

# Manual de Utilização

## Passo a passo



## Introdução

**Olá!**

**Que bom ter você aqui conosco!** Saiba que estamos prontos para ajudar em tudo o que for preciso. O nosso trabalho é tornar a sua jornada psicoterapêutica **um processo incrível.**

Por isso, preparamos este manual com o passo a passo de como acessar o seu benefício de saúde mental. É um caminho bem simples e fácil, que você pode acessar a qualquer hora e lugar.

Entenda como acessar a nossa plataforma de psicoterapia online, como encontrar o profissional que você quiser escolher, como agendar e reagendar suas consultas e também como acessar a sala de atendimento na hora da consulta. **Está tudo aqui.**

O mais importante para nós é você cuidar do seu bem-estar. **Qualquer dúvida, pode contar com a gente!**

**Vamos juntos!**



## 1. Acesso ao site e cadastro

**Passo nº1** – Para realizar seu cadastro na plataforma da Psicologia Viva, é necessário que você já tenha um pedido autorizado na operadora. Caso ainda não possua, entre em contato com a Unimed VTRP para orientações.

Acesse o site [www.psicologiviva.com.br](http://www.psicologiviva.com.br), clique em **Plano de Saúde** ou **Entrar**



psicologiviva

Plano de Saúde Nossos especialistas Sou psicólogo Blog Para sua Empresa Ética Cadastrar Entrar

# Psicólogos e terapia online ao seu alcance

Agora você pode conversar com um psicólogo online a qualquer hora com sigilo e segurança através da nossa plataforma de telepsicologia

**Acesso e agendamento de consultas**

Particular Plano de saúde Minha empresa

## 1. Acesso ao site e cadastro

**Passo nº2 – Clique em: Ainda não possui cadastro? Crie uma conta!**

Selecione **Plano de Saúde**



### Acesse sua conta

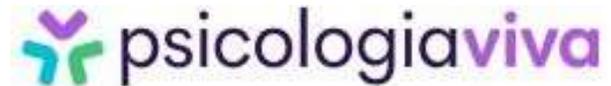
Login

Senha

ENTRAR

[ESQUECI MINHA SENHA](#)

[Ainda não possui cadastro? Crie uma conta!](#)



### Cadastro de Paciente

Antes de mais nada, precisamos saber:  
Você utilizará o seu plano de saúde para  
agendar suas consultas?

PARTICULAR 

PLANO DE SAÚDE 

CONVÊNIO EMPRESARIAL 

[< VOLTAR](#)

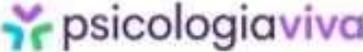
É profissional de psicologia? [Crie uma conta!](#)



# 1. Acesso ao site e cadastro

## Passo nº3 – Selecione o seu plano de saúde **Unimed VTRP**



Criar uma nova Conta

Paciente - Plano de Saúde

 O prazo para liberação das consultas é de até 3 dias úteis contados a partir da data de solicitação.

Plano de Saúde  
Unimed VTRP  

Número da Carteirinha 

0 / 255

Documentação (0 / 3)  
Retire seu documento do plástico, para que seus dados possam ser corretamente identificados.

 Documento com Foto (Frente) 

 Documento com Foto (Verso) 

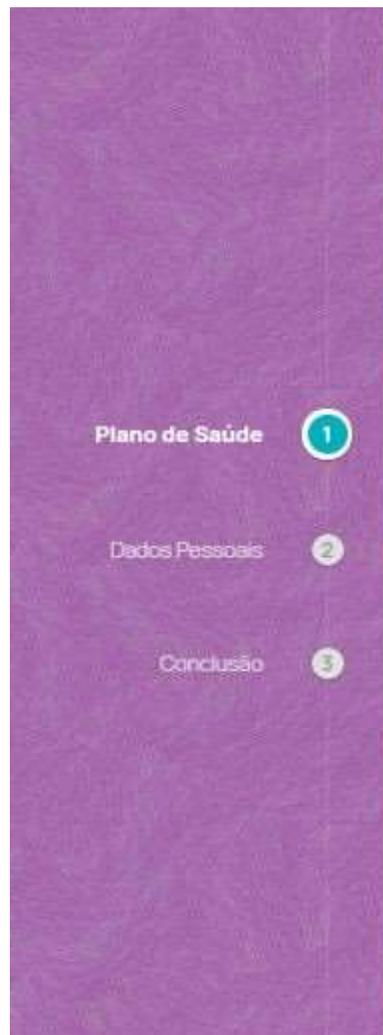
 Carteirinha do Plano de Saúde 

[< VOLTAR](#) [AVANÇAR >](#)



## 1. Acesso ao site e cadastro

**Passo nº4** – Insira o número da sua carteirinha (é um número grande que consta na sua carteirinha) e os documentos: documento com foto (frente e verso) e a carteirinha do plano de saúde. As fotos ou escaner dos documentos já devem estar salvas, pois não é possível tirar fotos. Após inserir, clique em **Avançar**.



psicologia viva 

Criar uma nova Conta

Paciente - Plano de Saúde

 O prazo para liberação das consultas é de até 3 dias úteis contados a partir da data de solicitação.

