

## IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

---

### Nome do projeto

Clínica Odontológica - Projeto em parceria com Ativy

### Status de Conclusão

Concluído.

### Autor do Documento

Thiago Brito, Renan Guimarães, Victor Ildebrand

### Data de Conclusão do Projeto

22/06/2022

## ANEXOS E APÊNDICES

---

**Anexo 01 - Especificação da Documentação Final** - Contém uma compilação de todos os materiais produzidos durante toda a primeira parte do projeto, como visão geral, círculos dourados, definição de personas e protótipos com avaliação e validação.

**Anexo 02 - Termo de Abertura - Clínica Odontológica - Projeto em parceria com Ativy** - Termo de Abertura do projeto que engloba objetivo, prazo previsto, business case, escopo, resultados esperados, restrições, premissas, personas e riscos iniciais.

**Anexo 03 - Briefing - Ativy** - Briefing usado no início do projeto com o objetivo de reunir informações coletadas nas primeiras entrevistas das personas.

## RESUMO EXECUTIVO

---

Todos os objetivos descritos no termo de abertura do projeto foram entregues em seus respectivos prazos. Sendo eles: automatizar os processos de agendamento e enviar e receber a confirmação do paciente, dados sobre o agendamento da consulta disponível para as personas, retorno de confirmação dos pacientes com mínimo de 24 horas. Sendo o único não realizado "Sanar dúvidas comuns dos pacientes por meio da solução a ser aplicada".

Os principais entregáveis foram: definição de personas de acordo com visitas e entrevistas realizadas na clínica de odontologia da PUC Campinas;

Círculos dourados baseados nas personas, com definições do o que, por que e como para cada indivíduo;

Definição dos perfis de usuários de acordo com as conclusões obtidas nos círculos dourados, Fluxos e protótipos de telas para o aplicativo, baseados nas entrevistas com os professores, alunos, pacientes, recepcionistas e outras personas que participam dos processos na clínica odontológica da PUC Campinas;

Protótipos das telas para as diferentes visões que terão no aplicativo/dashboard. Sendo duas versões WEB, uma para a recepção e uma para o professor, e duas versões Mobile, uma para o aluno e a outra para o paciente.

Com o objetivo de realizar a entrega de melhorias nos processos de agendamento e confirmação de consultas realizadas pela clínica de odontologia buscando humanizar todo o processo para todas as partes.

Sem um custo estipulado até a etapa atual de desenvolvimento, mas com uma possível entrega para o fim do do segundo semestre de 2022 que ainda está sendo analisada.

## MOTIVO DO ENCERRAMENTO

---

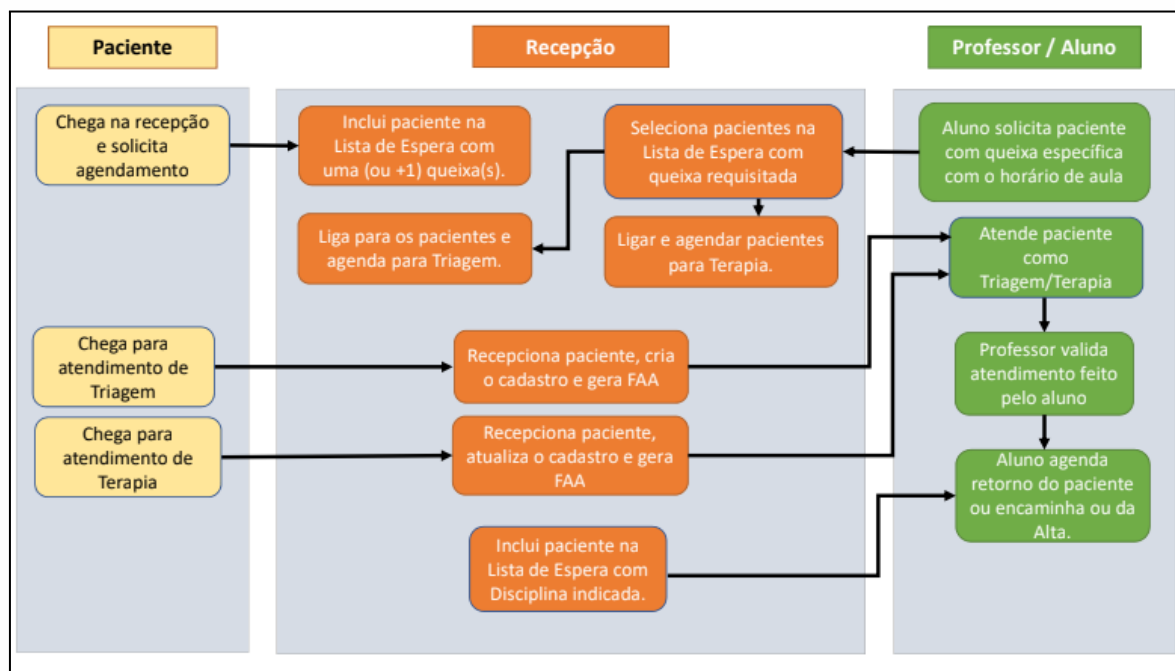
O projeto avançou até a etapa de prototipação de baixa fidelidade, passando pela coleta de dados, definição de persona, análise de fluxo e definição de novo fluxo, definição de integração prontomed, e está sendo adiado para sequência no próximo semestre letivo de 2022.

