

Anexo

Especificação da Documentação Final

1. Tema do Projeto

O projeto visa entregar uma solução para atendimentos clínicos realizados pelas clínicas da PUC Campinas (Campus II).

2. Visão Geral

Este projeto tem como objetivo entregar melhorias nos processos de agendamento e confirmação de consultas realizadas pela clínica de odontologia da PUC Campinas, com um parâmetro de automatização de processos já existentes, com um impacto nos pacientes, secretárias(o) e alunos(a), considerando o estudo de personas realizado, delimitamos um escopo de arquitetura para esse projeto, realizando uma dashboard para acesso de secretárias(o) e alunos(a) que mantiveram dados obtidos a partir de uma automatização de contato via whatsapp com os pacientes, buscando humanizar todo o processo para ambas as partes.

O fluxo atual das secretarias consiste em inicialmente agendar a primeira consulta a novos pacientes que pode ser realizada presencialmente na recepção ou via whatsapp, que é o método mais utilizado. Porém, não é um processo automatizado, servindo para adiantar o processo de ida do paciente, não sendo necessário fazer o cadastro pessoalmente e atualmente não existe nenhum retorno dos pacientes sobre confirmação de presença a consulta o que afeta diretamente aos alunos que irão realizar a consultas e que por vezes ficam sem realizar um atendimento por não terem tempo para solicitar um novo paciente.

3. Círculo Dourado



Como?

Disponibilizando uma plataforma, sendo em site ou em aplicativo, capaz de realizar agendamentos, remarcações, cadastro de pacientes, controle de fila de espera, confirmação de plantões, acompanhamento de pacientes.

O quê?

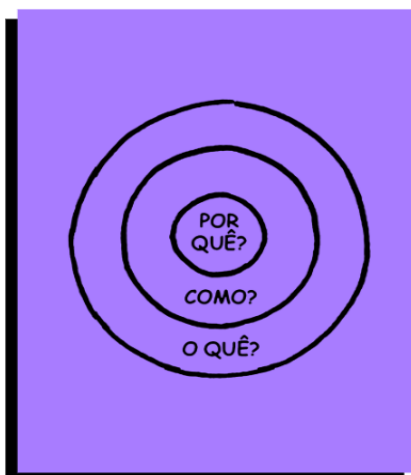
Entregar melhorias nos processos de agendamento e confirmação de consultas.

3.1 Porquês de cada persona:



Por quê? Da recepção

Recepcionista sem as informações de retornos, recepção com funções e processos manuais desnecessários e sem sistema de confirmar consulta.



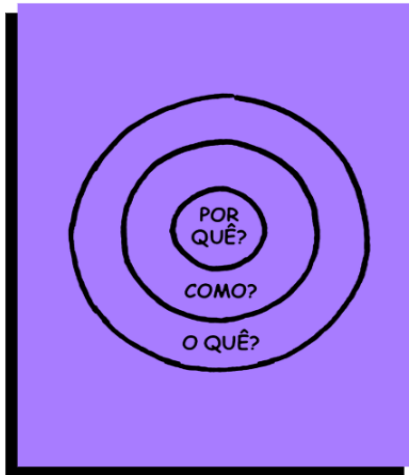
Por quê? Do aluno(a)

Alunos(as) não possuem informações recentes dos pacientes, também não recebem a confirmação da presença do paciente e não conseguem contato pois preferem e é recomendado que não se passe contato pessoal para os pacientes.



Por quê? Do professor(a)

A melhora nos processos pode impactar na realização das aulas, o que ajudaria os alunos, e facilitaria o acesso do professor a informações dos alunos e suas consultas.



Por quê? Do paciente

Falta de informações sobre as consultas/tratamentos, Sem aviso sobre os retornos ou lembretes de consultas, Processo não automatizado no agendamento de consultas.