Plano de Saúde  
Unimed VTRP 

Número da Carteirinha 0 / 255

Documentação (0 / 3)  
Retire seu documento do plástico, para que seus dados possam ser corretamente identificados.

-   Documento com Foto (Frente) 
-   Documento com Foto (Verso) 
-   Carteirinha do Plano de Saúde 

[< VOLTAR](#) [AVANÇAR >](#)

## 1. Acesso ao site e cadastro

**Passo nº5** – Preencha com seus dados cadastrais e insira sua senha. Após isso, clique em **Avançar**



Nome Completo

E-mail

 Celular

CPF

 Data de nascimento

Senha   
0 / 50

Confirmar Senha   
0 / 50

Declaro que li e concordo com os [Termos de serviço](#)

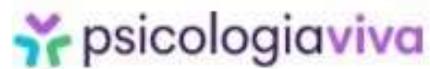
< VOLTAR

AVANÇAR >



## 1. Acesso ao site e cadastro

**Passo nº6** – Pronto! Seu cadastro foi criado com sucesso.



Criar uma nova Conta

Paciente - Plano de Saúde



Cadastrado com Sucesso

Para utilizar o sistema, clique no botão abaixo e retorne à tela de login.

[← RETORNAR AO LOGIN](#)

Após a confirmação do seu cadastro, você irá receber um e-mail com seu LOGIN e SENHA. Caso não tenha recebido, verifique a lixeira. Se confirmado o não recebimento, acione o suporte através do link de whatsapp localizado no lado esquerdo inferior da página da Psicologia Viva.

## 1. Acesso ao site e cadastro

**Passo nº6** – Pronto! Seu cadastro foi criado com sucesso.

Depois do cadastrado ser concluído, você deve aguardar o prazo máximo de até 24h úteis para que seja liberado o agendamento da primeira sessão.

Após realizar o primeiro atendimento, os próximos poderão ser agendados com, no mínimo, 72h de antecedência. Por exemplo, caso você acesse a plataforma no dia 30/10, você poderá realizar seus agendamentos a partir do dia 02/11. Mas fique tranquilo, pois é possível se programar com seus agendamentos futuros e deixar seus horários programados com antecedência.

## 2. Agendando a consulta

**Passo nº1** – Acesse o site [www.psicologiaviva.com.br](http://www.psicologiaviva.com.br), clique em **Plano de Saúde** ou **Entrar**.  
Insira seu login e senha (que você cadastrou).



Acesse sua conta

Login

Senha

ENTRAR

ESQUECI MINHA SENHA

Ainda não possui cadastro? [Crie uma conta!](#)

## 2. Agendando a consulta

**Passo nº2** – Clique em **BUSCAR PSICÓLOGO** nas opções do canto esquerdo da tela e depois use os filtros como tema, área, acessibilidade, entre outros para selecionar os profissionais.

**Unimed**

**Buscar psicólogo**

TEMA Tema PROCURAR

CONHEÇA ALGUNS DOS PROFISSIONAIS CREDENCIADOS

**CARLOS**  
Psicólogo Clínico

VER AVALIAÇÕES (3)

TEMAS QUE TRABALHA • FORMAÇÃO

DURAÇÃO  
60 Minutos

VER PERFIL COMPLETO

AGENDA VÍDEO INTRODUÇÃO

Selecione uma data VER CALENDÁRIO

3	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	1	
<	0	31/10	01/11	02/11	03/11	04/11	05/11	06/11	>

Horários disponíveis em 3, novembro:

10:00

AGENDAR CONSULTA

## 2. Agendando a consulta

**Passo nº3** – Serão apresentadas opções de profissionais de acordo com o preenchimento dos filtros. Clique em **VER PERFIL COMPLETO** para acessar a agenda.

