



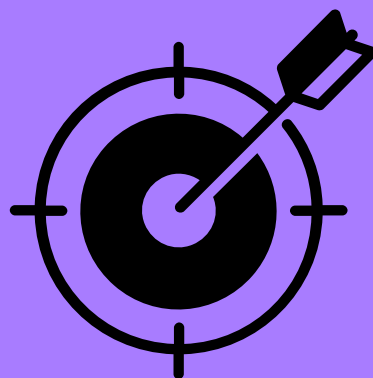
PROJETO CLÍNICA DE ODONTOLOGIA PUC-CAMPINAS

EM PARCERIA COM ATIVY

PRÁTICAS DE ENGENHARIA DE SOFTWARE A



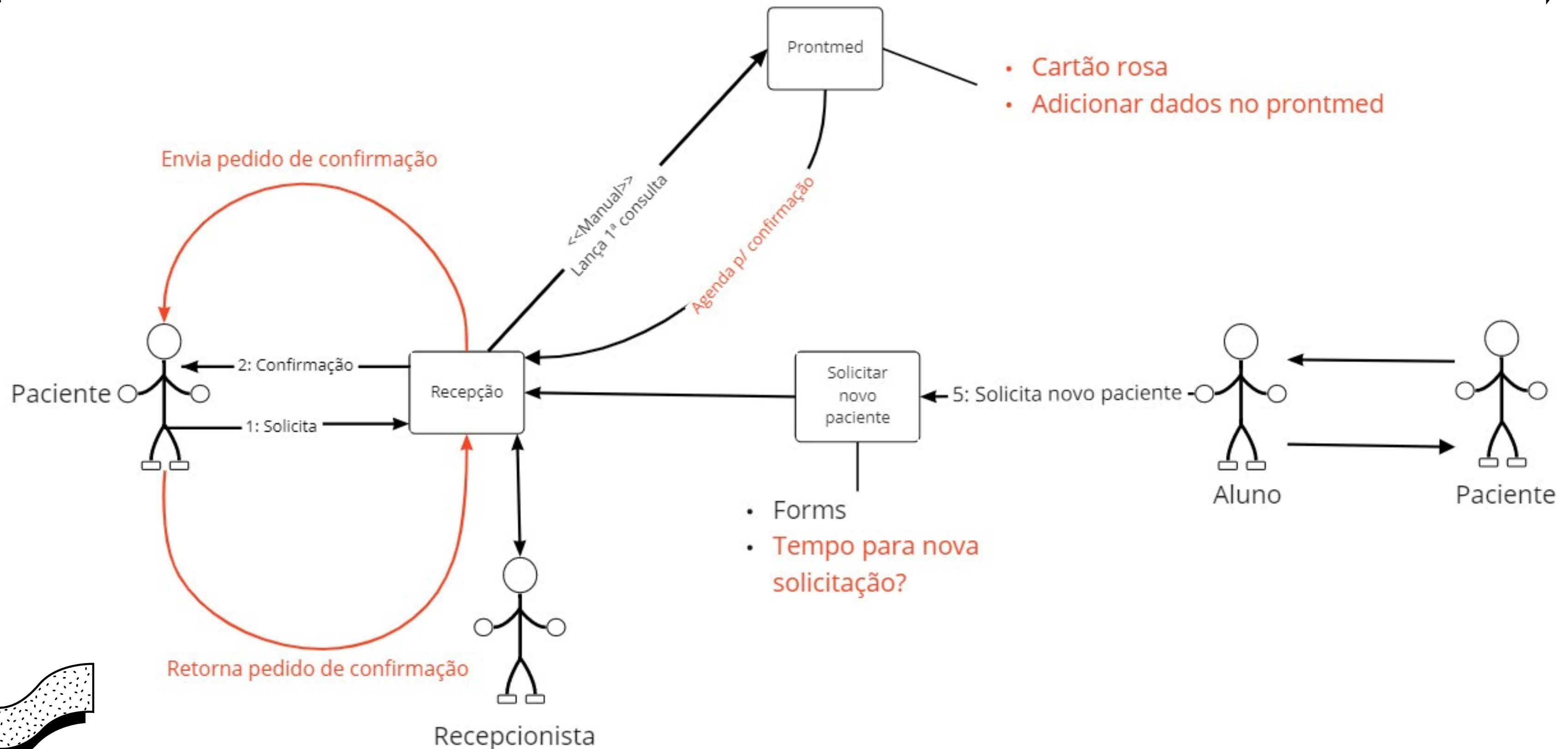
ESCOPO GERAL DO PROJETO



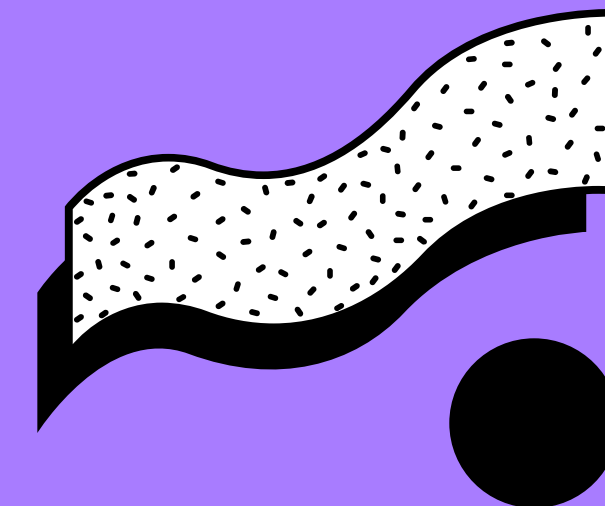
Clínica de Odontologia

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(os), professores(as) e alunos(as). Considerando o estudo de personas realizado, delimitamos um escopo de arquitetura para esse projeto, automatizando o atendimento via WhatsApp e criando um aplicativo para acesso de dados como agenda, confirmações de retornos para atendimentos, pacientes presentes na clínica.