4. Definição das Personas

ALUNO(A)



Perfil

- Ano letivo: 1-5.
- Conhecimento em tecnologia: Em geral um nível intermediário.
- Conhecimento no domínio do negócio: Varia em relação ao ano letivo, mas no geral alto domínio.
- Dispositivos que mais utiliza: Celular e Desktop.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Receber feedback sobre horários de consultas com pacientes e plantões. Marcar retornos.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Automatizar funções do WhatsApp, falta do retorno de confirmação dos pacientes com mínimo de 24hrs, falta nas consultas afeta financeiramente os alunos por conta de valor.
- **Interação com o fluxo:** Realizam plantões, consultas e acompanhamento de pacientes. Caso necessário, agendam os retornos.
- **Motivos específicos da persona:** Confusão com confirmação de horário com a recepcionista e problemas com a forma de contato com o cliente.

RECEPÇÃO



Perfil

- Idade: 20 ~ 35 anos
- Conhecimento em tecnologia: Em geral um nível intermediário.
- Conhecimento no domínio do negócio: Alto domínio, por estar envolvido diretamente com os processos.
- Dispositivos que mais utiliza: Celular e Desktop.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Facilitar e agilizar o tempo gasto nos processos no geral.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Automatizar funções do WhatsApp, Retorno de confirmação dos pacientes com mínimo de 24hrs.
- **Interação com o fluxo:** Agendamentos, remarcações, cadastro de pacientes, controle de fila de espera, organização/armazenamento de fichas e prontuários, repasse de informação para professores e alunos.
- **Motivos específicos da persona:** Processo repetitivos que por vezes não são necessários, com dúvidas constante que poderiam ser sanadas por informes, falta de automatização

PROFESSOR



Perfil

- Ocupação/Trabalho: Professora Odontologia (Clínica de Prótese).
- Conhecimento em tecnologia: Básico.
- Conhecimento no domínio do negócio: Experiente
- Dispositivos que mais utiliza: Desktop e Mobile.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Avaliar os alunos e acompanhar consultas dos alunos.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Nenhuma
- **Interação com o fluxo:** Acompanha e orienta os alunos nas suas aulas, envia dados dos acompanhamentos para o prontmed, monta agendas das atividades.
- **Motivos específicos da persona:** Nenhum

PROFESSOR

Perfil

- Ocupação/Trabalho: Professor de plantão.
- Conhecimento em tecnologia: Básico.
- Conhecimento no domínio do negócio: Experiente
- Dispositivos que mais utiliza: Desktop e Mobile.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Avaliar os alunos e acompanhar consultas dos alunos.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Faltas recorrentes, tanto de alunos quanto de pacientes. Geralmente os pacientes acham que não é necessário retornar. Alguns alunos faltam no plantão (confirmar presença?).
- **Interação com o fluxo:** Acompanha e orienta os alunos nas suas aulas, envia dados dos acompanhamentos para o prontmed, monta agendas das atividades.
- **Motivos específicos da persona:** facilitar o acesso do professor a informações dos alunos e suas consultas.

PROFESSOR

Perfil

- Ocupação/Trabalho: Professora de limpeza/restauração.
- Conhecimento em tecnologia: Básico.
- Conhecimento no domínio do negócio: Experiente
- Dispositivos que mais utiliza: Desktop e Mobile.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Avaliar os alunos e acompanhar consultas dos alunos.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Dificilmente os retornos são marcados, visto que a necessidade do paciente pode ser atendida no momento.
- **Interação com o fluxo:** Acompanha e orienta os alunos nas suas aulas, envia dados dos acompanhamentos para o prontmed, monta agendas das atividades.
- **Motivos específicos da persona:** facilitar o acesso do professor a informações dos alunos e suas consultas.

PROFESSOR

Perfil

- Ocupação/Trabalho: Professora de pediatria.
- Conhecimento em tecnologia: Básico.
- Conhecimento no domínio do negócio: Experiente
- Dispositivos que mais utiliza: Desktop e Mobile.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Avaliar os alunos e acompanhar consultas dos alunos.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Pacientes costumam faltar e, mesmo sem remarcar consulta, retornar na próxima semana.
- **Interação com o fluxo:** Acompanha e orienta os alunos nas suas aulas, envia dados dos acompanhamentos para o prontmed, monta agendas das atividades.
- **Motivos específicos da persona:** facilitar o acesso do professor a informações dos alunos e suas consultas.