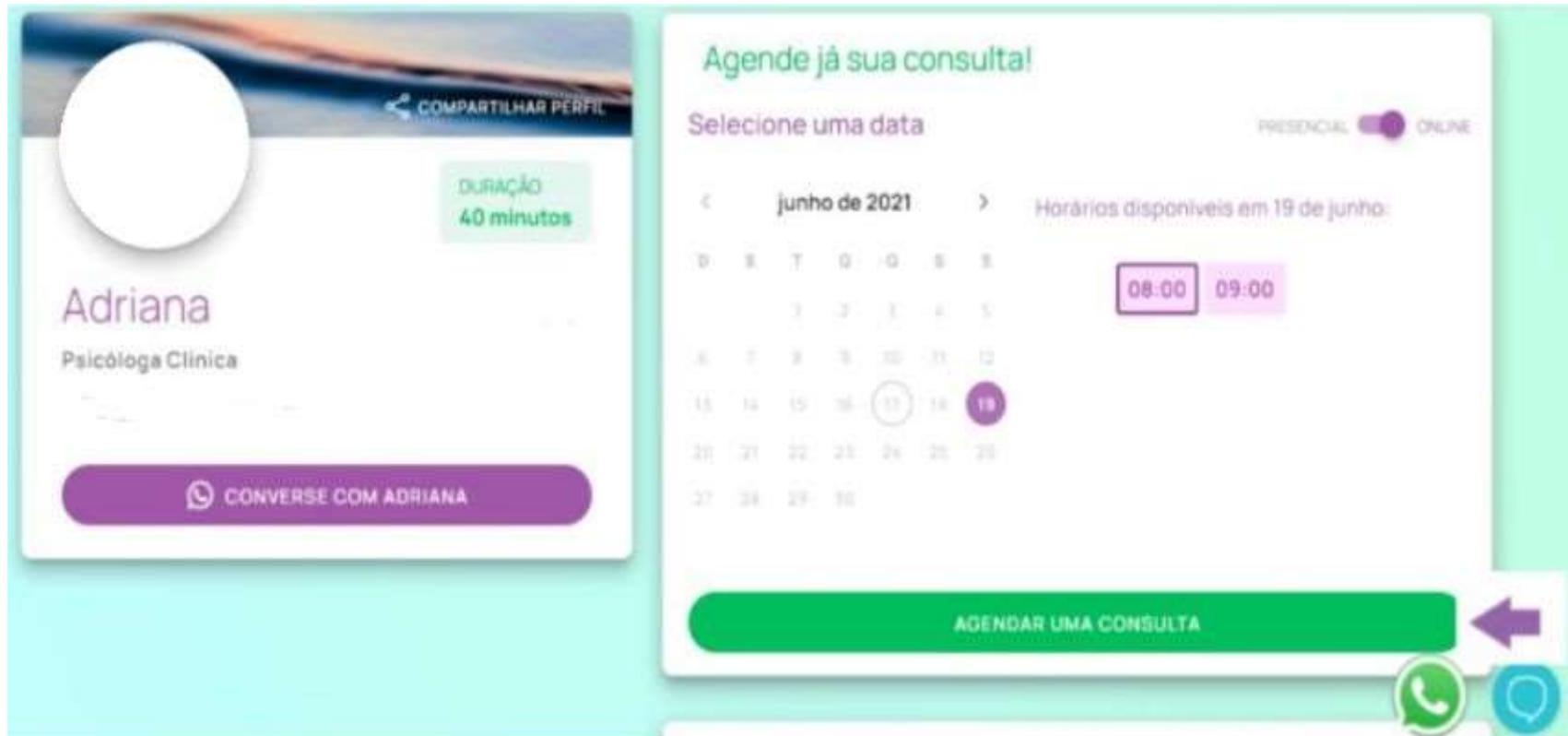


The screenshot displays the 'Buscar psicólogo' (Find psychologist) interface on the Unimed website. The left sidebar contains navigation links: 'Inicio', 'Buscar Psicólogo', 'Consultas', 'Pagamentos', and 'Contratos'. The main content area is titled 'Buscar psicólogo' and features a search bar with a 'TEMA' dropdown menu and a 'PROCURAR' button. Below the search bar, there is a section titled 'CONHEÇA ALGUNS DOS PROFISSIONAIS CREDENCIADOS' (Get to know some of the credentialed professionals). The profile of 'CARLOS', a 'Psicólogo Clínico', is shown. The profile includes a 'VER AVALIAÇÕES (3)' link, 'TEMAS QUE TRABALHA' and 'FORMAÇÃO' sections, and a 'DURAÇÃO 60 Minutos' box. A green button labeled 'VER PERFIL COMPLETO' is highlighted with a purple box. To the right of the profile is an 'AGENDA' section with a calendar view for November 3rd, 2023. The calendar shows the date '03/11' selected, and a '10:00' time slot is available. A green button labeled 'AGENDAR CONSULTA' is located below the calendar. The top right corner of the interface shows a notification bell, a calendar icon, the time '12:10', and user profile icons.

## 2. Agendando a consulta

**Passo nº4** – Escolha o dia e horário da consulta e clique em **AGENDAR UMA CONSULTA**.

Lembre-se que nesta etapa, após o primeiro agendamento, você só conseguirá realizar os agendamentos com 72h de antecedência.



