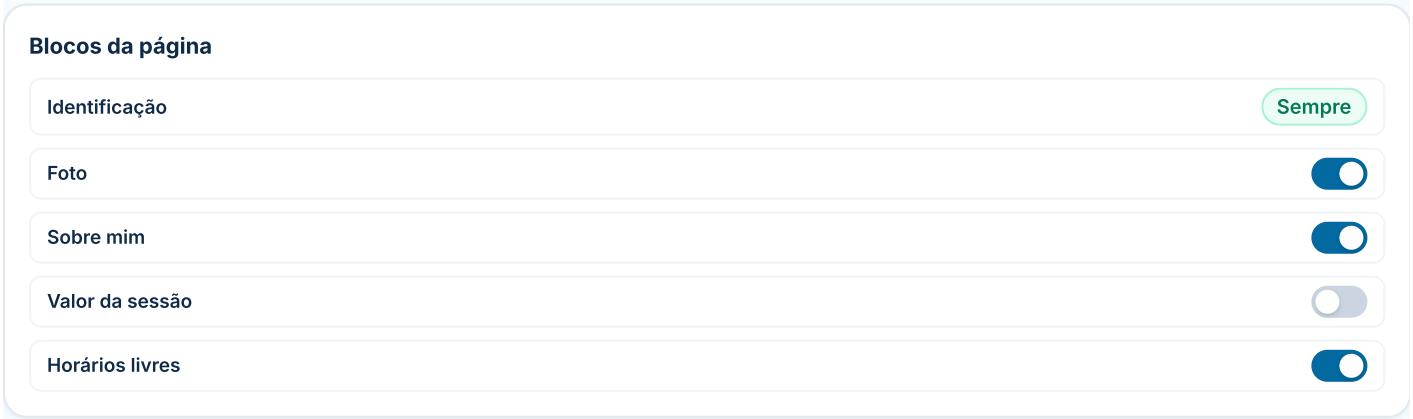
Montar e publicar

1 **Abra Minha página pública**
O endereço é criado a partir do seu nome; você pode trocá-lo.

2 **Ligue os blocos que quer mostrar**
Foto, Sobre mim, Abordagens, Formação, Onde atendo, Valor da sessão, Horários livres e Clínica vinculada.

3 **Preencha os campos e clique em Salvar alterações**
Abordagens, temas, públicos e idiomas vêm de listas prontas.

4 **Confira Antes de publicar e clique em Publicar página**
Use **Ver como paciente** para conferir. **Tirar do ar** desfaz a publicação.



Revisão automática pelas regras de publicidade do CFP

Sobre mim

Sou a melhor psicóloga, com cura garantida...

Revise antes de publicar
- Evite prometer resultados.
- Evite superlativos como “a melhor”.

Enquanto você escreve, o sistema avisa quando o texto foge das orientações de publicidade do Código de Ética Profissional do Psicólogo: **promessa de resultado** (“curar”, “garantido”), **superlativos** (“a melhor”), **preço como propaganda** (desconto, pacote, sessão grátis), **“Dr./Dra.”** sem doutorado, **depoimentos de pacientes** e **práticas não reconhecidas** pela profissão.

⚠ Regras de negócio

- A **identificação** (nome, função e registro no conselho) aparece sempre — é exigência do CFP.
- Só publica com **registro no conselho confirmado como ativo** e **assinatura ativa**. Se a assinatura ou o registro deixarem de valer, a página sai do ar sozinha.
- Não publica com texto fora das orientações. Se você salvar um texto assim numa página já publicada, ela **sai do ar** até ser revisada.
- Atendimento **somente online** exige o **valor da sessão** visível (bloco “Valor da sessão” ligado). O valor aparece sem destaque.
- A página mostra só **bairro e cidade**; o endereço completo vai para o paciente depois da confirmação.
- Abordagens e práticas vêm de uma **lista fechada**, só com as reconhecidas pela profissão. Não há depoimentos nem avaliações de pacientes.