PROFESSOR

Perfil

- Ocupação/Trabalho: Professor de cirurgia
- Conhecimento em tecnologia: Básico.
- Conhecimento no domínio do negócio: Experiente
- Dispositivos que mais utiliza: Desktop e Mobile.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Avaliar os alunos e acompanhar consultas dos alunos.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Pacientes costumam faltar, casos de alunos que desmarcam pacientes para faltar, mesmo sem remarcar consulta, retornar na próxima semana.
- **Interação com o fluxo:** Acompanha e orienta os alunos nas suas aulas, envia dados dos acompanhamentos para o prontmed, monta agendas das atividades.
- **Motivos específicos da persona:** facilitar o acesso do professor a informações dos alunos e suas consultas.

PROFESSOR

Perfil

- Ocupação/Trabalho: Professora de CPO
- Conhecimento em tecnologia: Básico.
- Conhecimento no domínio do negócio: Experiente
- Dispositivos que mais utiliza: Desktop e Mobile.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Avaliar os alunos e acompanhar consultas dos alunos.

Motivadores

- **Dores identificadas:** Pacientes costumam faltar, Em caso de falta de pacientes a professora realiza aplicação de trabalhos, não ter informação da falta dos pacientes.
- **Interação com o fluxo:** Acompanha e orienta os alunos nas suas aulas, envia dados dos acompanhamentos para o prontmed, monta agendas das atividades.
- **Motivos específicos da persona:** facilitar o acesso do professor a informações dos alunos e suas consultas.

RESP. TÉCNICO

Perfil

- Sexo: Masculino.
- Ocupação/Trabalho: Responsável técnico.
- Conhecimento em tecnologia: Intermediário.
- Conhecimento no domínio do negócio: Experiente, mais de 5 anos.
- Dispositivos que mais utiliza: Desktop e Mobile.
- Objetivos dentro do sistema (metas a serem atingidas): Acompanhar e gerenciar os Médicos Professores e os Alunos, Processo mais agilizado e estruturado, facilitando e agilizando.

Motivadores

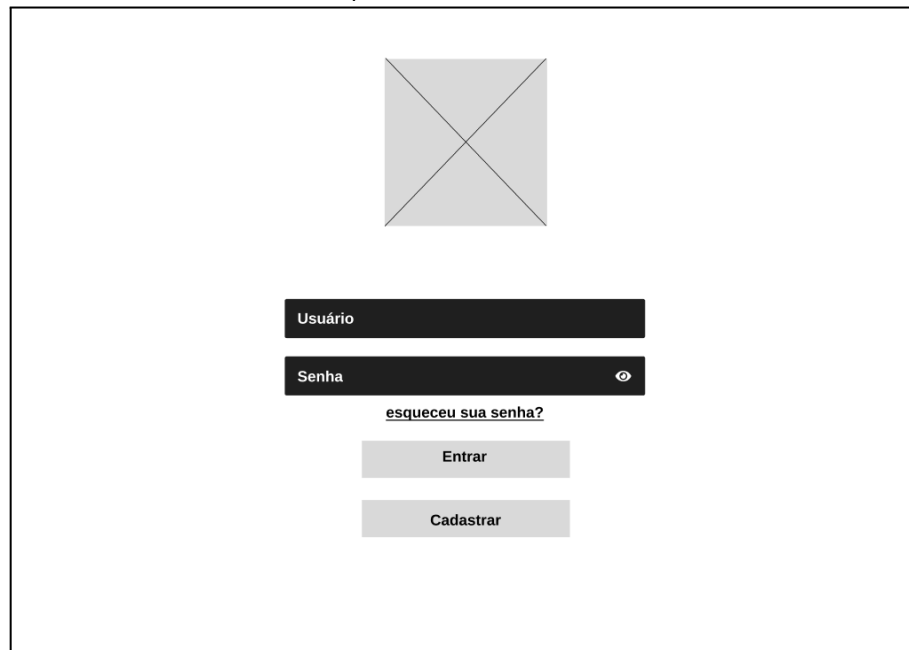
- **Dores identificadas:** Nenhum
- **Interação com o fluxo:** Pouca, realiza acompanhamento.
- **Motivos específicos da persona:** Persona responsável

5. Protótipos Iniciais das interfaces

5.1 Visão Recepção:

Tela de login

Representa a tela de login, com dados de usuário e senha. Além dos botões “esqueceu a senha?” que redireciona o usuário para a tela de recuperação de senha, o “entrar” que redireciona para a tela principal, e o “cadastrar” que redireciona a tela de cadastro.