### RESULTADOS OBTIDOS

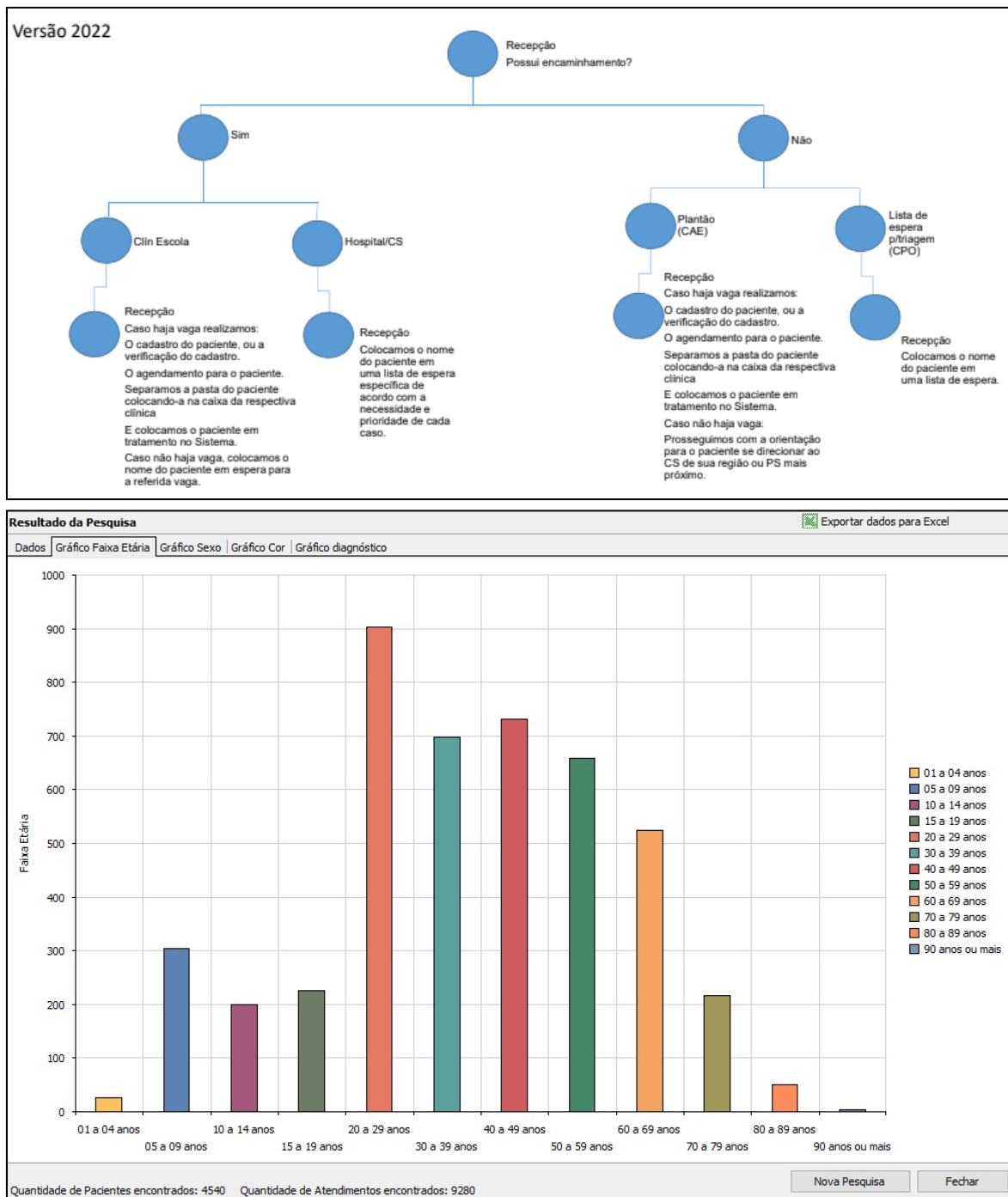
O presente projeto teve como resultado os desenvolvimentos de uma dashboard é um aplicativo, ambos servem para auxílio no agendamento e acompanhamento das consultas marcadas em todas as especialidades da clínica de odontologia da PUC Campinas. Com a conclusão da primeira parte do projeto a equipe obteve os seguintes resultados:

#### 1. Introdução ao projeto e conhecendo sobre a clínica de odontologia da PUC Campinas:

Em nossa primeira reunião que ocorreu no dia 23 de março, com a participação dos integrantes do grupo: Thiago Brito, Renan William e Victor Ildebrand, representantes da Ativy: Talita Fernandes e Robson Cunha, o professor Ivan Granja e a Professora Sílvia Matos, e o responsável pelo ProntMed: Matheus Chinchette. Tivemos uma apresentação sobre o objetivo do projeto e o que era o esperado a ser entregue, além de conhecer um pouco das funcionalidades do ProntMed, e já ter um primeiro contato com o fluxo da clínica e dados sobre faixa etária dos pacientes apresentado pelo matheus:



# TERMO DE ENCERRAMENTO DE PROJETO - TEP



Informações que já utilizamos para começar a estruturar a ideia das personas e pensar em possíveis caminhos que poderíamos tomar como solução. Na reunião também conhecemos um pouco sobre a Ativy. A reunião serviu para darmos início ao processo de desenvolvimento do projeto.