Responder pedidos de horário

ETAPA 1
Pedido
Paciente escolhe dia e horário livre

→

ETAPA 2
Aguardando resposta
Horário fica reservado

→

ETAPA 3
Confirmado
Pessoa recebe e-mail; você agenda a sessão

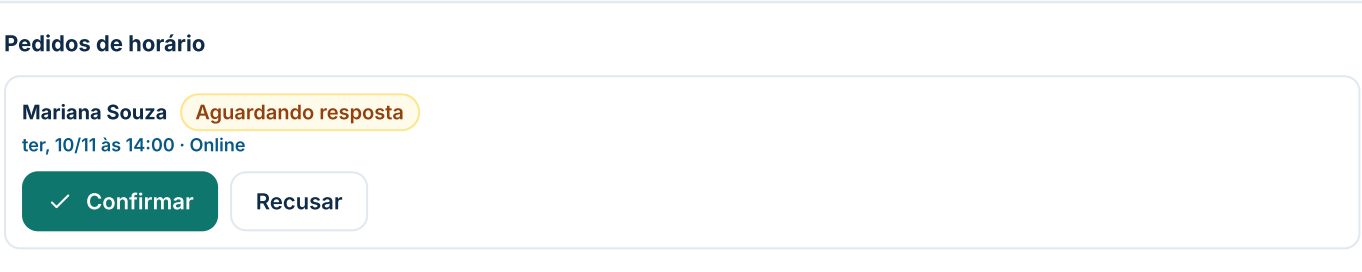
Desvios possíveis: **Recusado** — pessoa é avisada e vê outros horários

1 **Você recebe aviso no sino e por e-mail**
O e-mail não traz os dados da pessoa: eles ficam só no sistema.

2 **Em Pedidos de horário, veja nome, contato, data e mensagem**

3 **Clique em Confirmar ou Recusar**
Se quiser, use **Adicionar mensagem ao e-mail**.

4 **Confirmou? Clique em Cadastrar paciente e agende a sessão**
A sessão não é criada sozinha: cadastre o paciente e agende normalmente.



⚠ **Regras de negócio**

- Os horários oferecidos vêm da sua **agenda** (dias e horário de atuação), sem sessões, bloqueios ou outros pedidos, e com pelo menos **12 horas** de antecedência. Sem agenda configurada, a página não mostra horários.
- Um pedido **segura o horário** até você responder.
- Cada pessoa pode ter no máximo **2 pedidos aguardando** com o mesmo profissional. Há proteção contra robôs e limite de envios.
- Nome e contato ficam **criptografados** e os pedidos são apagados automaticamente depois de **180 dias**.

Página da clínica (plano Clínica)

A titular do plano **Clínica** também publica a página da clínica em `psicovita.com.br/clinica/seu-endereco`, com nome, descrição, **responsável técnica(o)**, endereço, funcionamento, acessibilidade e a **equipe** — cada profissional com página publicada aparece com abordagem, modalidade, próximo horário livre e o link para o perfil. Os campos ficam no fim de **Minha página pública**.

✨ Divulgue o link da sua página no Instagram, no WhatsApp e no cartão de visita. As páginas publicadas também entram no mapa do site, para os buscadores encontrarem.

WhatsApp do consultório e celular verificado

Conecte o número do consultório para pacientes e lembretes, e verifique o seu celular para usar o assistente.

1. **Titular: abra Configurações › Integrações › WhatsApp da clínica / consultório**

2. **Clique em Conectar WhatsApp e leia o QR**
   No celular: WhatsApp › Aparelhos conectados › Conectar um aparelho.

3. **Cada profissional: em Perfil, verifique o celular**
   Enviar código no WhatsApp e digite o código recebido. O status muda para **Verificado**.



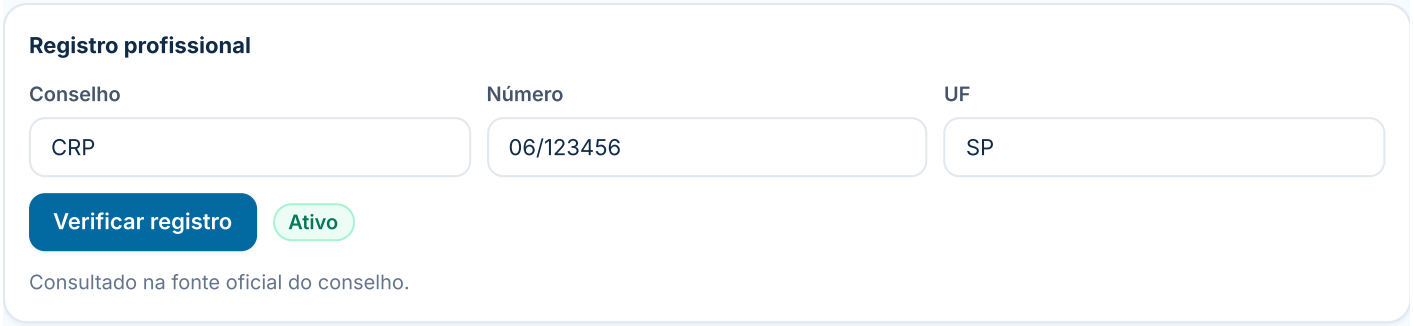
Regras de negócio

- O número do consultório é ligado **pelo titular**; a equipe usa esse número para pacientes e lembretes.
- O **celular verificado** identifica você no assistente e nos avisos. O código vale **10 minutos**.
- Mensagens a pacientes por WhatsApp exigem o **consentimento** registrado do paciente.
- A verificação só aparece quando a administração liga a integração nesta instalação.