O protótipo da tela de login é apresentado dentro de um retângulo branco com uma borda preta. No topo central, há um espaço reservado para uma imagem, representado por um quadrado cinza com uma 'X' preta diagonal. Abaixo disso, há dois campos de entrada de texto: o primeiro é rotulado 'Usuário' e o segundo é rotulado 'Senha' com um ícone de olho para alternar a visibilidade. Logo abaixo dos campos, há um link 'esqueceu sua senha?' em azul. Na base, há dois botões retangulares: 'Entrar' e 'Cadastrar'.

Tela de cadastro

Representa a tela para cadastro de usuários que requisita o nome, e-mail, senha e id da PUC. O botão "confirmar" irá verificar e possivelmente realizar esse cadastro

←

Cadastro

Nome

E-mail

Senha 

Confirmar senha 

ID PUC

Confirmar

Tela de recuperação de senha

Representa todas as possíveis telas na recuperação de senha, onde podem precisar de dados como e-mail, nova senha e código gerado para recuperação. Cada tela possui um botão relacionado a respectiva recuperação

←


Esqueceu sua senha?

Informe abaixo o e-mail corresponde a senha a ser recuperada.

E-mail

Confirmar e-mail

Enviar e-mail



Recuperação enviada

*

*


*

*


*


Informe abaixo o código enviado por e-mail

Confirmar código



Recuperar Senha

Nova senha 

Confirmar nova senha 

Confirmar

Tela Principal

Representa a tela de agenda, onde o usuário poderá visualizar os agendamentos e horários. Contém filtro de especialidade, status, dia, hora, professor, aluno e período da semana. O usuário poderá clicar em um horário (representado por um retângulo), o que irá direcioná-lo as informações do mesmo.

Agenda

Pacientes Solicitados 1

Especialidade

▼

Status

▼

Dia

▼

Hora

▼

Professor

▼

Aluno

▼

←

Período da semana

→

● Não confirmada

● Parcialmente confirmada

● Consulta confirmada

☰

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****
9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.
10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****

Detalhamento de consulta

Representa o detalhamento do horário selecionado pelo usuário na tela principal. Essa tela disponibiliza dados do paciente e dados da clínica referentes ao horário.

←

Agenda

● 8:00H - Prótese

Dados paciente

Data da consulta

Nome do paciente

Tel. contato

Nome do acompanhante

Tel. contato acompanhante

Dados clínica

Nome do médico (aluno)

Nome do médico (professor)

Especialidade da consulta

Hora da consulta

Rua Professor Doutor Euryclides de Jesus Zerbini, 1.516. Parque Rural Fazenda Santa Cândida – Campinas - SP
Telefone (19) 3343-7130 - E-mail prograd@puc-campinas.edu.br

Tela de solicitação de novos pacientes

Representa a lista de pacientes solicitados. Cada solicitação mostra o nome do aluno que fez a solicitação, a especialidade para qual foi feita a solicitação e também informações de hora e data da requisição. O botão “atribuir paciente” realiza a atribuição.

←

Solicitação: 0003#

Aluno(a): José Carlos da Silva
Especialidade: Prótese

Data requerida: 22/06/2022
Data da consulta: 24/06/2022
Horário da consulta: 10h30