## 2. Agendando a consulta

**Passo nº5** – Preencha os campos solicitados e clique em **SALVAR ALTERAÇÕES**

**psicologia viva**

**Meus Dados**

INFORMAÇÕES PESSOAIS

CONTATO !

ENDEREÇO !

DOCUMENTAÇÃO !

Informações Pessoais

Foto do Perfil Público

Clique aqui ou arraste o arquivo para cá...

Nome Completo

KARLA XXXXXX

Data de Nascimento

30/07/1982

Idade

38 anos

Gênero\*

HOMEM MULHER OUTRO

Ajuda e Suporte

Sair do Consultório

SALVAR ALTERAÇÕES

**PRONTO!** Sua consulta está agendada, você pode verificar a mensagem **CONSULTA AGENDADA COM SUCESSO.**

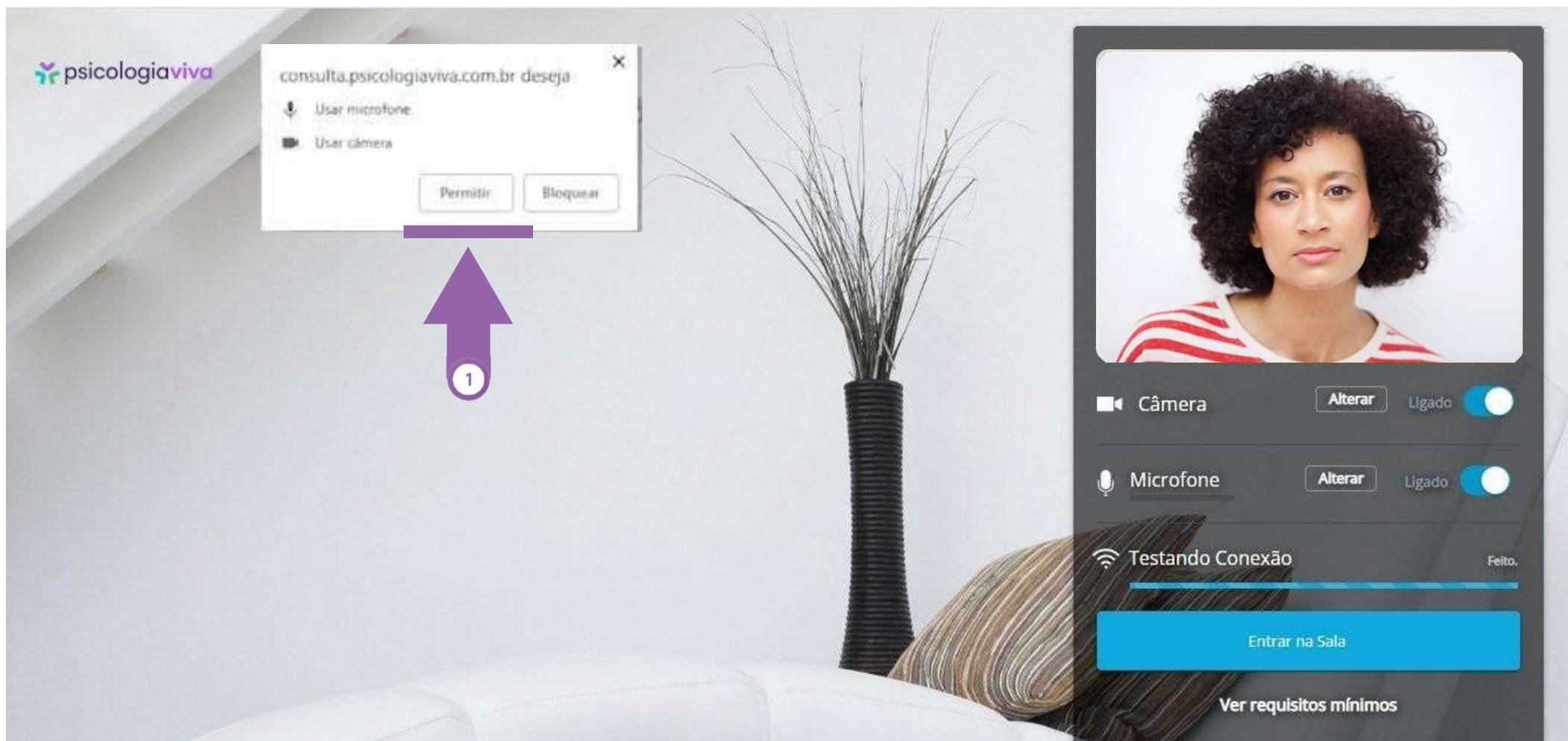
### 3. Iniciando a consulta

**Passo nº1** - No dia e horário da consulta agendada acesse a plataforma com seu login e senha e depois clique em **ENTRAR NA SALA DE ATENDIMENTO**.