## 2. Estudo do projeto - definição de personas envolvidas com a clínica:

O primeiro passo realizado pelo grupo foi em conjunto com o Professor Ivan Granja e o responsável pelo ProntMed, Matheus Chinchette, onde foram agendadas visitas presenciais ao campus II da PUC Campinas para ser realizadas entrevistas com as

personas envolvidas com a clínica, que são: Alunos(as), Recepção, Professores(as) e Responsável técnico .

Essas visitas foram realizadas nos dias 04, 26 e 28 de abril de 2022:

No dia 04, realizamos um tour por todo o espaço da clínica de odontologia, conversamos com os as pessoas presentes na recepção (Carol, Paola, Giovanne), em principal entendemos o fluxo realizado pela Carol no agendamento de novos pacientes, que atualmente é realizado via Whatsapp, de forma totalmente manual, onde o paciente entra em contato com a clínica por meio de um número comercial, e um por um, é respondido e tem o caso analisado para ver se o paciente consegue realizar um agendamento ou se será cadastrado na fila de espera, essas informações são guardadas em uma planilha feita pela recepção que depois tem os dados repassados para o prontmed, com isso captamos as dores da recepção como um todo.

Também tivemos a oportunidades de conhecer algumas clínicas e ter uma conversa rápida com alguns professores que inicialmente deram a entender que não tinha reclamações sobre os fluxos da clínica, mas que entendiam que existam pontos a ser revistos para os pacientes e alunos e que toda a melhora geradas para essas duas personas iria recair sobre eles.

Falamos também com o responsável técnico pela clínica de odonto, Douglas Arelano Ferreira, e com a professora diretora da faculdade de odontologia da PUC Campinas, Solimar Maria Splendore, onde explicamos um pouco sobre a ideia do projeto e quais vantagens o projeto buscará suprir.

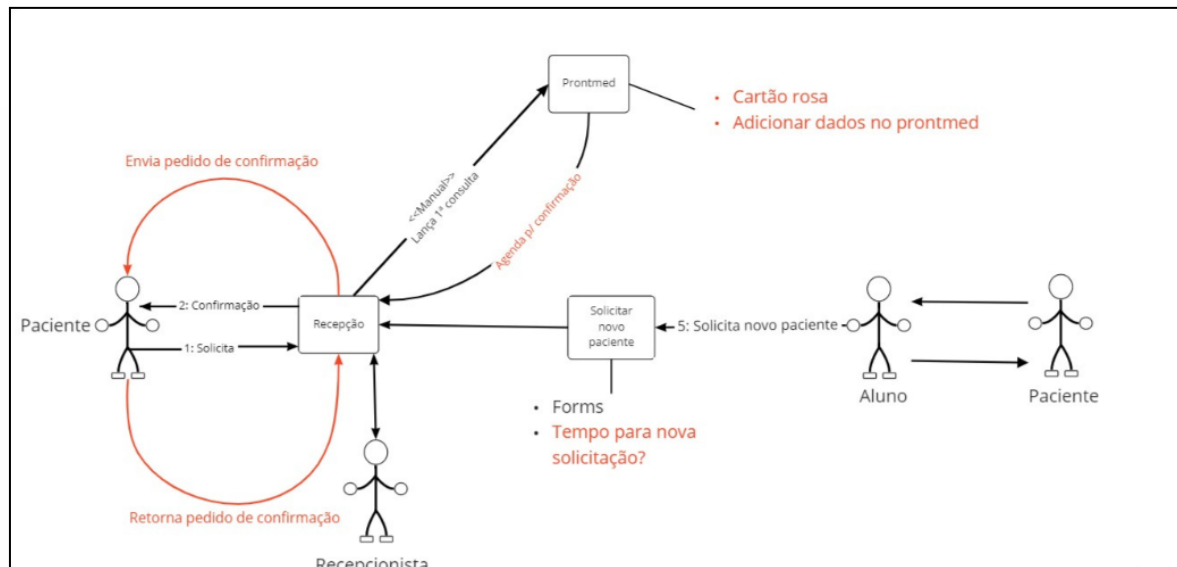
No dia 26, foi realizada uma nova visita que aconteceu na parte da tarde e por este motivo não teve a participação de todos os integrantes da equipe, as pessoas que participaram dessa visita foram: Thiago Brito, Ivan Granja e Matheus Chinchette. Nessa visita foi realizada uma conversa com o professor João Vicente, responsável pela especialidade de CO2(Limpeza/Restauração) e pelo plantão clínico o professor explicou suas dores e suas atividades na clínica, também sugerindo possíveis mudanças e melhorias na parte de confirmação de presença feita pelos pacientes.

Nas conversas com alguns pacientes foram identificados possíveis métodos para a implementação da confirmação e visualização de agendas, sendo os principais métodos o uso do Whatsapp, sugerido por um paciente mais novo, e também o uso de um aplicativo, sugerido por um paciente mais velho.