Atribuir paciente

Solicitação: 0002#

Solicitação: 0001#

Solicitação: 0000#

←

Solicitação: 0003#

Nome

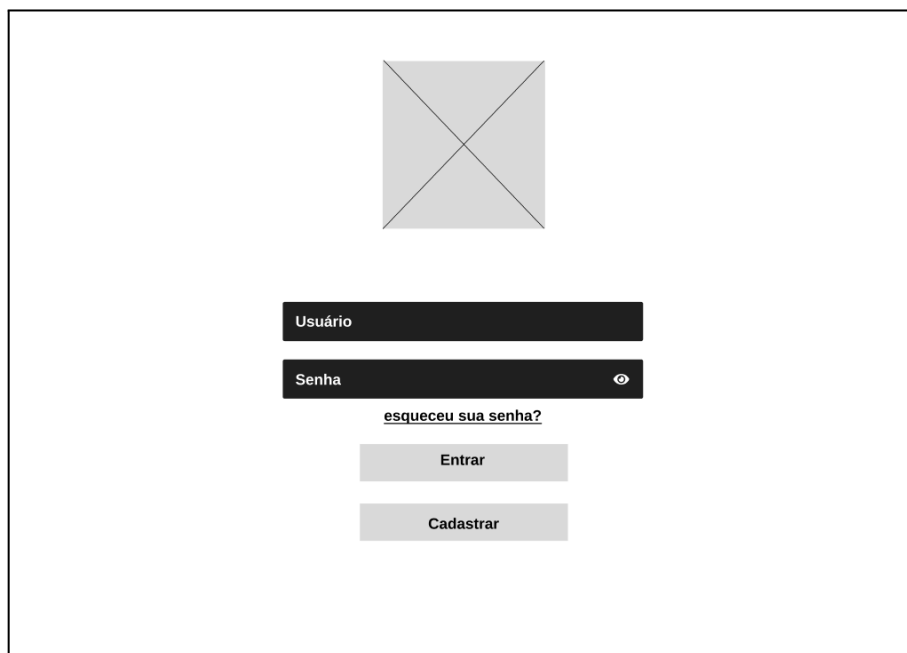
CPF

Atribuir paciente

5.2 Visão Professores:

Tela de login

Representa a tela de login, com dados de usuário e senha. Além dos botões “esqueceu a senha?” que redireciona o usuário para a tela de recuperação de senha, o “entrar” que redireciona para a tela principal, e o “cadastrar” que redireciona a tela de cadastro.



A login form mockup enclosed in a black rectangular border. At the top center is a gray square with a black 'X' across it. Below this are two dark gray input fields: the first is labeled 'Usuário' and the second is labeled 'Senha' with a small eye icon on its right side. Under the 'Senha' field is a blue link that says 'esqueceu sua senha?'. At the bottom are two light gray buttons: 'Entrar' and 'Cadastrar'.

Tela de cadastro

Representa a tela para cadastro de usuários que requisita o nome, e-mail, senha e id da PUC. O botão “confirmar” irá verificar e possivelmente realizar esse cadastro



A registration form mockup enclosed in a black rectangular border. In the top-left corner is a black left-pointing arrow. Centered at the top is the title 'Cadastro'. Below it are five dark gray input fields: 'Nome', 'E-mail', 'Senha' (with an eye icon), 'Confirmar senha' (with an eye icon), and 'ID PUC'. At the bottom center is a light gray button labeled 'Confirmar'.

Tela de recuperação de senha

Representa todas as possíveis telas na recuperação de senha, onde podem precisar de dados como e-mail, nova senha e código gerado para recuperação. Cada tela possui um botão relacionado a respectiva recuperação



Esqueceu sua senha?

Informe abaixo o e-mail corresponde a senha a ser recuperada.



Recuperação enviada

*

*

*

*

*

Informe abaixo o código enviado por e-mail



Recuperar Senha

Nova senha

Confirmar nova senha

Confirmar

Tela Principal

Representa a tela de agenda, onde o usuário poderá visualizar os agendamentos e horários. Contém filtro de especialidade, status, dia, hora, professor, aluno e período da semana. O usuário poderá clicar em um horário (representado por um retângulo), o que irá direcioná-lo as informações do mesmo

Agenda

Pacientes Solicitados 1

Especialidade

▼

Status

▼

Dia

▼

Hora

▼

Professor

▼

Aluno

▼

◀

Período da semana

▶

● Não confirmada

● Parcialmente confirmada

● Consulta confirmada

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****	8:00 Professor: *****
9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.	9:00 Horário Vago.
10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****	10:00 Professor: *****

Detalhamento de consulta

Representa o detalhamento do horário selecionado pelo usuário na tela principal. Essa tela disponibiliza dados do paciente e dados da clínica referentes ao horário.