The screenshot displays the patient dashboard for 'psicologiaviva'. The interface includes a sidebar menu on the left with options: Início, Buscar Psicólogo, Consultas, Pagamentos, Contratos, Ajuda e Suporte, and Sair do Consultório. The main content area is titled 'Olá Paciente,' and features a 'Consulta Agora' section for June 15th at 14:28 with the therapist 'PSIDayane PV Particular'. A red arrow points to the 'ENTRAR NA SALA DE ATENDIMENTO' button. Other sections include 'Convênio Particular', 'Aprenda a iniciar a' (with a video thumbnail), 'Baixe o MANUAL do Usuário', 'Próximas Consultas' (listing a session on June 17th at 11:00), and a 'Gostou do Serviço?' section with an 'INDICAR' button. Social media links for YouTube, Facebook, and WhatsApp are visible at the bottom right. The top right corner shows a notification bell, calendar icon, time (14:36), and a user profile icon.

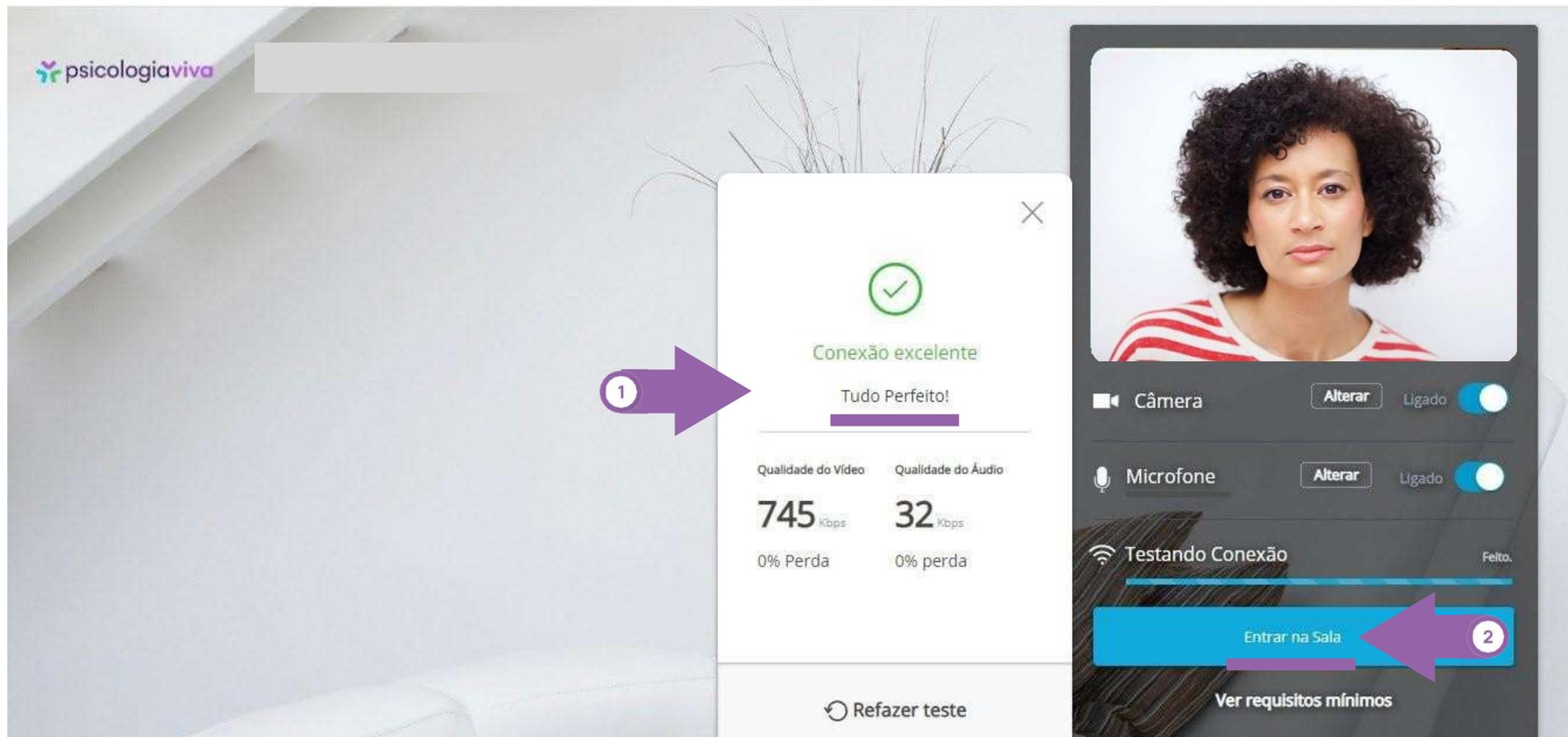
### 3. Iniciando a consulta

**Passo nº2** - Você será direcionado a Sala da consulta, clique em **PERMITIR** (1);



### 3. Iniciando a consulta

**Passo nº3** - Aguarde o teste de velocidade (1) da Internet ser finalizado e clique em **ENTRAR** (2);



### 3. Iniciando a consulta



The screenshot shows