Perfil, configurações e registro profissional

- **Perfil** (sobre você, não sobre a clínica): nome, foto (com editor), funções, registro no conselho (CRP/CRM) e descrição — é o que identifica você nos atendimentos e nos documentos que assina.
- **Negócio** (dados da clínica): nome da clínica, equipe, **logo**, recebimento (PIX/gateway), painel de chamada e integrações de agenda e WhatsApp.

- **Arquivos profissionais**: certificados e documentos.
- **Excluir conta**: com confirmação de senha.



A **logo da clínica** (PNG, JPG, WebP ou SVG, até 8 MB) aparece no cabeçalho de atestados e receitas de toda a equipe. A prévia aparece ao escolher o arquivo; salve para gravar.

Verificação do registro profissional

- Informe **conselho, número e UF** e clique em **Verificar registro**.
- Resultados possíveis: **Ativo**, Localizado, Inativo, Não localizado, Indisponível ou Não verificado.
- Quando a consulta automática não é possível, envie a **carteira profissional**: a equipe do PsicoVita analisa e responde.
- O registro é **revalidado periodicamente**.

Paciente

Portal do paciente

Tudo o que o paciente faz sozinho: pedir horário pela página do profissional, ativar o acesso, entrar nas sessões online, conversar, pagar e cuidar da privacidade dos seus dados.

- Pedir horário pela página do profissional
- Ativar o acesso
- Início do portal
- Consultas online
- Pagamentos
- Conversas e suporte
- Privacidade e seus dados (LGPD)
- Boas práticas de segurança



Pedir horário pela página do profissional

Sem cadastro: escolha um horário livre e o profissional confirma por e-mail.

1. **Abra o link da página do profissional**
   Ex.: psicovita.com.br/p/ana-ribeiro. O selo “Registro verificado no conselho” mostra que o registro foi conferido.

2. **Em Solicitar horário, escolha online ou presencial**
   No celular, use o botão **Solicitar horário** no topo.

3. **Escolha o dia e o horário**
   Aparecem só os horários livres da agenda.

4. **Informe nome e e-mail e autorize o uso dos dados**
   Telefone e mensagem são opcionais.

5 **Aguarde a resposta por e-mail**
Quando o profissional confirmar, você recebe as orientações e, se for online, o convite para o portal.



Regras de negócio

- O pedido **não é a consulta marcada**: o horário fica reservado até o profissional confirmar ou recusar.
- Você pode ter até **2 pedidos aguardando** com o mesmo profissional.
- Seus dados são usados só para responder ao pedido, ficam criptografados e são apagados depois de **180 dias** se você não se tornar paciente.

O pedido de horário não serve para emergências. Em crise, ligue para o **CVV (188)** ou para o **SAMU (192)**.

Ativar o acesso

O acesso começa com o convite enviado pelo seu profissional.

1 **Abra o e-mail “Convite para o portal do paciente”**
Ele traz o nome do seu profissional e um botão de ativação.

2 **Clique em Ativar acesso**

3 **Crie sua senha e aceite os termos**

Use o mesmo e-mail que está na sua ficha.

4 **Pronto**

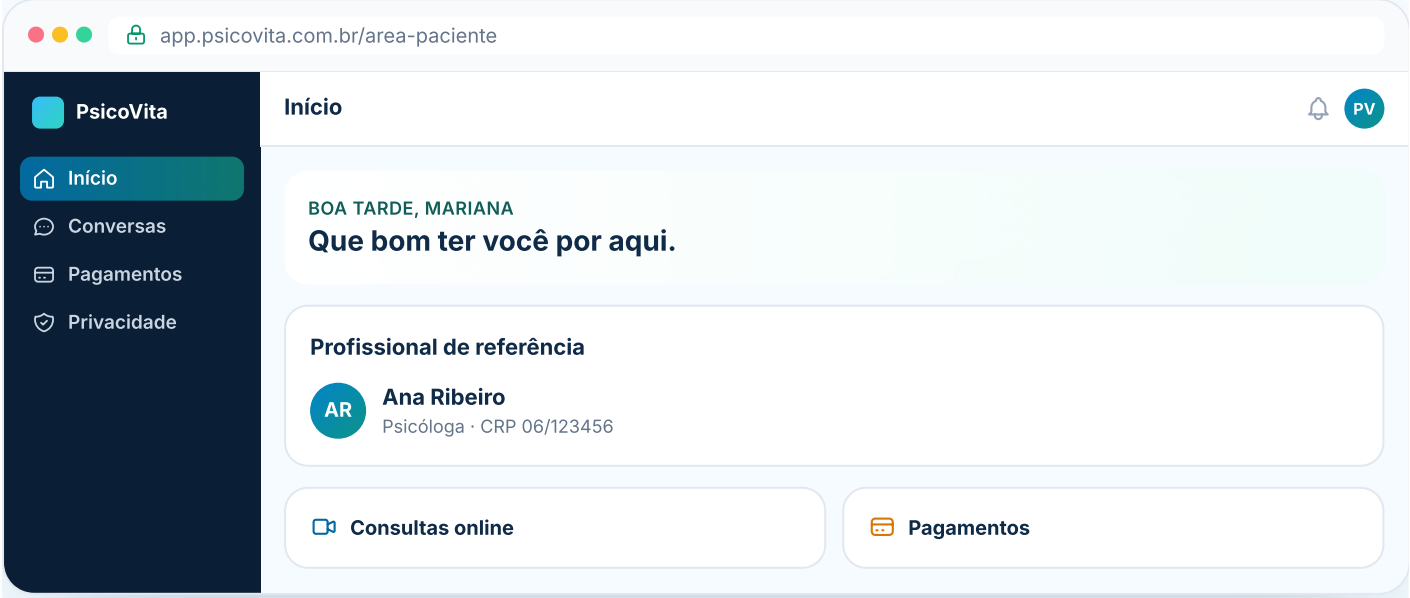
Da próxima vez, entre direto em **Entrar** com e-mail e senha.