DIAGRAMA DE FLUXO

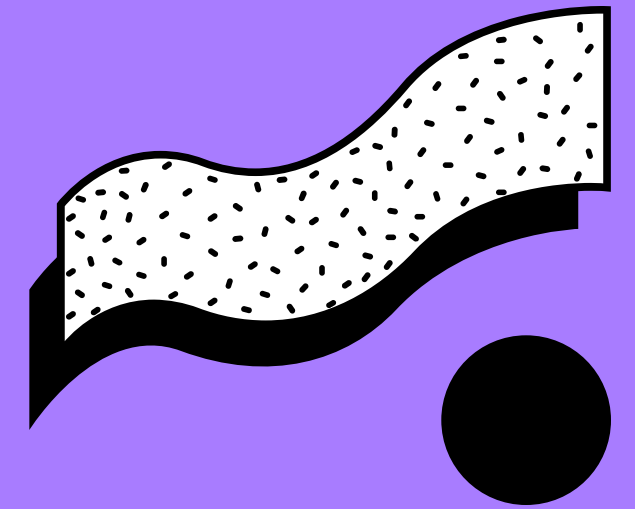


FLUXO DA RECEPÇÃO



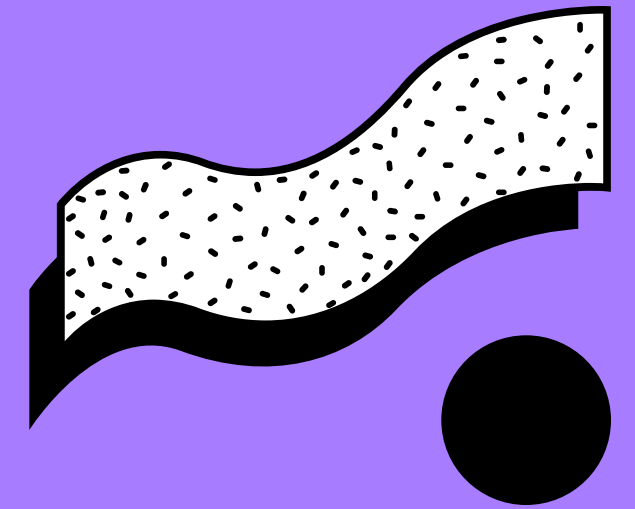
- Agendamentos de consultas podem ser realizada presencialmente na recepção ou via WhatsApp, que é o método mais utilizado. Porém, ainda não é um processo automatizado.
- Esse processo tira a necessidade de fazer o cadastro pessoalmente, o que é benéfico para o paciente.
- Atualmente não existe nenhum retorno de confirmação dos pacientes, o que afeta diretamente aos alunos, que por vezes ficam sem realizar um atendimento por não terem tempo para solicitar um novo paciente.

FLUXO DOS ALUNOS(AS)



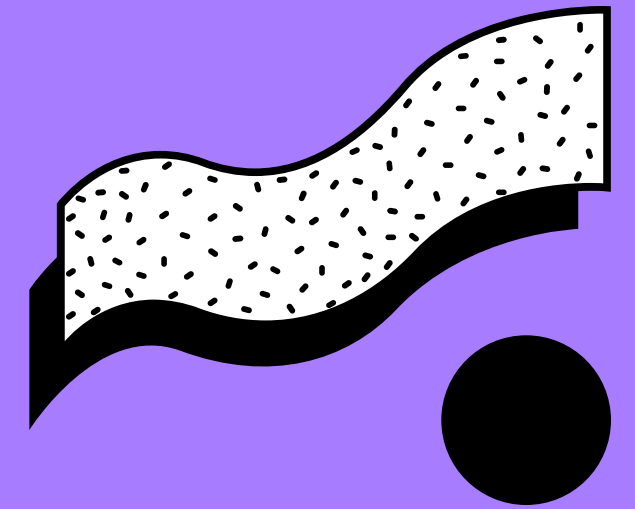
Realizam plantões, consultas e acompanhamento de pacientes. Caso necessário, agendam os retornos.

FLUXO DOS PACIENTES

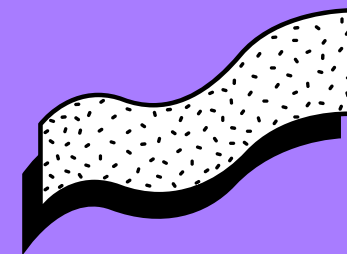
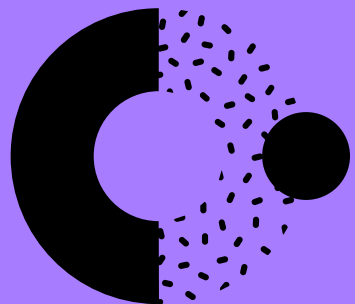


Solicita atendimento ou avaliação com a recepção. É atendido de acordo com as suas necessidades .Caso necessário, a persona retorna em atendimentos futuros.

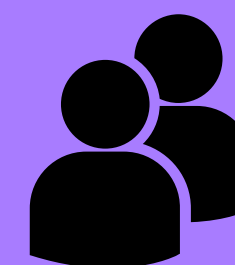
FLUXO DAS OUTRAS PERSONAS



- As outras personas não participam diretamente desse fluxo, pois são responsáveis apenas pela observação e atribuição de notas.
- Professores só acessam o prontmed e o sistema do SUS.
- O diretor técnico apenas gerência.