←

Agenda

● 8:00H - Prótese

Dados paciente

Data da consulta

Nome do paciente

Tel. contato

Nome do acompanhante

Tel. contato acompanhante

Dados clínica

Nome do médico (aluno)

Nome do médico (professor)

Especialidade da consulta

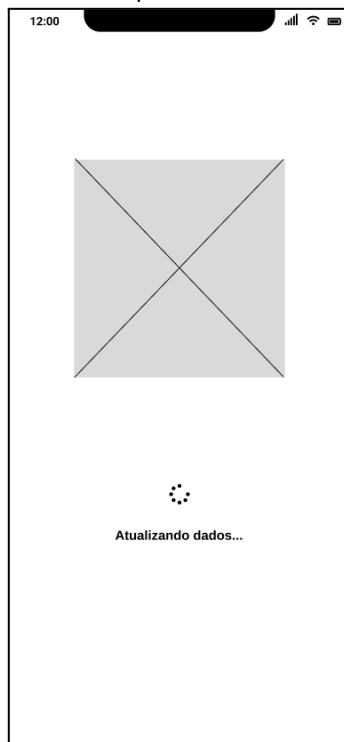
Hora da consulta

Rua Professor Doutor Euryclides de Jesus Zerbini, 1.516. Parque Rural Fazenda Santa Cândida – Campinas - SP
Telefone (19) 3343-7130 - E-mail prograd@puc-campinas.edu.br

5.3 Visão Paciente:

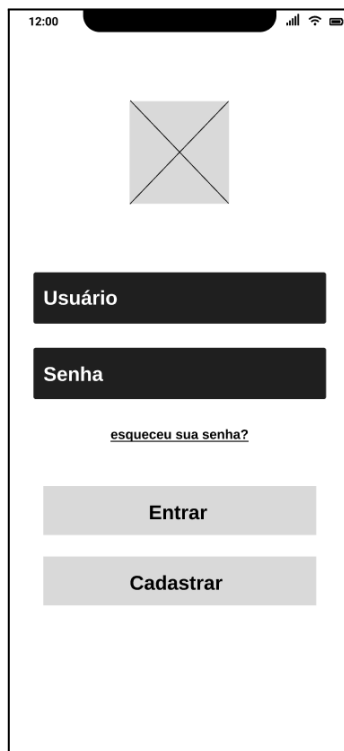
Tela de carregamento

Representa o carregamento inicial do aplicativo. A imagem mostrada no centro da tela seria o Logo do aplicativo.



Tela de login

Representa a tela de login, com dados de usuário e senha. Além dos botões “esqueceu a senha?” que redireciona o usuário para a tela de recuperação de senha, o “entrar” que redireciona para a tela principal, e o “cadastrar” que redireciona a tela de cadastro.



12:00

Placeholder for profile picture (X icon)

Usuário

Senha

[esqueceu sua senha?](#)

Entrar

Cadastrar

Tela de cadastro

Representa a tela para cadastro de usuários que requisita o nome, cpf, e-mail, senha e usuário. O botão "cadastrar" irá verificar e possivelmente realizar esse cadastro.



12:00

←

Cadastro

Nome

CPF

Dados de contato

Usuário

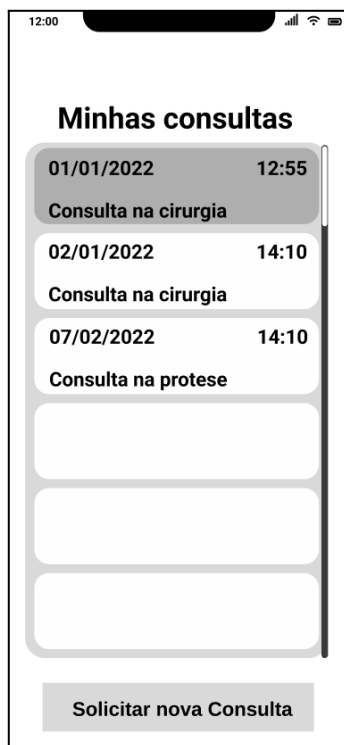
Senha

Confirmar senha

Cadastrar

Tela de consultas

Representa a tela para visualização de consultas relacionadas a esse usuário. Cada consulta mostrará a data, hora e um resumo do nome da especialidade. Cada item, representado pelo retângulo, é clicável e redireciona para os detalhes da consulta. O botão “Solicitar nova consulta” redireciona o usuário a tela de solicitação de consultas.