Regras de negócio

- O convite vale por **7 dias**. Se expirar, peça ao seu profissional para reenviar.
- Se você criar a conta pelo site com o e-mail que já está na ficha de **um único** consultório, ela é ligada automaticamente a esse consultório.

Início do portal

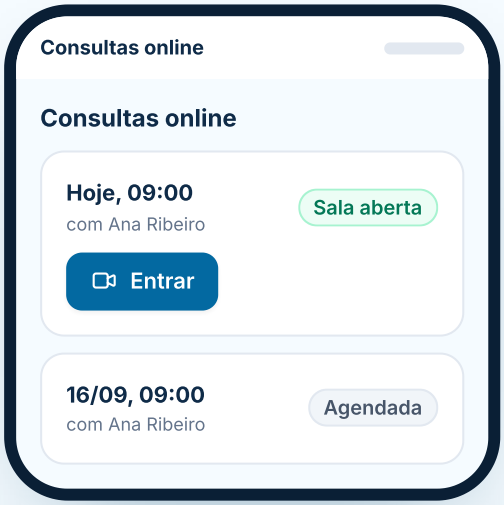


- Veja os dados do seu **profissional de referência**.
- Atalhos: **Consultas online, Conversas, Pagamentos, Privacidade** e **Configurações da conta**.
- O sino no topo mostra avisos (sessão amanhã, cobrança nova, resposta de privacidade).

Consultas online

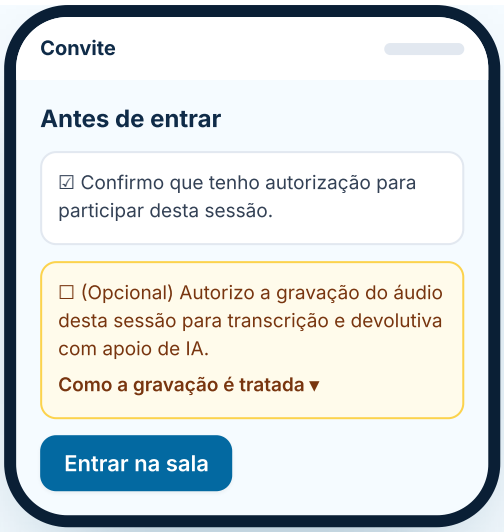
Entre na sessão por vídeo direto do navegador, sem instalar aplicativo.

1. **Abra Consultas online**
   Aparecem as sessões com vídeo disponíveis.
2. **No horário, clique em Entrar**
   O botão é liberado quando o profissional abre a sala.
3. **Autorize câmera e microfone**
   O navegador pergunta apenas na primeira vez.
4. **Ao terminar, feche a sala**



- Prefira **Chrome ou Edge** atualizados.
- Escolha um lugar **reservado e silencioso**.
- Use **fone de ouvido**, se tiver.
- Entre **2 a 5 minutos antes** do horário.

Recebeu um link direto por e-mail ou WhatsApp (por exemplo, numa sessão de casal ou família)? Abra o link: na primeira vez você lê e confirma os termos e já entra na sala.



⚠ Gravação da sessão

- A gravação é **opcional**: sem autorizar, a sessão acontece normalmente.
- Só o **áudio** é gravado, para transcrição e um rascunho de devolutiva que o profissional revisa.
- O áudio é processado por um fornecedor de IA (informado no convite) e é **apagado** logo depois da transcrição.
- Você pode **revogar** a autorização a qualquer momento em **Privacidade**.