No dia 28 realizamos nossa última visita com a intenção de conseguir conversar com mais paciente e encontrar os professores José Inácio e Carlos Fontana responsáveis pela especialidade de cirurgia e a professora Marines responsável pela especialidade de CPO(Avaliação geral), após a conversa concluímos o que suspeitamos em nossa primeira visita de que os professores(as) não tinham uma dor em específico, mas que qualquer melhora no processo da clínica seria bem vinda. Depois nos dividimos para conversar com alguns pacientes que estavam na clínica para realizar suas consultas, e falamos com pacientes em diferentes estados de tratamento, alguns que estavam iniciando o primeiro tratamento e outros que já estavam no meio do tratamento e até um paciente que já tinha realizado alguns tratamentos pela clínica.

Após a realização de todas as visitas nos reunimos por chamada para finalizar a definição das personas que viemos construindo ao decorrer das entrevistas, e chegamos na definição que pode ser encontrada na especificação da documentação final (Anexo 01).

Também registramos o fluxo que identificamos por meio das visitas:



### 3. Definição do círculo dourado considerando cada persona analisada:

A partir da definição de personas separamos um círculo dourado que apresentava o como e o que do projeto ser necessário de modo geral, e o por que de cada persona, já que cada persona tem uma interação diferente com o fluxo, essas informações podem ser encontradas na especificação da documentação final (Anexo 01).

### 4. Definição dos perfis de usuário:

Levando em consideração o estudo do projeto e os círculos dourados definidos anteriormente, o grupo pode realizar a definição dos perfis de usuário, identificando suas funções e possíveis interações com o sistema que será desenvolvido posteriormente. Esses perfis também ajudam a identificar possíveis fluxos alternativos que cada usuário pode realizar.

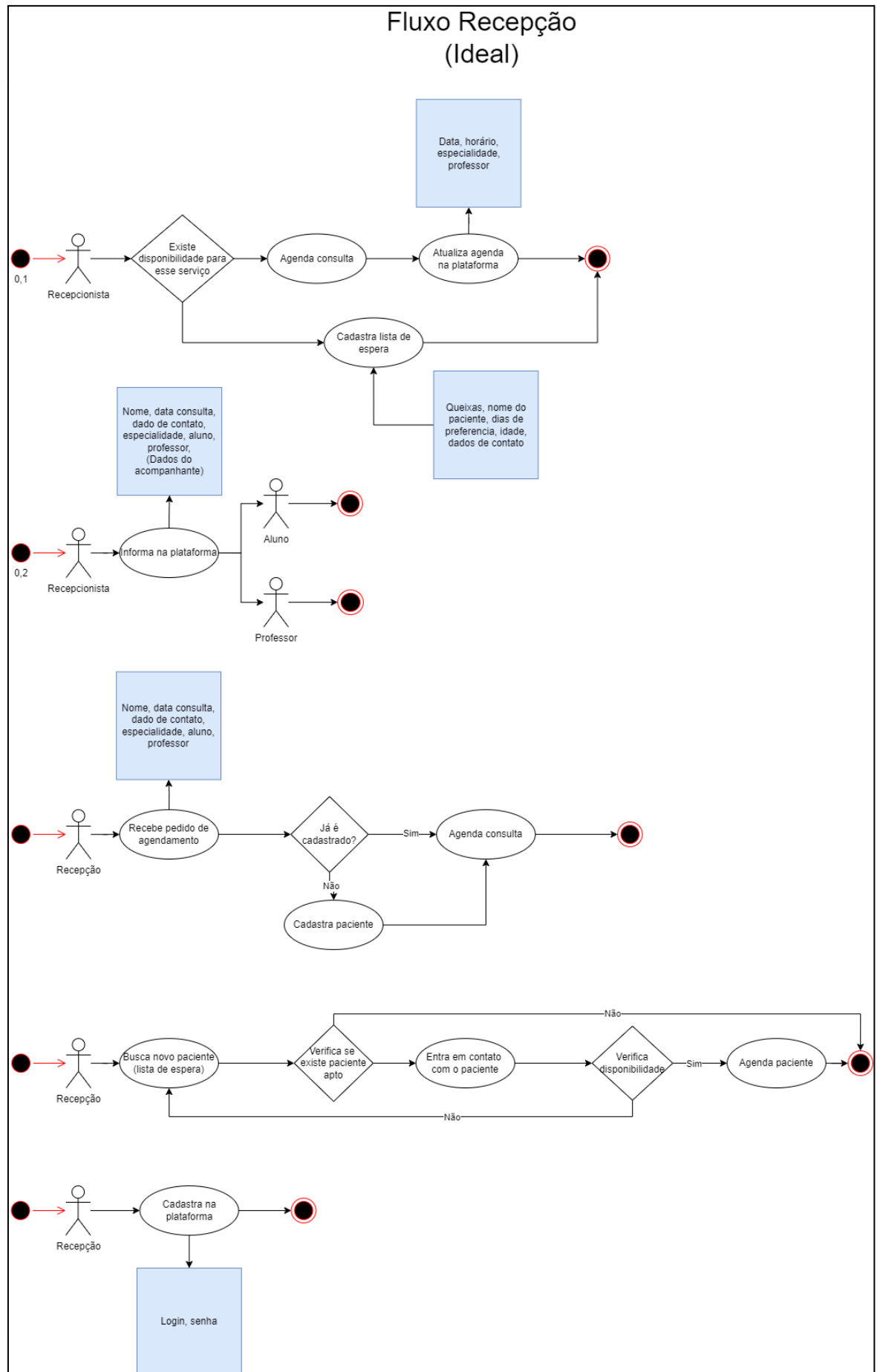
Todos os perfis foram documentados e descritos na especificação da documentação final (Anexo 01).