the top navigation bar of the 'psicologiaviva' app. On the left is the logo. On the right are icons for a menu, a document, a camera, and a microphone, along with a 'Suporte' button. The main content area features a text box with instructions and a list of tools. A purple arrow points from the text 'Ferramentas' to the 'Chat (0)' icon in the bottom toolbar.

**Você pode utilizar as ferramentas para:**

- Visualizar somente o Psicólogo (desligar sua câmera);
- Fazer a consulta somente com áudio (não visualizar você, nem o Psicólogo). Desligue sua câmera e peça ao Psicólogo para desativar a câmera dele;
- Fazer a consulta somente via chat (mensagem de texto) > Clique no ícone de mensagens e peça ao Psicólogo para fazer o mesmo.

**Ferramentas**

### Boa Consulta!

No próximo capítulo, segue o passo a passo para agendar uma nova consulta

## 4. Agendar nova consulta

### Fiz a minha primeira consulta! E agora?

Parabéns por iniciar a sua jornada de autoconhecimento!

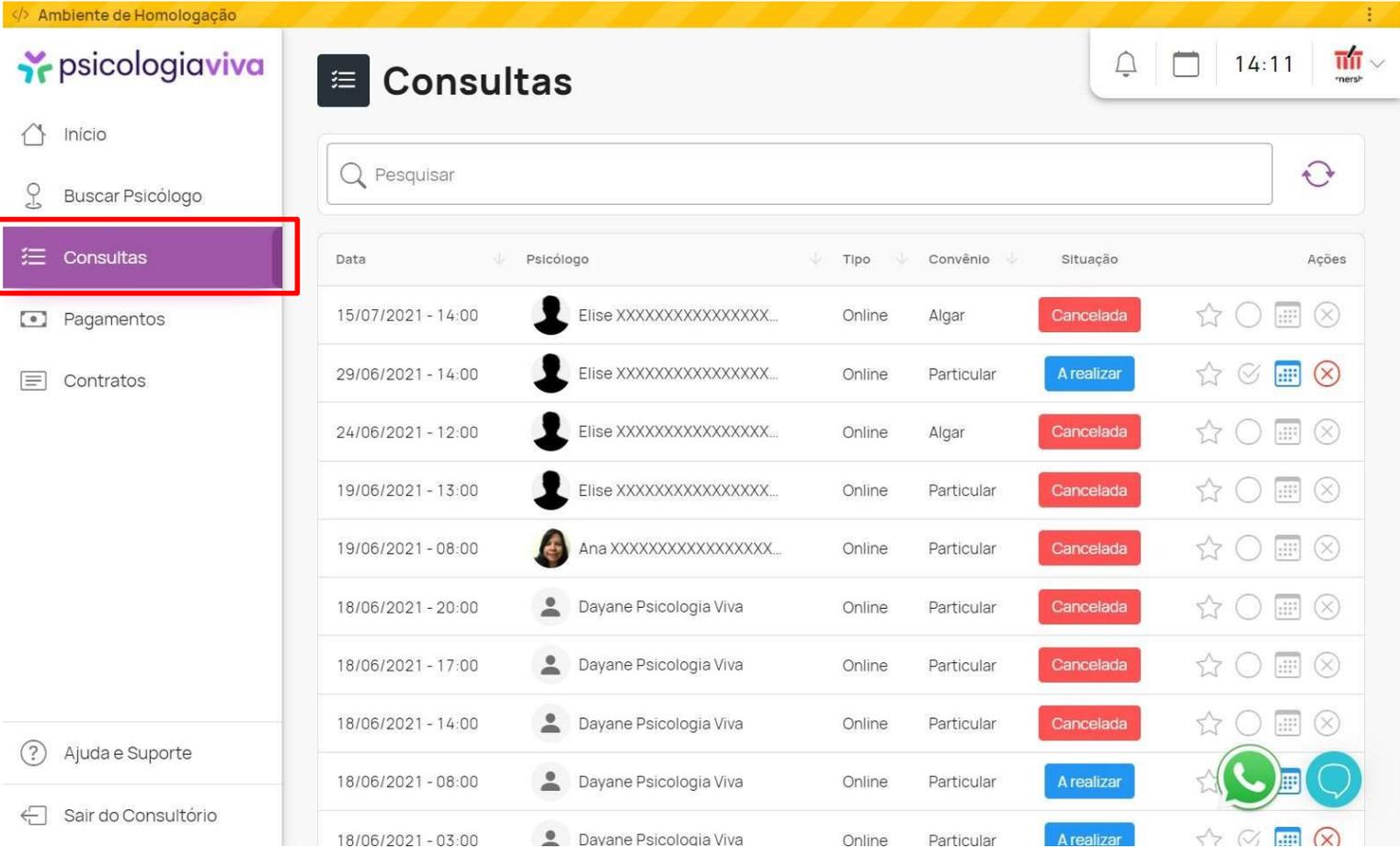
**Lembre-se:** não desista do processo psicoterapêutico. Os resultados ocorrem a médio e longo prazo e é aos poucos que a vida vai dando certo e você se transforma. Confie no seu psicólogo e siga corretamente o tratamento.