Pagamentos

Veja e pague as cobranças do seu consultório por PIX ou cartão.



ⓘ Pagamento por PIX: leia o QR Code ou copie o código.

1. **Abra Pagamentos e toque na cobrança**
   Você vê valor, descrição, vencimento e status.

2. **Escolha PIX ou cartão**
   Quando o consultório usa pagamento automático.

3. **Pague**
   A confirmação chega sozinha em alguns minutos.

4. **Usou o PIX do consultório?**
   Clique em **Já paguei**: o profissional confere e confirma.

STATUS	O QUE SIGNIFICA
Pendente	A cobrança está aberta para pagamento.
Aguardando confirmação	Você avisou que pagou; falta o profissional confirmar.
Pago	Tudo certo.
Em atraso	Passou do vencimento.
Cancelado / Reembolsado	A cobrança foi anulada ou o valor devolvido.

⚠ **Regras de negócio**

- Você recebe **lembrete** perto do vencimento das cobranças.
- O pagamento é feito ao **seu consultório**; dúvidas sobre valores devem ser tratadas com o profissional.

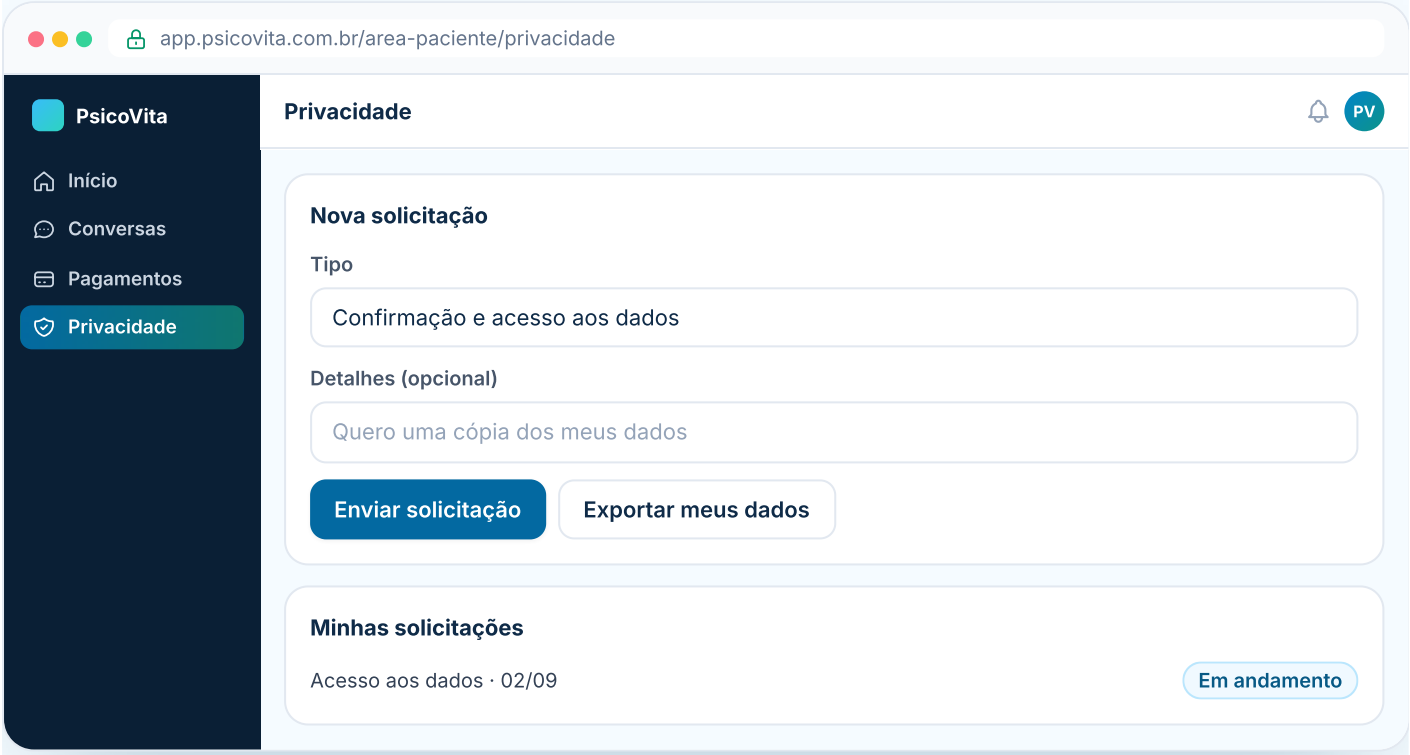
Conversas e suporte

- **Conversas** com o seu profissional (quando ele ativa essa opção).
- **Suporte PsicoVita** para dúvidas de conta e uso do portal. O suporte não substitui o acompanhamento clínico.
- O **assistente do site** (balão no canto) responde dúvidas gerais e encaminha para o suporte quando necessário.