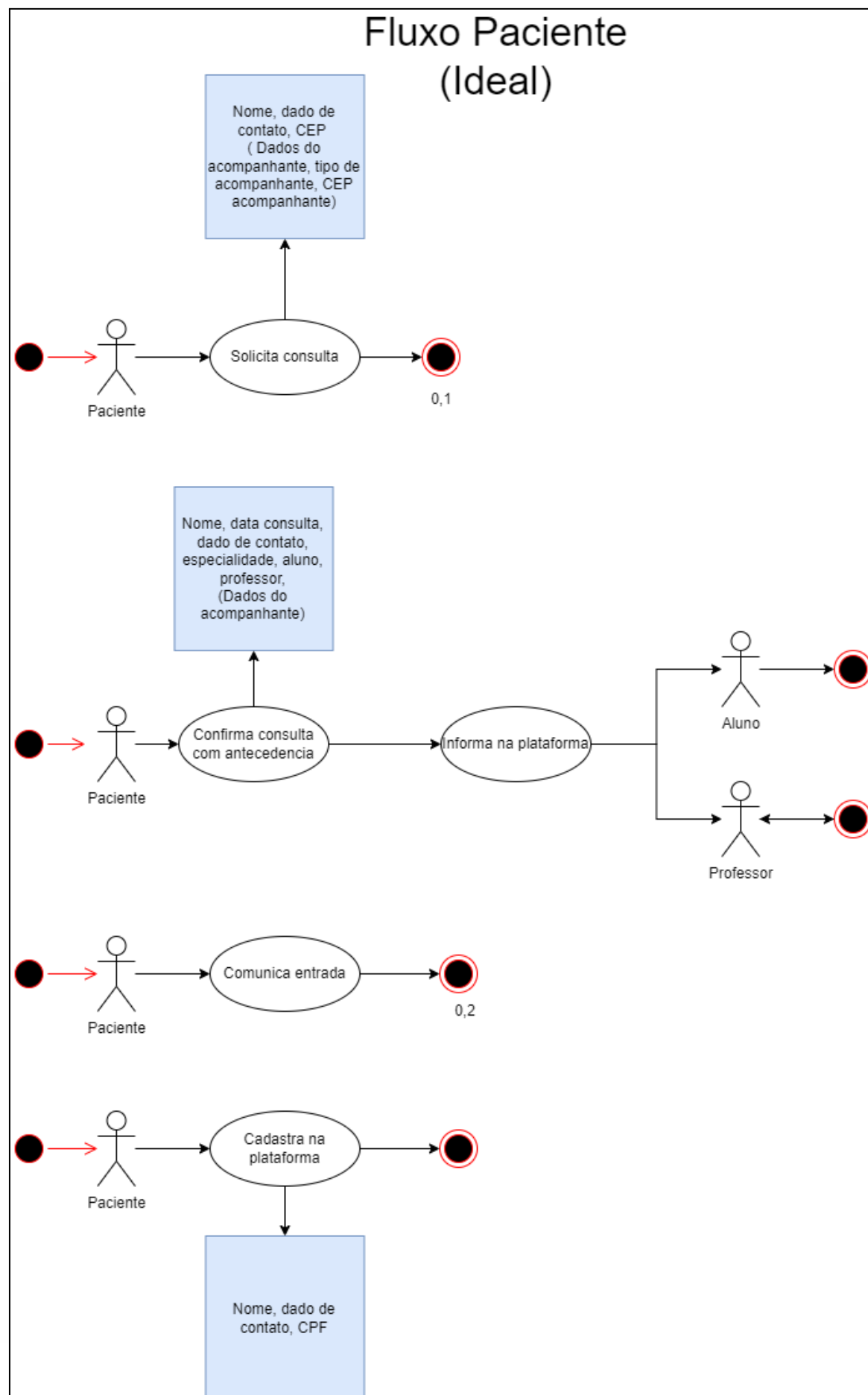
### 5. Análise dos fluxos atuais e proposta de um fluxo ideal:

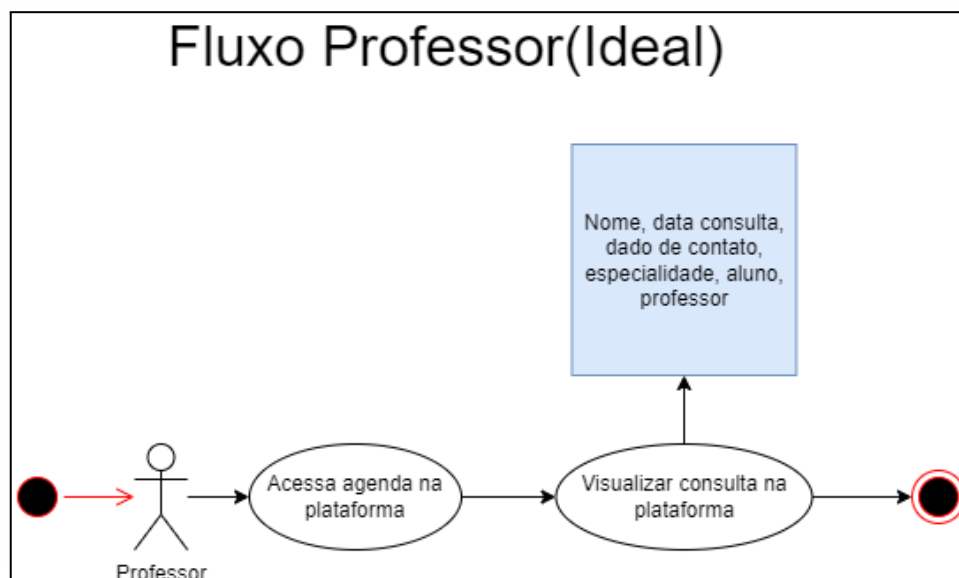
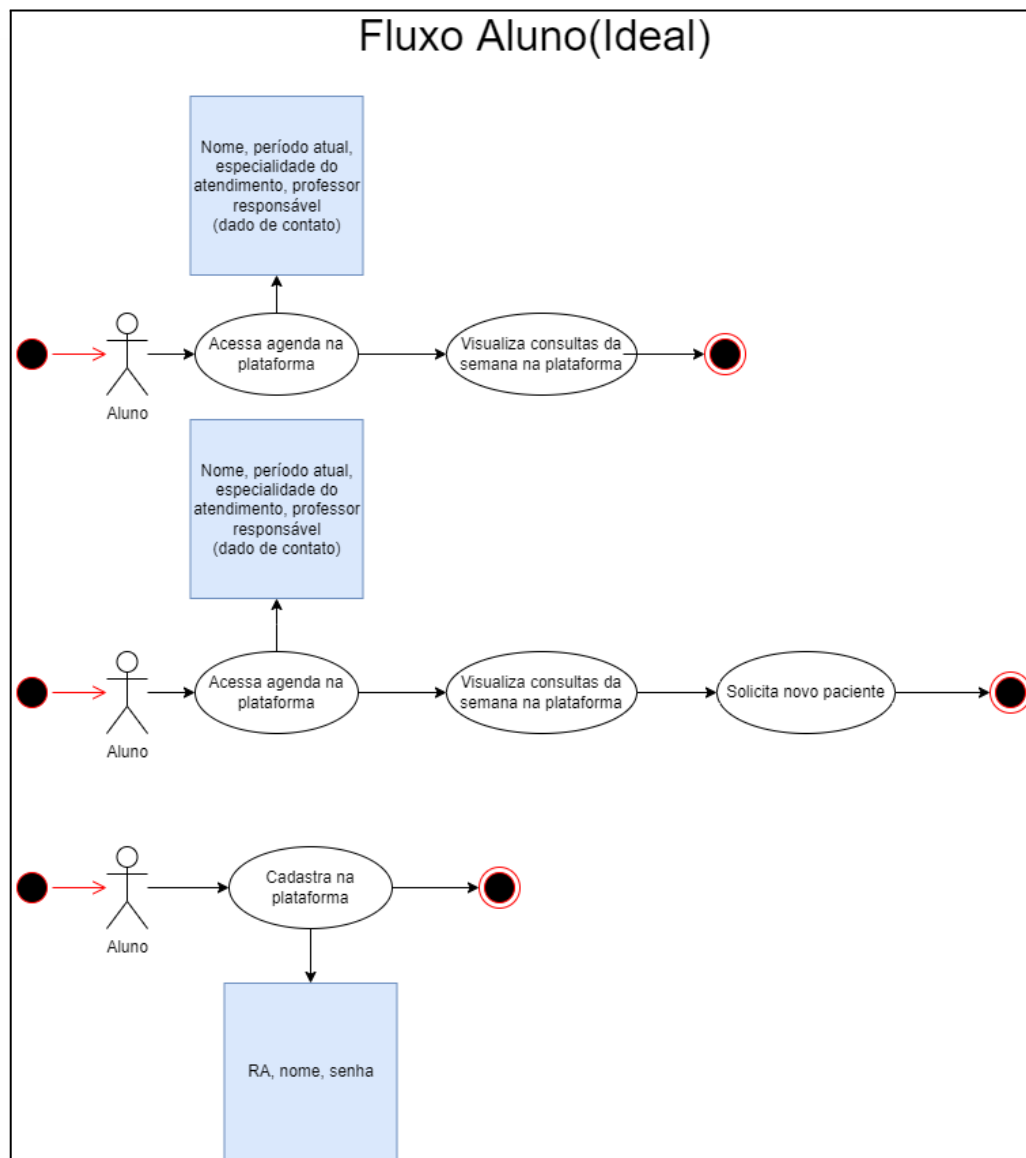
Nesta etapa do projeto foram definidos e desenvolvidos todos os fluxos identificados de acordo com a análise dos materiais produzidos anteriormente pelo grupo.