PERSONAS

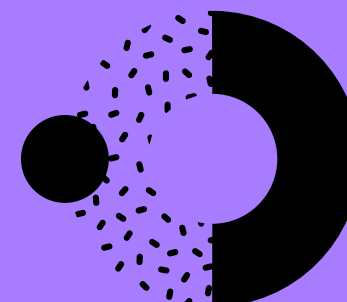
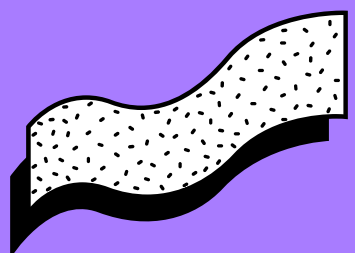


Recepcionista

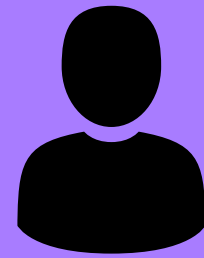
Aluno

Professor

Responsável técnico



ALUNO(A)



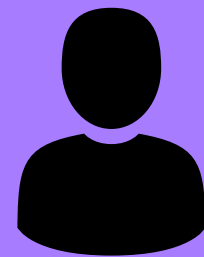
Perfil

- 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 na consulta 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



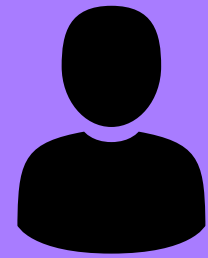
Perfil

- 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



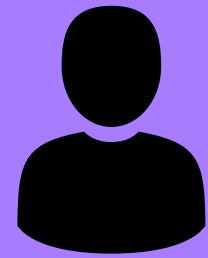
Perfil

- 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



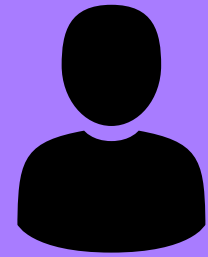
Perfil

- 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



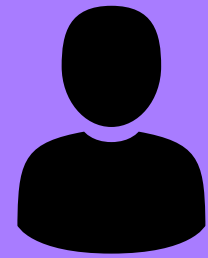
Perfil

- 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



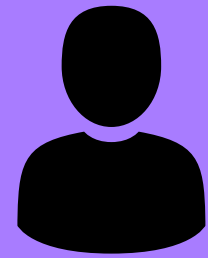
Perfil

- 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



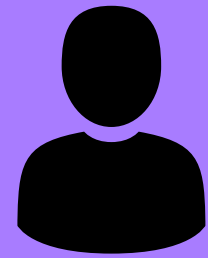
Perfil

- 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



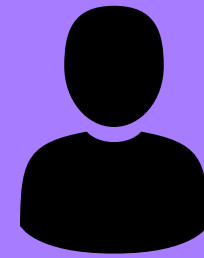
Perfil

- 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

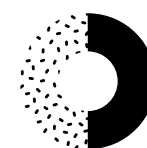


Perfil

- 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.

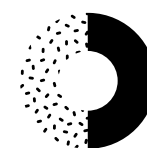
Motivadores

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



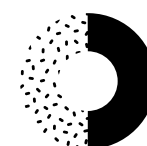
Como?

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.



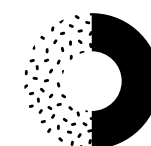
O quê?

Entregar melhorias nos processos de agendamento e confirmação de consultas.