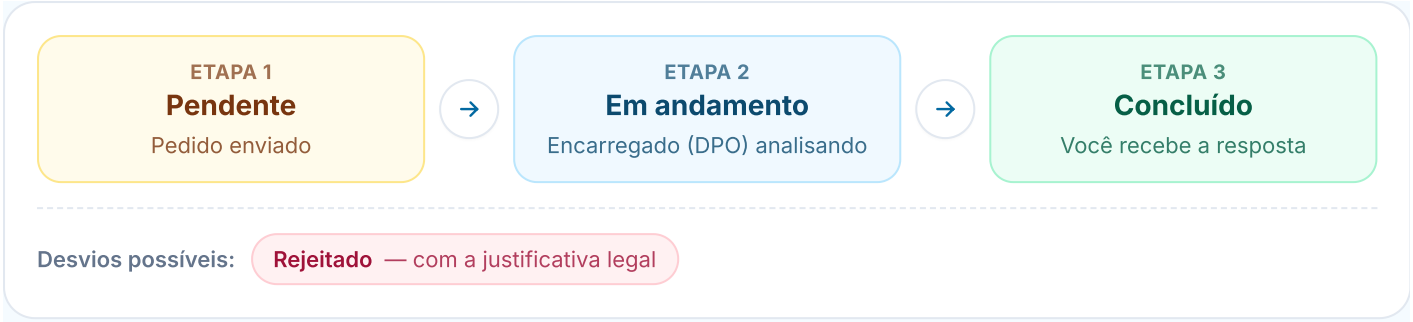
⚠ Em situação de crise ou emergência, não use as mensagens do portal: ligue para o **CVV (188)** ou para o **SAMU (192)**.

Privacidade e seus dados (LGPD)

Você pode pedir acesso, correção, eliminação ou portabilidade dos seus dados a qualquer momento.



PEDIDO	PARA QUÊ
Acesso	Confirmar e receber os dados que temos sobre você.
Correção	Corrigir dados incompletos ou desatualizados.
Eliminação	Apagar dados desnecessários (respeitando obrigações legais).
Portabilidade	Receber seus dados para levar a outro serviço.
Oposição	Opor-se a determinado uso dos dados.
Revogação	Retirar um consentimento dado antes.



Gravação de sessões com IA

Em **Privacidade › Gravação de sessões com IA**, use **Revogar autorização de gravação** para bloquear todas as gravações futuras com aquele profissional. Para voltar atrás, clique em **Voltar a permitir**. Para apagar transcrições já feitas, faça uma **Nova solicitação › Eliminação**.

⚠ Regras de negócio

- O prazo de resposta é de até **15 dias**.
- Você acompanha o andamento na mesma tela e recebe aviso por e-mail.
- O botão **Exportar meus dados** gera uma cópia em arquivo; há um limite de pedidos por hora.
- Dados do prontuário seguem regras do conselho profissional sobre guarda de registros clínicos.

Boas práticas de segurança

- ✓ Não compartilhe sua senha com ninguém.
- ✓ Use **Sair** em computadores compartilhados.
- ✓ Confira se o endereço começa com **https://**.
- ✓ Desconfie de mensagens pedindo senha fora do site oficial.

Recepção

Recepção

Para quem recebe os pacientes no consultório: registrar chegadas, chamar pela senha e consultar a agenda do dia — sem acesso a prontuário ou financeiro.

- O que a recepção acessa
- Registrar chegada e chamar
- Ligar a TV da recepção
- Agenda do dia



O que a recepção acessa

PODE	NÃO PODE
Registrar a chegada dos pacientes presenciais do dia	Ver prontuário, anamnese ou documentos clínicos
Chamar pela senha e indicar a sala	Ver ou alterar cobranças e pagamentos
Consultar a agenda do dia (somente leitura)	Criar, editar ou cancelar sessões

Regras de negócio

- O acesso de recepção é criado pelo **titular da clínica** (plano Clínica), em Configurações › Equipe.
- Se o seu acesso estiver inativo, aparece “O seu acesso de recepção está inativo”: fale com o titular.

Registrar chegada e chamar

O fluxo do paciente presencial, da porta à sala.



A lista se atualiza sozinha.

1 O paciente chega: clique em Registrar chegada

Ele recebe uma senha (ex.: A-015) e entra na fila.

2 Quando o profissional estiver livre, Chamar

Escolha a sala; a senha aparece na TV com aviso sonoro.

3 Iniciar o atendimento

Quando o paciente entra na sala.