Foram criados fluxos para cada persona levando em consideração o que acontece atualmente (no período do estudo realizado) no processo de agendamento da clínica. Após analisar esses fluxos, a equipe pode criar os fluxos considerados ideais, assim realizando as modificações para que o sistema possa atendê-los.

Os fluxos atendem somente aos possíveis usuários do sistema, sendo eles: Recepção, Professores, Alunos e Pacientes.

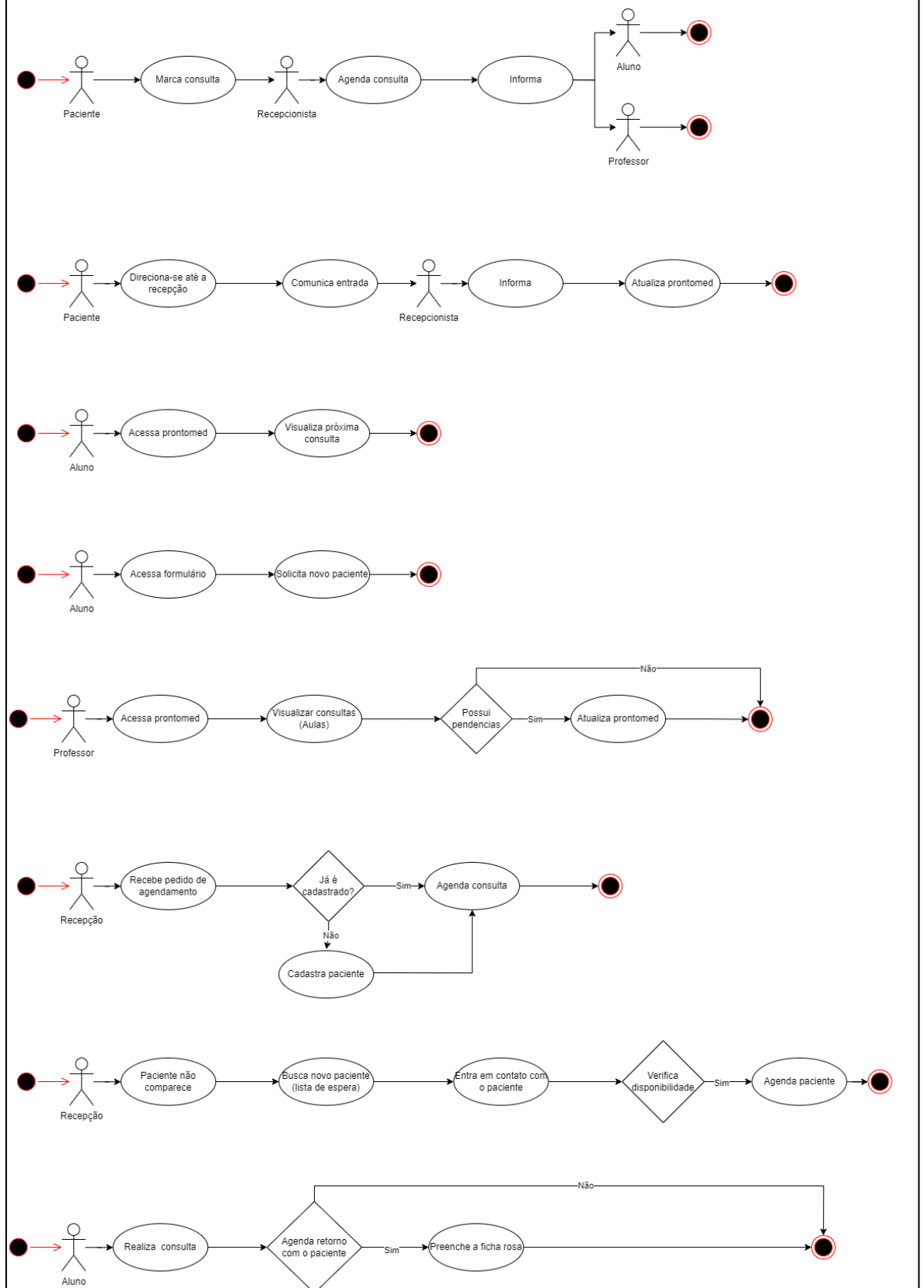




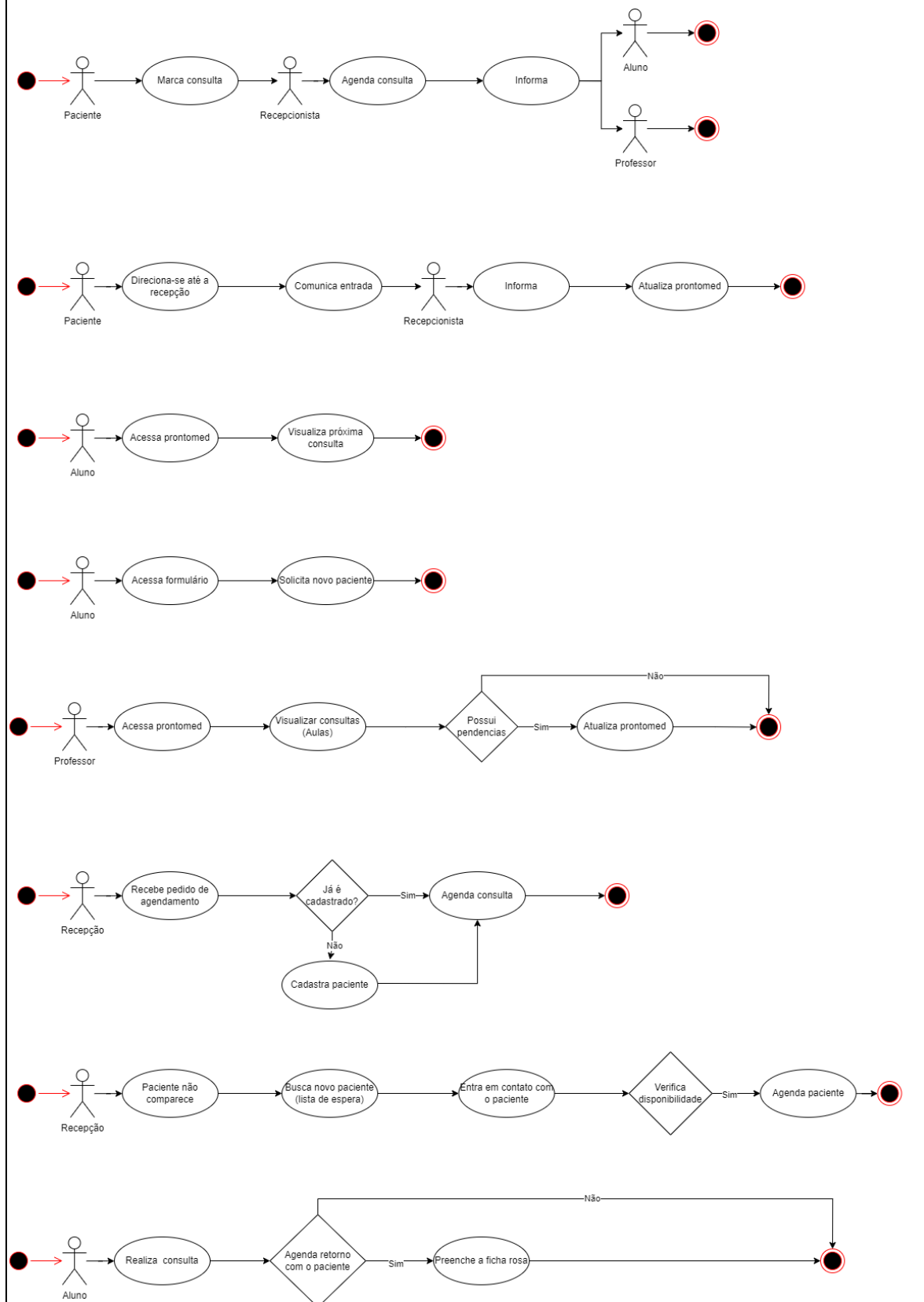




## Fluxo Clínica (Atual)



## Fluxo Clínica (Atual)



## 6. Desenvolvimento da Dashboard e App (protótipos de baixa fidelidade):

Com o entendimento sobre os perfis de usuário e suas respectivas funções, a equipe desenvolveu os protótipos de baixa fidelidade de dashboard e aplicativo pelo figma, que serão capazes de disponibilizar a visualização e interação com as agendas de cada usuário. A seguir estão os protótipos das tela de agenda

### Anexo 6.1 - Tela de Agenda (Dashboard)

**Agenda**

Pacientes Solicitados 1

Filtros: Especialidade, Status, Dia, Hora, Professor, Aluno. Período da semana.

Legenda: Não confirmada (vermelha), Parcialmente confirmada (amarela), Consulta confirmada (verde).

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: *****

### Anexo 6.2 - Tela de agenda (Aplicativo)

12:00