Detalhes consulta

Representa o detalhamento do horário selecionado pelo usuário na tela principal. Essa tela disponibiliza dados da clínica referentes ao horário da consulta, sala onde ocorrerá, nome da especialidade, nome do professor e nome do aluno. O botão “confirmar presença” realiza a confirmação por parte do usuário, já o botão “Cancelar consulta” requisita um cancelamento da consulta.

12:00

←

Consulta 01/01/2022

01/01/2022 12:55

Consulta na Especialidade de
cirurgia
Sala 115 - Predio de odonto.

Prof: Dr. Marcio Souza
Aluno: Marilia Silva

Confirmar presença

Cancelar Consulta

Solicitar nova consulta

Representa a tela onde o usuário precisará informar seu CEP, a especialidade que deseja e o contato para confirmação da solicitação. O botão "solicitar" conclui o processo de solicitação.

12:00

←

Solicitar nova consulta

Informe seu CEP

Escolha a especialidade ▼

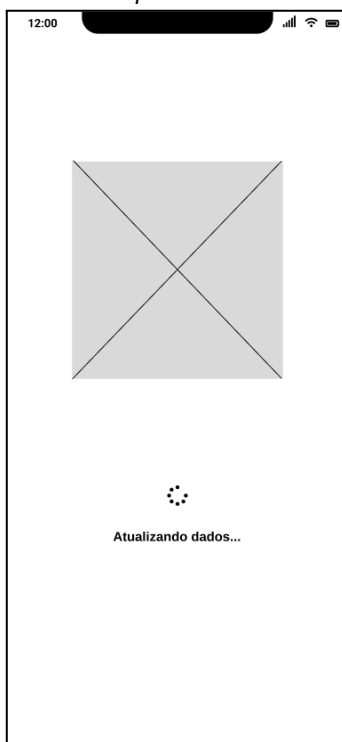
Contato para confirmação

Solicitar

5.4 Visão Aluno:

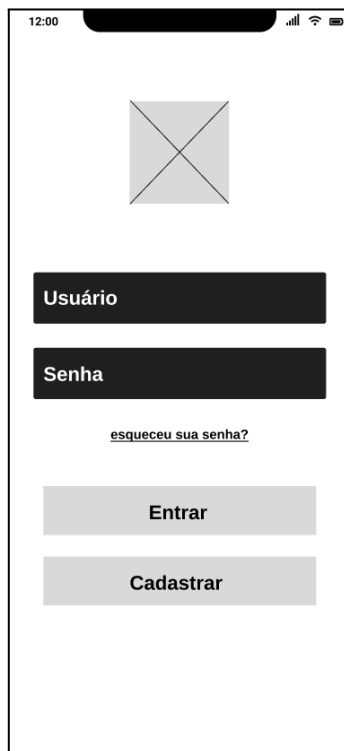
Tela de carregamento

Representa o carregamento inicial do aplicativo. A imagem mostrada no centro da tela seria o Logo do aplicativo.

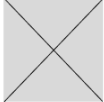


Tela de login

Representa a tela de login, com dados de usuário e senha. Além dos botões “esqueceu a senha?” que redireciona o usuário para a tela de recuperação de senha, o “entrar” que redireciona para a tela principal, e o “cadastrar” que redireciona a tela de cadastro.



12:00



Usuário

Senha

[esqueceu sua senha?](#)

Entrar

Cadastrar

Tela de cadastro

Representa a tela para cadastro de usuários que requisita o nome, cpf, e-mail, senha e usuário. O botão "cadastrar" irá verificar e possivelmente realizar esse cadastro.