4 Finalizar ao terminar

ETAPA 1 **Aguardando** — Chegada registrada → ETAPA 2 **Chamado** — Senha + sala na TV → ETAPA 3 **Em atendimento** → ETAPA 4 **Finalizado**

Desvios possíveis: **Cancelado** — não compareceu ou desistiu

Regras de negócio

- Só aparecem as **sessões presenciais de hoje**. Sessões online acontecem na sala de vídeo.
- O profissional fica registrado no atendimento quando ele mesmo chama ou inicia; a recepção nunca substitui o profissional já registrado.
- Senhas e chamadas ficam guardadas por **30 dias** e entram no relatório mensal da sala de espera.

Ligar a TV da recepção

1. **Peça ao titular o link da TV**
   Ele fica em Configurações › Negócio › Painel de chamada.

2. **Abra o link no navegador da TV**

3. **Clique uma vez em Ativar som e tela cheia**
   O navegador só libera o som depois de um clique.



Regras de negócio

- A TV mostra a **senha e a sala** — e, se a clínica escolher, as **iniciais** do paciente. O nome completo **nunca** aparece.
- No alto da TV pode passar o **banner da clínica** (carrossel de imagens), configurado pelo titular.
- Se o link vazar, o titular gera um novo; o anterior para de funcionar.
- Se aparecer “Painel desativado pela clínica”, o painel foi desligado nas configurações.

Agenda do dia

Em **Agenda do dia** você consulta os horários da clínica (somente leitura): horário, paciente, tipo (online/presencial) e situação. Para registrar chegadas, use a **Sala de espera**.

Agenda do dia · 09/09

Hora	Paciente	Tipo	Situação
09:00	Pedro A.	Presencial	Em atendimento
10:00	Juliana R.	Presencial	Chamado
11:00	Mariana S.	Online	Agendada

Todos os perfis

Regras de negócio, glossário e dúvidas

O resumo de todas as regras em um só lugar, os termos usados no sistema e as dúvidas mais comuns.

Resumo das regras de negócio

Glossário

Perguntas frequentes



⚠ Resumo das regras de negócio

TEMA	REGRA
Teste grátis	14 dias para todo novo profissional, com até 10 pacientes e IA incluída.
Assinatura inativa	Bloqueia criar paciente, sessão, prontuário e usar a IA; o profissional é levado para Assinatura.
Ativação do plano	Pagamento confirmado + validação da administração.
Aviso de vencimento	3 dias antes do fim do teste ou do plano.
Plano anual	Desconto de até 17% em relação ao mensal.
Limite de pacientes	Teste 10 · Essencial 50 · Premium e Clínica ilimitados.
IA clínica	Teste, Premium e Clínica. Toda sugestão precisa de revisão humana.
Painel de chamada (TV)	Premium e Clínica; até 12 salas; mostra senha e sala (iniciais opcionais, nunca o nome completo); banner com até 8 imagens de até 4 MB.
Página pública	Identificação com registro sempre visível; publica só com registro ativo, assinatura ativa e textos dentro das regras de publicidade do CFP; só online exige valor visível.
Pedido de horário	Horários livres da agenda, com 12 h de antecedência; segura o horário até a resposta; até 2 pedidos aguardando por pessoa; apagado após 180 dias.
Página da clínica	Somente plano Clínica; exige nome e responsável técnica(o).
Equipe	Somente plano Clínica; até 5 membros; convite válido por 7 dias.
Sessões	Duração de 50 min na agenda; sem sobreposição; não agenda em bloqueio; cancelada libera o horário.
Grupo terapêutico	Pelo menos 2 pacientes.
Cobrança automática	Gerada ao criar a sessão (quando ativa na plataforma).
PIX manual	Paciente clica em “Já paguei”; o profissional confirma.
Repasse (split)	Taxa percentual da plataforma; o restante vai para o titular do consultório.

TEMA	REGRA
Paciente	CPF válido e único por consultório; dados de contato e CPF criptografados.
Convite do portal	Válido por 7 dias.
Anamnese por link	Uma resposta por link, com prazo de validade; pode ser revogado.
Anexos de solicitações	PDF, JPG, PNG ou WEBP, até 10 MB.
Gravação com IA	Exige consentimento LGPD do paciente.
WhatsApp	Envio só com consentimento registrado do paciente.
Inatividade	Admin 30 min · profissional e paciente 60 min · aviso 60 s antes.
Guarda do prontuário	Nada é apagado: edições guardam versão anterior; registro indevido é anulado com motivo. Paciente com histórico é arquivado (alta), não excluído. Conta com prontuário só é encerrada pelo suporte.
Verificação em duas etapas	Opcional; código por e-mail (10 min, 5 tentativas) ou autenticador (cada código vale uma vez); 8 códigos de recuperação de uso único; com autenticador ativo, o e-mail não substitui o celular.
Gravação de sessão	Online: só grava depois que todos que entraram autorizam. Presencial: exige termo assinado. Paciente pode revogar no portal. Áudio apagado após a transcrição; gravações paradas apagadas em 7 dias.
Formulário com link aberto	Várias pessoas preenchem pelo mesmo link; validade opcional com início e fim; **Renovar URL** invalida o link anterior.
WhatsApp	Número do consultório ligado pelo titular; celular de cada profissional verificado por código (10 min); avisos de assinatura por WhatsApp são opcionais.
LGPD	Resposta em até 15 dias; solicitações guardadas 730 dias; auditoria 365 dias.
Sala de espera	Só sessões presenciais do dia; senhas guardadas por 30 dias.
Recepção	Sem acesso a prontuário, documentos clínicos ou financeiro.