**Minhas consultas**

- 01/01/2022 12:55  
Consulta na cirurgia
- 02/01/2022 14:10  
Consulta na cirurgia
- 07/02/2022 14:10  
Consulta na protese
- 
- 
- 

Solicitar nova Consulta

## 7. Próximos passos do projeto

As próximas etapas seriam evoluir os protótipos para alta fidelidade, tornando a usabilidade melhor considerando as personas, estruturação de desenvolvimento e desenvolvimento do software, tendo o início dessas atividades previsto para o segundo semestre de 2022.

### CRONOGRAMA MACRO ENTREGAS PREVISTO vs. REALIZADO

ENTREGAS	PRAZO PREVISTO	PRAZO REALIZADO	JUSTIFICATIVA DO ATRASO
Definição de persona	20/04/2022	20/04/2022	Sem atrasos
Círculo dourado	27/04/2022	27/04/2022	Sem atrasos
Definição de perfil de usuários	04/05/2022	04/05/2022	Sem atrasos
Fluxos ideais	25/05/2022	25/05/2022	Sem atrasos
Protótipos	22/06/2022	22/06/2022	Sem atrasos

### LIÇÕES APRENDIDAS

É importante que a definição das personas seja feito minuciosamente, para que seja entendido de maneira correta e completa tudo o que deve ser feito e como cada persona interage com o fluxo, para que facilite a definição e estruturação do projeto e que seja feito de maneira correta que atenda e solucione da melhor maneira o problema de cada persona, e que sempre seja validado com as personas se a solução apresentada é a ideal, por meio de validação de protótipos.