### Que tal agora marcar a sua próxima consulta?

## 4. Agendar nova consulta

### Opção 1 - Agendando com o mesmo profissional

Entre na página de login, insira seus dados, clique em **CONSULTAS**, clique no nome do profissional que lhe atendeu.



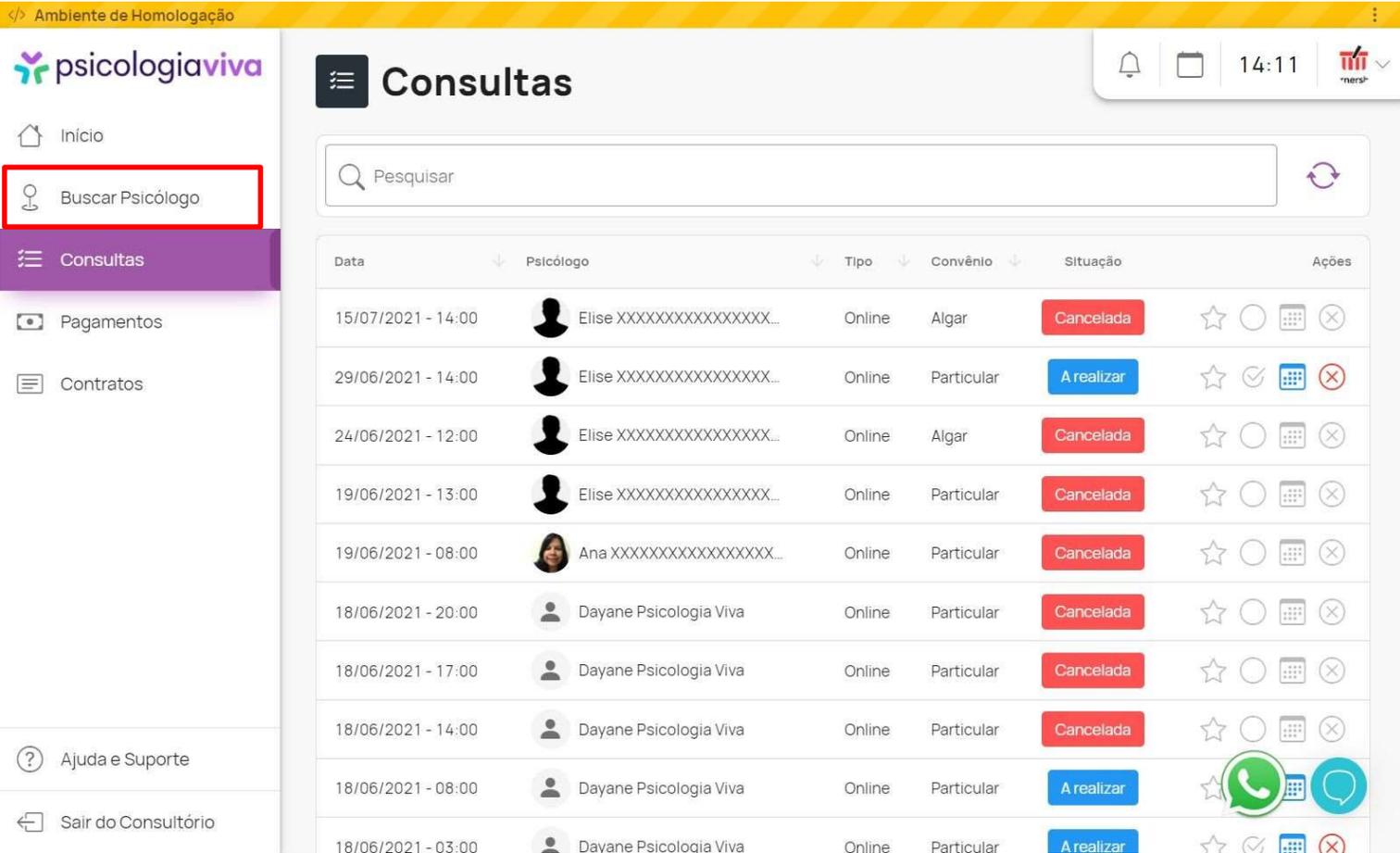
The screenshot shows the 'psicologia viva' web application interface. The left sidebar contains navigation options: Início, Buscar Psicólogo, Consultas (highlighted with a red arrow), Pagamentos, Contratos, Ajuda e Suporte, and Sair do Consultório. The main content area is titled 'Consultas' and features a search bar and a table of appointments.