✨ Alguns valores (preços, prazos, taxa da plataforma) podem ser ajustados pela administração. Em caso de dúvida, consulte a tela correspondente no sistema.

Glossário

TERMO	SIGNIFICADO
Titular	Profissional dono do consultório e da assinatura.
Membro da equipe	Profissional convidado no plano Clínica; usa a assinatura do titular.
Portal do paciente	Área do paciente: sessões online, conversas, pagamentos e privacidade.
Prontuário	Registro clínico das sessões, guardado criptografado.
Anamnese	Questionário inicial sobre o histórico do paciente.
Bloqueio	Período em que o profissional não atende.
Cobrança	Pagamento que o paciente deve ao consultório.
Assinatura	Plano que o profissional paga à plataforma.
Split / repasse	Divisão automática do pagamento entre plataforma e consultório.
DPO / encarregado	Responsável por atender os pedidos de dados pessoais (LGPD).
Titular de dados	A pessoa a quem os dados se referem (por exemplo, o paciente).
SLA	Prazo máximo de resposta.
2FA	Verificação em duas etapas: senha + código.
Termo de consentimento	Documento que o paciente assina autorizando a gravação na sessão presencial.
Página pública	Página do profissional na internet (psicovita.com.br/p/...), montada por ele.
Pedido de horário	Solicitação feita na página pública; vira sessão só depois de confirmada e agendada.

Perguntas frequentes

Paguei a assinatura e continuo sem acesso. O que fazer?

Depois do pagamento, a administração valida o plano. Se demorar, fale com o suporte informando o e-mail da conta.

Não consigo cadastrar mais pacientes.

Você atingiu o limite do plano. Faça upgrade em **Assinatura** (Premium e Clínica não têm limite).

O paciente não recebeu o convite do portal.

Confira o e-mail na ficha, peça para olhar o spam e use **Reenviar convite**. O link vale 7 dias.

O paciente clicou em "Já paguei", mas a cobrança continua aberta.

No PIX manual, você precisa confirmar: abra a cobrança em **Financeiro** e clique em **Confirmar pagamento**.

O sistema não deixa agendar no horário que eu quero.

Já existe uma sessão nos 50 minutos daquele horário ou há um bloqueio. Ajuste o horário ou o bloqueio.

A IA não aparece para mim.

O plano Essencial não inclui IA. Teste, Premium e Clínica incluem.

O vídeo da sessão não abre.

Use Chrome ou Edge atualizados, autorize câmera e microfone e confira a conexão.

Minha página pública não publica.

Veja a caixa **Antes de publicar**: costuma faltar o registro confirmado como ativo, o valor da sessão (para quem atende só online) ou ajustar o texto pelas orientações do CFP.

A minha página não mostra horários.

Configure os dias e o horário de atuação na **Agenda** e ligue o bloco **Horários livres**. Só aparecem horários com pelo menos 12 horas de antecedência.

Perdi o celular com o autenticador.

Na tela do código, clique em **Perdi o celular — usar código de recuperação** e digite um dos 8 códigos guardados. Depois, configure o autenticador no celular novo e gere novos códigos em Segurança. Sem nenhum código, fale com o suporte.

A gravação da sessão não começa.

Ela só começa depois que você marca a confirmação e **todos que entraram** autorizam. Veja o quadro **Aguardando autorização** na sala. Se o paciente revogou no portal, aparece **Gravação bloqueada**.

Onde fica o áudio da sessão?

Em lugar nenhum: ele é apagado logo após a transcrição. Fica só o texto que você revisou e arquivou no prontuário.

A TV da recepção não faz som.

Clique uma vez em **Ativar som e tela cheia**: o navegador só libera o som depois de um clique.

Fui desconectado do nada.

Por segurança, a sessão encerra após um tempo sem uso. Clique em **Continuar conectado** quando o aviso aparecer.

Como peço a exclusão dos meus dados?

Pacientes: em **Privacidade › Nova solicitação › Eliminação**. A resposta chega em até 15 dias.