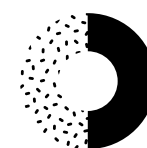
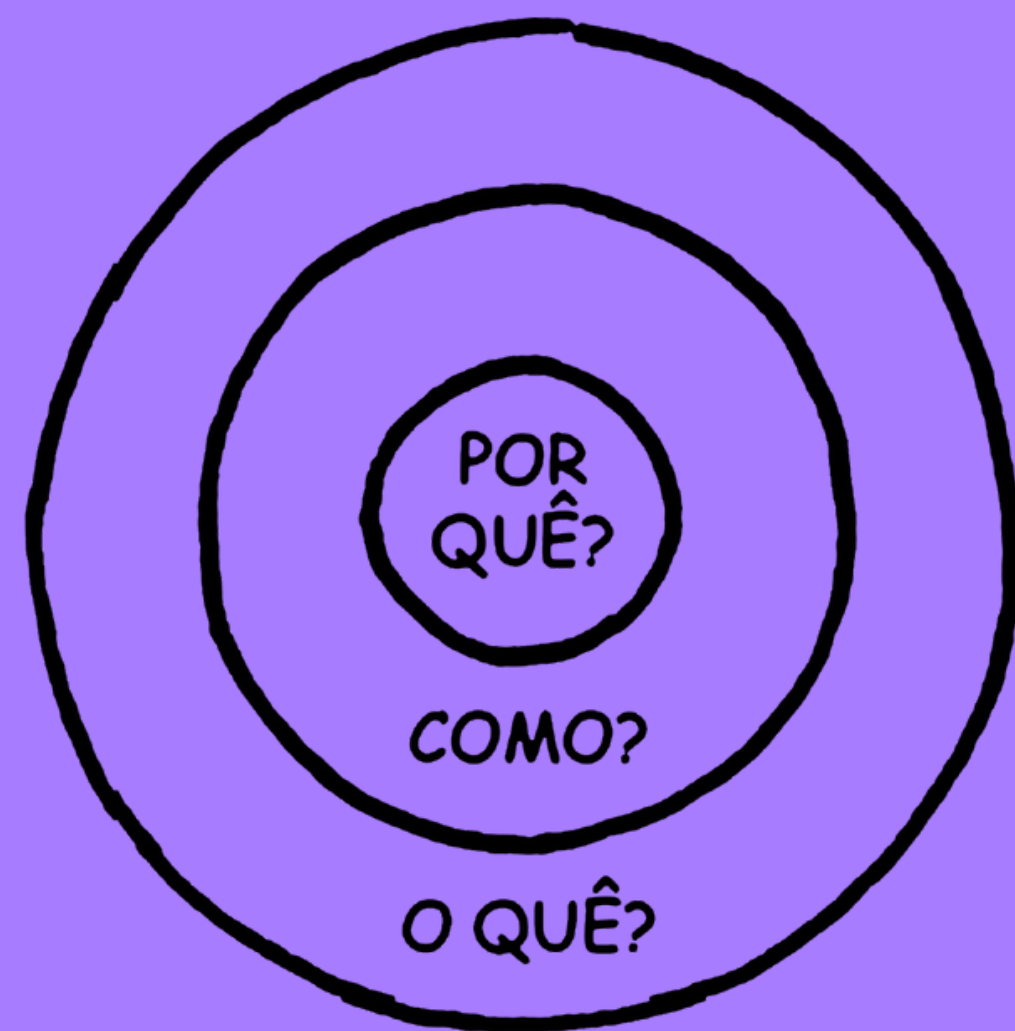
Por quê? Da recepção

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



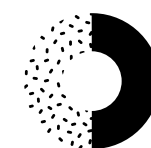
Por quê? Do aluno(a)

Alunos(as) não possuem informações recentes dos pacientes, também não recebem a confirmação da presença do paciente e não conseguem contato pois prefere 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.

DEFINIÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS

Recepcionista

Perfil que pode visualizar nome, contato e o que especialidade o paciente deseja marcar ou já marcou. E pode visualizar pedidos de novos pacientes feitos pelos alunos.

Responsável Técnico

Perfil de administração geral dos professores, alunos e recepcionistas.

Dentista professor

Perfil que pode visualizar suas disciplinas, alunos que participam delas e gerenciar agendas dos mesmos.

Aluno

Perfil que pode visualizar sua agenda semanal (com consultas, nome e meio de contato com o paciente), solicitar novos pacientes e avisar possível falta.

Paciente

Perfil que pode visualizar sua agenda, confirmar que pode ir ao retorno marcado e cancelar consultas.

PARTICIPANTES

Renan William Guimarães

RA: 19315613

Thiago Francisco Sarmiento de Brito

RA: 19263730

Victor Luiz Ildebrand de Souza

RA: 19244227