Data	Psicólogo	Tipo	Convênio	Situação	Ações
15/07/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
29/06/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ ☑ 📅 ✕
24/06/2021 - 12:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 13:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 08:00	Ana XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 20:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 17:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 14:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 08:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ 📞 📅 🗨️
18/06/2021 - 03:00	Davane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ ☑ 📅 ✕

## 4. Agendar nova consulta

### Opção 2 - Agendando com um profissional diferente

Caso queira agendar com outro profissional basta escolher um profissional diferente clicando em **BUSCAR PSICÓLOGO** e efetue os passos para agendar a consulta com o novo profissional.



The screenshot shows the 'psicologia viva' web application interface. The left sidebar contains navigation options: Início, **Buscar Psicólogo** (highlighted with a red arrow and box), Consultas, Pagamentos, and Contratos. The main content area is titled 'Consultas' and features a search bar labeled 'Pesquisar'. Below the search bar is a table of appointments with the following columns: Data, Psicólogo, Tipo, Convênio, Situação, and Ações.

Data	Psicólogo	Tipo	Convênio	Situação	Ações
15/07/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
29/06/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✕
24/06/2021 - 12:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 13:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 08:00	Ana XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 20:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 17:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 14:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 08:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ 📞 📅 🗨️
18/06/2021 - 03:00	Davane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✕

## 4. Suporte

**Abaixo, seguem todos os nossos canais Oficiais de Atendimento, Suporte e comunicação da Psicologia Viva:**

**Suporte** - O nosso time especializado de Suporte está sempre à disposição para ajudar nossos clientes pelo número **+55 (21) 96696-4821** no Whatsapp.

Você conseguirá auxílio da equipe de consultores de **07h às 00h de segunda a sábado** (também plantões de atendimento aos domingos).

É só chamar este número no Whatsapp, escolher as opções de atendimento, que rapidamente terá auxílio em tempo real.

**Chat de Ajuda** (botões de Whatsapp e "Ajuda") nos cantos inferiores dentro da plataforma do Psicologia Viva para ajuda rápida e instantânea, **sempre que necessário.**

Temos também uma Central de Ajuda e Ouvidoria, para dúvidas rápidas, vídeos de passo a passo e auxílio do usuário.

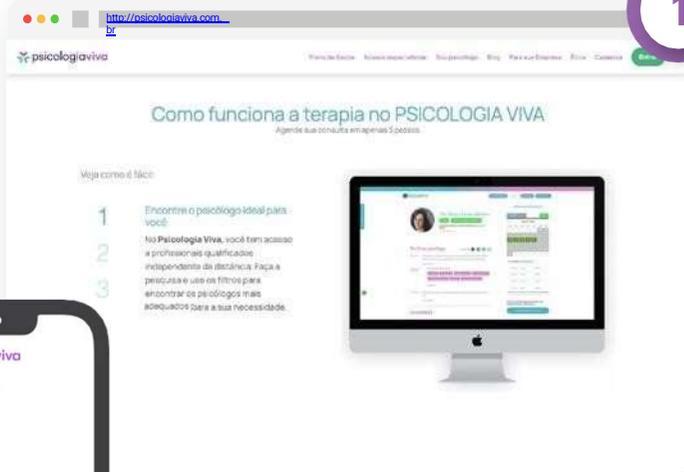
**[Central de Ajuda - Psicologia Viva](#) // [Ouvidoria PV](#)**

# Resumão final:

\*Guarde essa página para se lembrar depois!

1

**Acesse a plataforma**



2

**Escolha o psi ideal para você**



3

**Navegue pelas especialidades**



4

**Utilize nossos conteúdos do blog para entender mais sobre as especialidades e abordagens terapêuticas**



5

- Acesse o perfil do psicólogo
- Escolha a melhor data e horário
- Confirme o agendamento da sua sessão



6

**Abra-se para a para a transformação e venha para sua consulta no dia confirmado!**





Baixe agora o APP da Psicologia Viva!