12:00

←

Cadastro

Nome

CPF

Dados de contato

Usuário

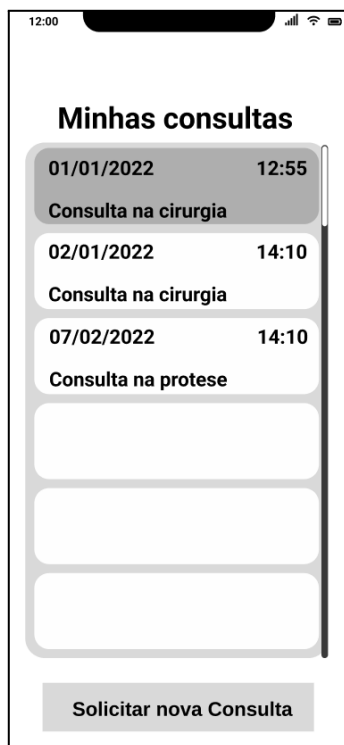
Senha

Confirmar senha

Cadastrar

Tela de consultas

Representa a tela para visualização de consultas relacionadas a esse usuário. Cada consulta mostrará a data, hora e um resumo do nome da especialidade. Cada item, representado pelo retângulo, é clicável e redireciona para os detalhes da consulta. O botão “Solicitar nova consulta” redireciona o usuário a tela de solicitação de consultas.



Detalhes consulta

Representa o detalhamento do horário selecionado pelo usuário na tela principal. Essa tela disponibiliza dados da clínica referentes ao horário da consulta, sala onde ocorrerá, nome da especialidade, nome do professor, nome do paciente, e status sobre a presença do paciente. O botão “confirmar presença” realiza a confirmação por parte do usuário, já o botão “Cancelar consulta” requisita um cancelamento da consulta.

The screenshot shows a mobile application interface for a consultation confirmation. At the top, the status bar displays the time 12:00 and signal icons. Below the status bar is a back arrow icon. The main heading is "Consulta 01/01/2022". A light gray box contains the date and time "01/01/2022 12:55", followed by the text "Consulta na Especialidade de cirurgia" and "Sala 115 - Predio de odonto.". Below this box, the text "Prof: Dr. Marcio Souza" and "Paciente: Flavio Silva" is displayed. Underneath, "Status Paciente:" is followed by a green circle icon and the text "Presença Confirmada". At the bottom, there are two buttons: a gray button labeled "Confirmar presença" and a red button labeled "Cancelar Consulta".

Tela de solicitar novo paciente

Representa uma nova solicitação de paciente. Precisa do nome do completo do aluno, nome do prof. responsável, escolha da disciplina, data, hora. Caso seja paciente encaminhado é necessário informar nome completo, dados do paciente, observações e se ele já foi avisado. O botão "solicitar" envia os dados da solicitação.

12:00

Solicitar novo Paciente

Nome completo do aluno

Nome do prof. responsável

Escolha a disciplina ▼

Data Hora

Paciente conhecido/encaminhado?

☒ Sim ☐ Não

Nome completo do paciente

Dados do paciente

Paciente já foi avisado?

☐ Sim ☐ Não

Observações

Solicitar

Link de acesso ao protótipos: [Wireframe - App Clínicas – Figma](#)

6. Validação dos Protótipos

A validação dos protótipos foi feita em uma reunião com a nossa equipe, com os professores, com o responsável técnico, com os membros da recepção e com os membros do time da Ativy. Nessa reunião houve a apresentação de todos os protótipos de tela feitos pela equipe, com a oportunidade de tirar as dúvidas e receber opiniões sobre cada tela e funcionalidade.

7. Avaliação dos Protótipos

Os protótipos foram aprovados pelos envolvidos na validação, e sem nenhuma requisição de mudança, fica aberto para as próximas etapas evoluir os protótipos para alta fidelidade e atribuir novas funcionalidades se necessário.

Pontos não atendidos:

- Planejamento das Atividades – SCRUM (Listar o Product Backlog, Planejamento das Sprints (com datas e atividades))
- Requisitos Funcionais e Não Funcionais
- Tecnologias utilizadas (fazer um diagrama/ modelo arquitetural)
- Protótipos Finais
- Modelo de Dados
- Plano de Testes
- Aceite do Projeto